



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER – CAS
DIRECCION GENERAL**

RESOLUCIÓN DGL No. 000406 del 08 de junio de 2023

“Por la cual se designa a la Secretaría General como articulador de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS”

El Director General de la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, en particular las establecidas en el artículo 29 de la Ley 99 de 1993, el Decreto Ley 770 de 2005, CONPES 3649 de 2010, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, CONPES 3785 de 2013, el artículo 10 del Acuerdo 256 de 2014, Acuerdo CAS No. 00391 de 27 de diciembre de 2019, y

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 2 de la Constitución Política establece como fines esenciales del estado *“servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.”*
2. Que el artículo 209 de la Constitución Política en concordancia con el artículo 3 de la Ley 489 de 1998, el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, consagran que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.
3. Que el Decreto Ley 2150 de 1995, suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
4. Que el artículo 4° de la Ley 489 de 1998, establece que *“la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”*
5. Que en el artículo 1 del Decreto 2623 de 2009, establece la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano -SNSC- definido como *“como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”*.
6. Que el artículo 2 del Decreto Ley 770 de 2005, establece que Las disposiciones legales contenidas en el decreto serán aplicables, igualmente, a las entidades que, teniendo sistemas especiales de nomenclatura y clasificación de empleos, se rigen por las disposiciones contenidas en la Ley 909 de 2004, así como para aquellas que están sometidas a un sistema específico de carrera.
7. Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social, mediante documento CONPES 3649 de 2010, estableció la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de *“contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la*



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos"

8. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"
9. Que el mismo Consejo, mediante documento CONPES 3785 de 2013, actualiza el CONPES 3649 de 2010, y define la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.
10. Que el artículo 234 de la Ley 1450 de 2011, establece que "Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio".
11. Que la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
12. Que el CAPITULO 3 del Decreto 1083 de 2015, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, y en el artículo 2.2.22.3.2 consagra que "El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un 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."
13. Que el artículo 2.2.4.2 del precitado decreto, define las competencias laborales como como la capacidad de una persona para desempeñar en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe demostrar el servidor público.
14. Que el Decreto 1499 de 2017, actualiza, dirige y articula a las entidades del sector administrativo en la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la que se establece las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
15. Que la Resolución 0667 de 2018, por la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas, mismos que deberán ser adoptado para las áreas o procesos transversales.
16. Que en el Acuerdo CAS No. 256 de junio 26 de 2014, establece los objetivos y la estructura orgánica de la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS,



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





precisando las funciones que tiene a su cargo cada una de las dependencias de la Entidad.

17. Que en atención a las necesidades de mejora de la prestación de servicios y el fortalecimiento de la relación Estado Ciudadano dentro del marco de la Política de Servicio al ciudadano adoptada por la entidad en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de julio de 2021, la entidad debe contar con un área que permita garantizar la efectivización de los derechos de los ciudadanos, la mejora de las actividades asociadas al servicio al ciudadano ya existentes en la entidad y estipuladas en el manual de funciones vigente y a la prestación de un mejor servicio acorde con las disposiciones legales.
18. Que por lo expuesto y acorde con lo establecido en el artículo 10 del Acuerdo No. 256 del 26 de junio de 2014 “Por el cual se establece la estructura interna de la Corporación Autónoma Regional de Santander -Cas y se señalan las funciones de sus dependencias” le asiste la función al Director General de establecer el manual específico de funciones y requisitos para el ejercicio de empleos, según los mandatos legales, en tal sentido, se hace necesario designar a la Secretaría General como responsable y articuladora de la Política de Servicio al Ciudadano en la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS”, quién será la responsable de implementar la estrategia y operación del servicio al ciudadano en la Entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO Designar a la Secretaría General, como responsable de Articular y Establecer un sistema de atención e interacción de la ciudadanía con la entidad mediante la implementación de las actividades y responsabilidades asociadas con las políticas de **i) Servicio al Ciudadano, ii) Participación Ciudadana en la Gestión Pública, iii) Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, iv) Racionalización de Trámites y v) Gobierno Digital.**

ARTICULO SEGUNDO: ACTIVIDADES A CARGO DE LA SECRETARÍA GENERAL: la Secretaria General como responsable de la articulación del servicio de atención al ciudadano, se encargará de las siguientes actividades:

1. Liderar, planear e implementar las acciones u operaciones de articulación requeridas para la política con todas las áreas responsables de la entidad, de acuerdo con las funciones específicas de atención al ciudadano asignadas a la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Ambiental, Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana, Oficina de Gestión de Información Ambiental y Tecnologías de Apoyo, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Autoridad Ambiental y Secretaría General, de conformidad con la matriz de responsabilidades aprobada en el Comité de Institucional de Gestión y Desempeño. La cual hace parte del presente acto administrativo.
2. Establecer lineamientos para articular entre la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Ambiental, Subdirección de Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana, Oficina de Gestión de Información Ambiental y Tecnologías de Apoyo, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Autoridad Ambiental, Sede de Apoyo Regional Guanentina, Sede de Apoyo Regional Comunera, Sede de Apoyo Regional García Rovira, Sede de Apoyo Regional Vélez, Sede de Apoyo Regional Mares, Oficina Enlace Bucaramanga; quienes tienen a su cargo



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





actividades propias que actualmente ejercen y están relacionadas con los componentes que hacen parte de la Política de Servicio al Ciudadano.

3. Proponer y desarrollar acciones para ofrecer la atención integral al ciudadano conforme con los procedimientos y protocolos establecidos por la CAS.
4. Hacer seguimiento a los procedimientos, manuales, guías y demás documentos necesarios para establecer los lineamientos internos en el fortalecimiento de la Política de Servicio al ciudadano en la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS.

ARTICULO TERCERO: VIGENCIA La presente resolución rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

HECNEY ALEXCEVITH ACOSTA SÁNCHEZ
Director General

	NOMBRE	FIRMA
Proyectó / Revisó	Álvaro Castilla Ramírez	
	Neidi Soraida Aldana	
Vo. Bo. SGL	Carlos Ernesto Reyes Monsalve	
Vo. Bo. DGL	Ing. Oscar Julián Cuervo	
	Abg. Andrés Ardila Prada	
Aprobó	Javier Quiroz Hernández	



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1





MATRIZ DE OBLIGACIONES ATENCIÓN AL CIUDADANO									
ESQUEMA	MATRIZ RACI - ASIGNACIÓN DE ROLES ASÍ:								
CONVENCIÓN DE LOS ROLES	R	Responsable de Ejecutar la Actividad							
	A	Responsable de Rendir Cuentas por el Resultado							
	C	Consultado, entrega información para poder realizar la actividad							
	I	Informado, recibe información de los Resultados							
CARGOS		Director General	Secretario General	Subdirector Administración Oferta	Subdirector Planeación	Subdirector Autoridad Ambiental	Subdirector Administración y Finanzas	Jefe Oficina GIT	Control Interno
POLÍTICAS MIPG (Responsabilidad Asignada CIGD Julio 22 de 2021)		MIPG	Transparencia	Servicio Ciudadano	Transparencia Participación Ciudadana		Talento humano	Gobierno Digital Racionalización Trámites	Control Interno
ACTIVIDADES									
Articular la Atención al Ciudadano de acuerdo con la Políticas de MIPG orientadas al Servicio al Ciudadano.		A	R	C	C	C	C	C	I
Elaborar y publicar anualmente la estrategia de servicio al ciudadano.		A	C	R	C	C	C	C	I
Ejecutar las actividades anuales de capacitación en atención al ciudadano.		A	C	C	C	C	R	C	I
Garantizar el correcto funcionamiento tecnológico de las herramientas que soportan los canales de atención: PBX Sede Electrónica Sistema PQRS Sistema CITA - VITAL Formulario de Agendamiento.		A	C	C	C	C	C	R	I
Elaborar y Actualizar anualmente el Portafolio de Servicios de la Entidad		A	C	R	C	C	C	C	I
Actualizar la Carta Trato Digno al Ciudadano cuando se requiera		A	R	C	C	C	C	C	I
Establecer y apropiar las estrategias anuales de interacción con el ciudadano relacionadas con la atención al ciudadano		A	C	C	C	C	C	R	I
Establecer y apropiar las estrategias anuales de interacción con el Cliente Interno relacionadas con el Servicio al Ciudadano.		A	C	C	C	C	C	R	I
Elaborar los Informes de encuestas de Satisfacción Ciudadana		A	C	C	C	C	C	C	R
Elaborar los Informes de PQRS		A	C	R	C	C	C	C	I
Atender el Primer Nivel de Atención Ciudadana - Primer Contacto con el usuario/ciudadano		A	R	C	C	C	C	C	I
Atender el Segundo nivel de Contacto con el Ciudadano		A	R	R	R	R	R	R	I
Actualizar la caracterización de usuarios según se requiera		A	R	R	R	R	C	R	I
Recopilar las actividades anuales de participación para elaborar el cronograma de actividades de participación realizadas por las dependencias.		A	C	C	R	C	C	C	I
Elaborar el Plan Anual de Participación Ciudadana y seguimiento.		A	C	C	R	C	C	C	I
Mantenimiento Registro SUIT		A	C	R	C	C	C	C	I
Realizar Actividades de Socialización y Divulgación Mejoras Trámites		A	C	R	C	C	C	C	I
Revisar Cumplimiento Resolución 1519 Publicación Información Pública Sede Electrónica		A	C	C	C	C	C	R	I
Actualizar, Publicar Datos Abiertos Estratégicos SIG		A	C	C	C	C	C	R	I
Generar Datos Abiertos de Interés por Dependencia		A	R	R	R	R	R	R	I
Publicar Datos Abiertos de Dependencias		A	C	C	C	C	C	R	I
Sensibilizar, capacitar y actualizar a funcionarios en el uso de las herramientas tecnológicas que apoyan la atención al ciudadano		A	C	C	C	C	C	R	I
PROYECTADA									
Equipo MIPG									
APROBADA									
Comité Institucion de Gestión y Desempeño									
FECHA									
31 de mayo de 2023									

ACTIVIDADES DE LAS POLÍTICAS DE MIPG ORIENTADAS AL SERVICIO CIUDADANO

OF. PRINCIPAL- SAN GIL
Carrera 12 N° 9-06
Barrio La Playa
Tel: (607) 7238925 - 7240765- 7235668
Celular: (311) 2039075
contactenos@cas.gov.co

BUCARAMANGA
Calle 36 N° 26-48
Edificio Sura Oficina 303
Tel: (607) 7238925 Ext. 4001-4002
Celular: (310) 8157695
casbucaramanga@cas.gov.co

BARRANCABERMEJA
Calle 48 con Cra 28 esquina
Barrio Palmira
Tel: (607) 7238925 Ext. 5001-5002
Celular: (310) 8157695
mares@cas.gov.co

MÁLAGA
Carrera 9 N° 11-41
Barrio Centro
Tel: (607) 7238925 Ext. 6001-6002
Celular: (310) 2742600
malaga@cas.gov.co

SOCORRO
Calle 16 N° 12-38
Tel: (607) 7238925
Ext. 2001-2002
Celular: (310) 6807295
socorro@cas.gov.co

VÉLEZ
Carrera 6 N° 9-14
Barrio Aquileo Parra
Tel: (607) 7238925 Ext. 3001-3002
Celular: (310) 8157697
velez@cas.gov.co



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1

