



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

RESOLUCIÓN DGL No. 000667 del 30 de agosto de 2023

“Por la cual se adopta el Manual de Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS y se dictan otras disposiciones”

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, en concordancia con CONPES 3649 de 2010, CONPES 3785 de 2013, la RESOLUCIÓN DGL No. 000406 del 08 de junio de 2023, Acuerdo CAS 391 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 la Ley 962 de 2005, establece disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
5. 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 ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos”*.
6. 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.
7. 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.
8. 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.”*



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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



9. 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.
10. Que el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, presenta el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 4 de marzo de 2021, y establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital.
11. Que, por lo anterior, se considera adoptar los lineamientos y disposiciones del Manual de servicio al ciudadano en cumplimiento de los propósitos del Gobierno Nacional para fortalecer, estandarizar y mejorar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en la Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO Adoptar el Manual de Servicio al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS, para la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de valor público y la garantía del acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

ARTICULO SEGUNDO: DEL RESPONSABLE La Secretaría General de la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS, ejercerá la coordinación, articulación y gestión de las acciones del Manual de Servicio al Ciudadano.







ARTICULO TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones del Manual de Servicio al Ciudadano aplican a todos los procesos de la Entidad y debe ser asumidos y cumplidos de manera responsable por todos los funcionarios y contratistas de la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS.

ARTICULO CUARTO: REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN. El Manual de Servicio al Ciudadano será revisado y actualizado cada vez que sea necesario por la Secretaría General con apoyo de todas las áreas de la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS.

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

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE


HECNEY ALEXCEVITH ACOSTA SÁNCHEZ
 Director General

Elaboró / Revisó	Neidi Soraida Aldana Acevedo Contratista SGL – CAS	
	Álvaro Castilla Ramírez Contratista SGL - CAS	
Vo. Bo. SGL	Eliana Castro Mayorga Secretaría General CAS	
Vo. Bo. DGL	Oscar Julián Cuervo Contratista DGL	
	Andrés Ardila Prada Contratista DGL	
Aprobó	Javier Roberto Quiroz Hernández Prof. Espec. DGL	



SA367-1



ST-CER944508



SC3264-1



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

BUCAMANGA
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