



# MANUAL DE POLÍTICAS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG ADOPTADAS POR LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER CAS

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Julio de 2021



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



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



[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)



Línea Gratuita 01 8000 917600

### OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

### BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

### MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

### SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

### VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)



## 1. ANTECEDENTES

La Dirección General de la Corporación Autónoma Regional de Santander dentro del marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se ha comprometido con el desarrollo y consolidación de las siete (7) dimensiones y las dieciocho (18) políticas que lo componen con el propósito de realizar una gestión por resultados y la generación de valor público, proporcionando a los ciudadanos bienestar y satisfacción por medio de una respuesta y atención oportuna a sus necesidades por parte de la entidad.

Para ello y de acuerdo el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, integró en un solo sistema de Gestión los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad, previstos en las leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente.

Que el Decreto 1083 de 2015 reglamenta este Sistema de Gestión y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Que el artículo 2.2.22.3.1 del Decreto 1083 de 2015 adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



### OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

### BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

### MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

### SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

### VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos, dirigido a generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, en los términos del artículo 2.2.22.3.2. del Decreto 1083 de 2015.

Que el decreto 1499 de 2017 reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Como parte del proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, hace parte el Manual Operativo cuyos lineamientos se adoptan en el proceso a partir de los cambios introducidos en la última versión disponible (Versión 4, marzo de 2021).

Que en cumplimiento de las disposiciones legales enunciadas y con el fundamento en las anteriores consideraciones es necesario adoptar e implementar las políticas del modelo enunciadas a continuación:

**TABLA No 1 Políticas Por Dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

No	POLÍTICA	DIMENSIÓN
1	Gestión Estratégica del Talento Humano	<b>TALENTO HUMANO</b>
2	Integridad	
3	Planeación Institucional	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>
4	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular:(311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular:(310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular:(310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular:(310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular:(310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular:(310)8157697  
velez@cas.gov.co



5	Compras y Contratación Pública	<b>GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</b>
6	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	
7	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	
8	Servicio al ciudadano	
9	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	
10	Gobierno Digital – Racionalización de Trámites	
11	Seguridad digital	
12	Defensa Jurídica	
13	Mejora Normativa	
14	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	
15	Gestión Documental	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>
16	Gestión de la Información Estadística	
17	Gestión del Conocimiento y la Innovación	<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</b>
18	Control Interno	<b>CONTROL INTERNO</b>

Fuente: Manual Operativo MIPG V4 marzo de 2021

## 2. OBJETIVO

El objetivo de este manual es proporcionar un compendio de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional adoptadas por la entidad contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que hacen parte del marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, realizar seguimiento y evaluar y controlar la gestión de la Corporación Autónoma Regional de Santander.

## 3. ALCANCE

Las Políticas contenidas en este manual y que han sido adoptadas por la **Corporación Autónoma Regional de Santander**, deben ser acatadas y aplicadas por todos los funcionarios de la entidad en el desarrollo de sus



cas.gov.co



contactenos@cas.gov.co



Línea Gratuita 01 8000 917600

### OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
 Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
 Celular: (311)2039075  
 contactenos@cas.gov.co

### BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14  
 Edificio Fénix Oficina 501  
 Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
 Celular: (310)8157695  
 casbucaramanga@cas.gov.co

### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
 Barrio Palmira  
 Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
 Celular: (310)8157696  
 mares@cas.gov.co

### MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14  
 Edificio Comparta Piso 3  
 Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
 Celular: (310)2742600  
 malaga@cas.gov.co

### SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38  
 Tel: 7238925  
 Ext. 2001 - 2002  
 Celular: (310)6807295  
 socorro@cas.gov.co

### VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14  
 Barrio Aquileo Parra  
 Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
 Celular: (310)8157697  
 velez@cas.gov.co



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



funciones.

Este manual será actualizado de acuerdo con el establecimiento de nuevas políticas de gestión y desempeño definidas por la normatividad e incorporadas al modelo y que deban ser adoptadas por la **Corporación Autónoma Regional de Santander**.

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **SISTEMA DE GESTIÓN PÚBLICA:** Se define como el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.
- 4.2. **MIPG:** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- 4.3. **POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL:** Conjunto de lineamientos, directrices e instrucciones formulados por las entidades líderes de política para el desarrollo de la gestión y el desempeño institucional de las entidades y organismos del Estado; estas políticas pueden operar a través de planes, programas, proyectos, metodologías o estrategias y pueden contar con instrumentos de recolección de información administrados por una o varias de las entidades líderes.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
**Tel:** 7238925 - 7240765 - 7235668  
**Celular:** (311)2039075  
**contactenos@cas.gov.co**

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
**Tel:** 7238925 Ext. 4001 - 4002  
**Celular:** (310)8157695  
**casbucaramanga@cas.gov.co**

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
**Tel:** 7238925 Ext. 5001 - 5002  
**Celular:** (310)8157696  
**mares@cas.gov.co**

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
**Tel:** 7238925 Ext. 6001 - 6002  
**Celular:** (310)2742600  
**malaga@cas.gov.co**

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
**Tel:** 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
**Celular:** (310)6807295  
**socorro@cas.gov.co**

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
**Tel:** 7238925 Ext. 3001 - 3002  
**Celular:** (310)8157697  
**velez@cas.gov.co**



## 5. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER – CAS

**5.1. Identificación y Naturaleza de la Entidad:** La Corporación es un ente corporativo de carácter público, creado por la ley, integrada por las entidades territoriales que por su característica constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidro geográfica, dotada de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por la 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 las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

**Objeto:** Todas las Corporaciones Autónomas Regionales tendrán por objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

**5.2. Misión:** Administrar los recursos naturales renovables y el ambiente con criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, con un compromiso ético y responsable de sus servidores.

**5.3. Visión:** En el año 2030, la CAS 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.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

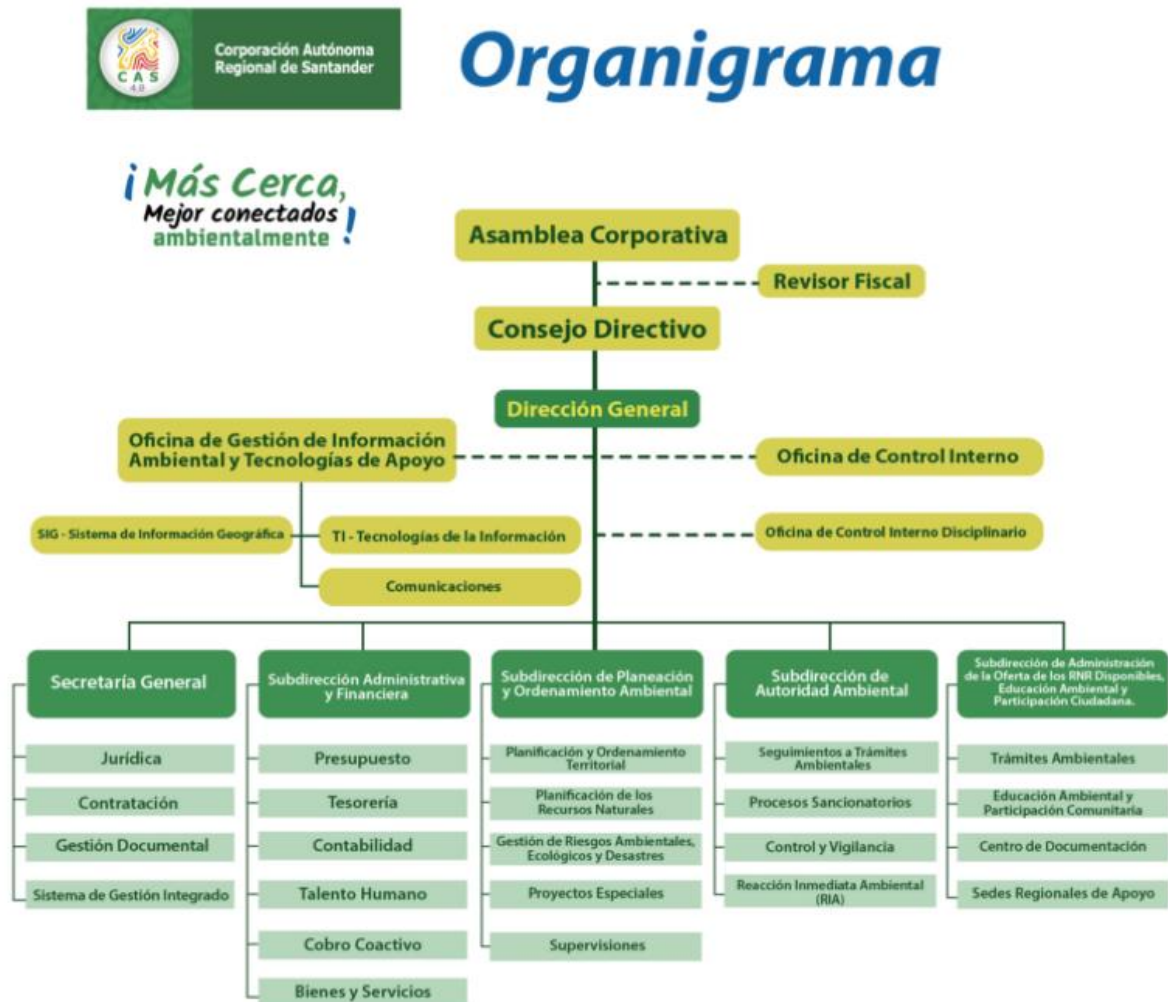
**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



5.4. Valores:

La Corporación desarrolla su gestión dando cumplimiento a los siguientes valores: Responsabilidad, Transparencia, Justicia, Honestidad, Respeto, Profesionalismo, Trabajo en Equipo y Protección de los Recursos Naturales.

5.5. Estructura Organizacional: A través del Acuerdo 256 del 26 de junio de 2014, se definió la estructura y funciones de la Corporación Autónoma Regional de Santander, la cual se refleja en el siguiente organigrama:



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



OF. PRINCIPAL – SAN GIL  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

MÁLAGA  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

SOCORRO  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



## 6. ADOPCIÓN POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Entendiendo como políticas de gestión y desempeño institucional, la definición de un conjunto de lineamientos que orientan a la Entidad hacia el mejoramiento de su gestión, dando como resultado el cumplimiento de los objetivos institucionales, según lo definido en el Decreto 1499 de 2017, la Corporación Autónoma Regional de Santander adoptó las políticas de gestión y desempeño, y las incorporó en su planeación estratégica a través de las diferentes actividades definidas por cada una de las dependencias.

Para la implementación, ejecución y mantenimiento de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, los responsables de cada política han designado los siguientes coordinadores, quienes deberán conformar los equipos temáticos encargados de establecer los Planes de Mejoras y su implementación a partir de los procesos de medición (autodiagnósticos y resultados del FURAG) y presentaran propuestas y estrategias de operación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación y/o realizar los ajustes que éste considere necesarios, respecto de las correspondientes políticas.

La tabla de responsabilidades se define y actualiza a partir de los siguientes responsables (R), de acuerdo con el acta No 5 del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la entidad, de fecha 31 de mayo de 2021, donde se aprueban los responsables de cada política de gestión institucional y se solicita la designación de los respectivos coordinadores.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



### OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

### BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

### MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

### SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

### VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co





**TABLA No 2 Responsables por cada Política de MIPG**

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Director general (R) Responsable MIPG	
RESPONSABLES Y COORDINADORES POR POLÍTICAS Y EL DISEÑO DE LOS PLANES DE ACCIÓN- IMPLEMENTACIÓN MIPG		
POLITICAS MIPG- Manual operativo 4.0 marzo/2021	RESPONSABLE - CAS (R)	COORDINADORES POLÍTICAS 2021
1. Planeación Institucional.	Subdirector de Planeación y Ordenamiento territorial	Leonardo Andrés Pacheco Rios
2. Gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público.	Subdirector Administrativo y Financiero	Juan Carlos Malagón Porras
3. Compras y contratación pública	Subdirector Administrativo y Financiero – Secretaría General	Nancy Carolina Cala Díaz
4. Talento Humano	Subdirector Administrativo y Financiero	Martha Patricia Quijano Jurado
5. Integridad	Subdirector Administrativo y Financiero	Luis Francisco Oliveros Patiño
6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Secretario General - Subdirector de Planeación y Ordenamiento territorial	Jorge Alberto Ortiz
7. Fortalecimiento Institucional y simplificación de procesos organizacionales	Secretario General	Nancy Carolina Cala Díaz
8. Servicio al ciudadano.	Subdirector Administración de la Oferta	Javier Ignacio Ariza
9. Participación del ciudadano en la gestión pública	Subdirector de Planeación y Ordenamiento territorial	Alvaro Salazar
10. Gobierno Digital - Racionalización de trámites	Jefe Oficina de Gestión de Información Ambiental y Tecnologías de Apoyo - Subdirector Administración de la Oferta	Trino Roberto Pabón Aponte
11. Seguridad Digital.	Jefe Oficina de Gestión de Información Ambiental y Tecnologías de Apoyo	Trino Roberto Pabón Aponte
12. Defensa Jurídica	Secretario General	Jorge Iván Pico Jiménez
13. Mejora Normativa	Secretario General	Jorge Iván Pico Jiménez
14. Gestión del Conocimiento y la Innovación.	Subdirector Administrativo y Financiero – Secretario General	Jorge Alberto Ortiz
15. Gestión Documental	Secretario General	Nydia Jhoana Rodriguez Aparicio



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



16.Gestión de la información estadística	Subdirector de Planeación y Ordenamiento territorial	Alvaro Salazar
17.Seguimiento y evaluación al desempeño institucional	Subdirector de Planeación y Ordenamiento territorial - Secretario General - Dirección General – Control Interno	Javier Roberto Quiroz Hernandez
18.Control Interno.	Control Interno	Rene Rodrigo Garzón Martínez Oscar Carvajal Suarez



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
**Tel:** 7238925 - 7240765 - 7235668  
**Celular:** (311)2039075  
**contactenos@cas.gov.co**

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
**Tel:** 7238925 Ext. 4001 - 4002  
**Celular:** (310)8157695  
**casbucaramanga@cas.gov.co**

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
**Tel:** 7238925 Ext. 5001 - 5002  
**Celular:** (310)8157696  
**mares@cas.gov.co**

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
**Tel:** 7238925 Ext. 6001 - 6002  
**Celular:** (310)2742600  
**malaga@cas.gov.co**

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
**Tel:** 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
**Celular:** (310)6807295  
**socorro@cas.gov.co**

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
**Tel:** 7238925 Ext. 3001 - 3002  
**Celular:** (310)8157697  
**velez@cas.gov.co**



# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO ADOPTADA POR LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER CAS



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
**Tel:** 7238925 - 7240765 - 7235668  
**Celular:** (311)2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
**Tel:** 7238925 Ext. 4001 - 4002  
**Celular:** (310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
**Tel:** 7238925 Ext. 5001 - 5002  
**Celular:** (310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
**Tel:** 7238925 Ext. 6001 - 6002  
**Celular:** (310)2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
**Tel:** 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
**Celular:** (310)6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
**Tel:** 7238925 Ext. 3001 - 3002  
**Celular:** (310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)



**POLÍTICA No: 8**

**POLÍTICA** Servicio al Ciudadano

**Dimensión:** Gestión con Valores Para Resultados

El director de la **Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS** en cumplimiento de sus funciones y entendiendo la necesidad de una adecuada gestión del Servicio al Ciudadano que permita a la entidad desarrollar y adoptar los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio actualmente disponibles y futuros, con lo cual se busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos de la entidad y los ciudadanos, dando cumplimiento así al orden constitucional donde el servicio al ciudadano es un fin esencial del estado.

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta de la entidad y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

El propósito de la política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La **Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS** en su propósito de dar cumplimiento a la presente política establece para ella los siguientes objetivos:

**Objetivos de la Política**

1. Caracterizar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés para identificar sus perfiles de atención.
2. Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas para poder retroalimentar y mejorar los canales de atención.
3. Recibir y tramitar las quejas, sugerencias, reclamos, demandas y consultas que los ciudadanos formulen a la entidad a través de un canal



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
**Tel:** 7238925 - 7240765 - 7235668  
**Celular:** (311)2039075  
[contactenos@cas.gov.co](mailto:contactenos@cas.gov.co)

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
**Tel:** 7238925 Ext. 4001 - 4002  
**Celular:** (310)8157695  
[casbucaramanga@cas.gov.co](mailto:casbucaramanga@cas.gov.co)

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
**Tel:** 7238925 Ext. 5001 - 5002  
**Celular:** (310)8157696  
[mares@cas.gov.co](mailto:mares@cas.gov.co)

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
**Tel:** 7238925 Ext. 6001 - 6002  
**Celular:** (310)2742600  
[malaga@cas.gov.co](mailto:malaga@cas.gov.co)

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
**Tel:** 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
**Celular:** (310)6807295  
[socorro@cas.gov.co](mailto:socorro@cas.gov.co)

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
**Tel:** 7238925 Ext. 3001 - 3002  
**Celular:** (310)8157697  
[velez@cas.gov.co](mailto:velez@cas.gov.co)



tecnológico integrado para dar respuesta en los tiempos establecidos y permitiendo tener la trazabilidad del proceso.

- Garantizar la accesibilidad a los espacios físicos, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como la visual, auditiva, cognitiva, mental, multiple, física o motora para dar cumplimiento a lo establecido en la norma técnica colombiana **NTC 6047**.
- Mantener habilitada la consulta en línea de bases de datos, con información relevante para el ciudadano así como las ventanillas únicas virtuales para promover la transparencia activa de la entidad.
- Conservar la información de todos los usuarios bajo las más estrictas condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Cumplir con los términos legales para responder las quejas, peticiones, reclamos, demandas y consultas que realicen los usuarios de los productos y servicios ofrecidos por la entidad.
- Generar los reportes e informes establecidos por la normatividad vigente para dar a conocer el desempeño del servicio al ciudadano.

### Alcance y Aplicabilidad

Esta política aplica a todo el personal de la Entidad sus funcionarios, contratistas y a terceros que se identifiquen como partes interesadas de la entidad.

### Responsable y Responsabilidades

El responsable de la implementación, ejecución y mantenimiento de esta política es el Subdirector administrativo de la Oferta RNR, Educación Ambiental y Participación Ciudadana quien responde ante el director general de la **Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS** e informa de los avances a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acorde con las necesidades de la entidad y los recursos disponibles.

Sus responsabilidades son:

- Mantener actualizada la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos para responder a sus nuevas necesidades de servicio.



NK- 072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
 Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
**Tel:** 7238925 - 7240765 - 7235668  
**Celular:** (311)2039075  
**contactenos@cas.gov.co**

**BUCARAMANGA**  
 Carrera 26 N° 36 - 14  
 Edificio Fénix Oficina 501  
**Tel:** 7238925 Ext. 4001 - 4002  
**Celular:** (310)8157695  
**casbucaramanga@cas.gov.co**

**BARRANCABERMEJA**  
 Calle 48 con Cra 28 esquina  
 Barrio Palmira  
**Tel:** 7238925 Ext. 5001 - 5002  
**Celular:** (310)8157696  
**mares@cas.gov.co**

**MÁLAGA**  
 Calle 12 N° 9 - 14  
 Edificio Comparta Piso 3  
**Tel:** 7238925 Ext. 6001 - 6002  
**Celular:** (310)2742600  
**malaga@cas.gov.co**

**SOCORRO**  
 Calle 16 N° 12 - 38  
**Tel:** 7238925  
 Ext. 2001 - 2002  
**Celular:** (310)6807295  
**socorro@cas.gov.co**

**VÉLEZ**  
 Carrera 6 N° 9 - 14  
 Barrio Aquileo Parra  
**Tel:** 7238925 Ext. 3001 - 3002  
**Celular:** (310)8157697  
**velez@cas.gov.co**



2. Actualizar y mantener el registro único de Trámites - SUIT para cumplir con la normatividad.
3. Realizar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano para poder evaluar la calidad del servicio prestado.
4. Recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen para cumplir la normatividad vigente con relación al proceso de servicio al ciudadano.
5. Garantizar una atención accesible a los espacios físicos de la entidad, contemplando las necesidades de la población con discapacidad y disponer de mecanismos de atención especial y preferente a los grupos vulnerables según la normatividad vigente para asegurar su adecuada atención.
6. Asegurar en el presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las poblaciones vulnerables a los servicios ofrecidos para garantizar su derecho de atención.
7. Organizar y disponer los recursos tecnológicos para habilitar la ventanilla única de servicios virtuales al ciudadano.
8. Publicar en el sitio web oficial de la CAS SANTANDER, en la sección de transparencia y acceso a la información pública los datos especificados de los mecanismos de los que disponen los ciudadanos para ser atendidos, tanto física como virtualmente.
9. Disponer de los canales necesarios con capacidades y/o espacios suficientes y adecuados para atender a los ciudadanos.
10. Establecer e implementar los respectivos protocolos de servicio para la oferta institucional que realiza la entidad.
11. Mantener actualizada la carta de trato digno al usuario de la entidad en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.
12. Mantener, actualizar y desarrollar la Política de Protección de Datos Personales para garantizar la privacidad de los datos personales de los ciudadanos de acuerdo con la normatividad vigente.
13. Definir y publicar el reglamento interno de la entidad para la gestión de las peticiones y quejas recibidas para que los ciudadanos conozcan el procedimiento.
14. Disponer de mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, Peticiones presentadas por menores de edad y acceso a la información pública.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**

Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**

Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**

Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**

Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**

Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



15. Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia mínima trimestral.

### Cumplimiento

Todos funcionarios cubiertos por el alcance y aplicabilidad de esta política deberán conocerla y cumplirla al 100%, incluyendo todos los lineamientos que se deriven de ella.

El incumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, las políticas específicas, lineamientos, buenas prácticas y demás elementos, traerá consigo las consecuencias legales establecidas en la normatividad de la Entidad, incluyendo lo establecido en las normas que competen al gobierno nacional en cuanto a la Política Servicio al Ciudadano se refiere.

La presente Política de Servicio al Ciudadano entrará en vigencia, una vez oficializada por el director general y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño como parte del Manual de las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Los diferentes jefes de área de la entidad son los responsables de ponerla en conocimiento de su personal a cargo.

### Implementación

Para la implementación de la presente Política se tendrán en cuenta los lineamientos, guías y principios establecidos en el **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional** de la última versión vigente y de los planes de acción y mejora establecidos por la entidad y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la **Corporación Autónoma Regional de Santander CAS**.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



### Control de Versiones



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



**OF. PRINCIPAL – SAN GIL**  
Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
**Tel:** 7238925 - 7240765 - 7235668  
**Celular:** (311)2039075  
**contactenos@cas.gov.co**

**BUCARAMANGA**  
Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
**Tel:** 7238925 Ext. 4001 - 4002  
**Celular:** (310)8157695  
**casbucaramanga@cas.gov.co**

**BARRANCABERMEJA**  
Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
**Tel:** 7238925 Ext. 5001 - 5002  
**Celular:** (310)8157696  
**mares@cas.gov.co**

**MÁLAGA**  
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
**Tel:** 7238925 Ext. 6001 - 6002  
**Celular:** (310)2742600  
**malaga@cas.gov.co**

**SOCORRO**  
Calle 16 N° 12 - 38  
**Tel:** 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
**Celular:** (310)6807295  
**socorro@cas.gov.co**

**VÉLEZ**  
Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
**Tel:** 7238925 Ext. 3001 - 3002  
**Celular:** (310)8157697  
**velez@cas.gov.co**