

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR – CORPOCESAR



2024 - 2027
VALLEDUPAR



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVO 3

3. OBJETIVO ESPECÍFICOS 3

4. ALCANCE 4

5. MARCO CONCEPTUAL 4

6. MARCO NORMATIVO 5

7. PRINCIPIOS DE LA POLITICA..... 7

8. ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE 8

9. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA 8

9. RESPONSABLES 9

11. CONTROL DE CAMBIOS..... 9

12. TABLA DE APROBACIÓN..... 10



1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Cesar, CORPOCESAR, es una entidad de orden nacional con autonomía financiera, patrimonial, administrativa y política; encargada de administrar y proteger el ambiente y los recursos naturales renovables en su área de jurisdicción.

La ciudadanía tiene un papel fundamental en las acciones que se desarrollan para la gestión de los recursos naturales, así mismo, en la formulación de políticas públicas relacionadas con el ambiente.

Por esta razón, se observa la necesidad de crear una gestión pública al servicio al ciudadano que promueva activamente la participación, el acceso a la información, la innovación y la apropiación social del conocimiento bajo los principios de equidad y transparencia.

La participación y el servicio al ciudadano son una obligación del Estado, consagrada en el artículo segundo de la Constitución Política de Colombia. Lo anterior implica entender la trazabilidad e integralidad del servicio al ciudadano, como un compromiso de todos los funcionarios públicos y contratistas de CORPOCESAR, y la articulación para la gestión de recursos necesarios con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso a los trámites y servicios de la corporación.

En este sentido, CORPOCESAR por medio de la presente política, establece directrices básicas de la relación con el ciudadano, así como los principios que debe respetar la interacción Estado – Ciudadano que son la transparencia, la participación y acceso a la información, lo cual permite la satisfacción de la ciudadanía.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer directrices para la atención al ciudadano y fortalecer capacidades para promover la mejora de los procesos y procedimientos para proveer un servicio al ciudadano de manera óptima que permita mejorar los estándares de calidad, oportunidad y efectividad que conlleven a una mayor satisfacción de la ciudadanía de los servicios prestados por la entidad.

3. OBJETIVO ESPECÍFICO.

- ❖ Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios ofertados, con el fin de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.
- ❖ Disponer de canales de comunicación y espacios físicos que proporcionen accesibilidad a la ciudadanía.
- ❖ Fortalecer a los servidores públicos asignados para el servicio a la ciudadanía asegurando que cuente con las competencias

comportamentales, académicas y funcionales, así como los insumos, herramientas para su desempeño.

- ❖ Recibir y gestionar la PQRSD realizadas por los ciudadanos, que requieren acceder a los servicios de la entidad, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.
- ❖ Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad; con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados por la entidad.

4. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los procesos de CORPOCESAR y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos y contratistas durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones.

Esta política se encuentra alineada a los objetivos institucionales y es transversal a todos los procesos institucionales

5. MARCO CONCEPTUAL

Accesibilidad a espacios físicos: Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género. • **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

Acciones constitucionales: Mecanismos de orden jurídico de protección y garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Ciudadano: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación Archivística, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, ético profesional y/o penal.

Derecho de petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos del Archivo General de la Nación, en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte del Archivo General de la Nación

Servicio al ciudadano: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

6. MARCO NORMATIVO

La Corporación Autónoma Regional del Cesar, cumple con las regulaciones y normativas establecidas por el Estado Colombiano en materia de Servicio al Ciudadano. En ese sentido, la política se enmarca en los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, con base en las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La Constitución Política de Colombia 1991

Artículo 2. Son 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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta

resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1266 de 2008 Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

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 y se dictan otras disposiciones.

Ley 2195 de 2022 Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Ley 2276 de 2022 Por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo regional sobre el acceso a la información, la participación pública y el acceso a la justicia en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe”, adoptado en Escazú, Costa Rica, el 4 de marzo de 2018

CONPES 3649 DE 2010 Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Contribuir a la generación a la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

7. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

La política de servicio al ciudadano de CORPOCESAR se rige por los siguientes principios para garantizar la satisfacción de los ciudadanos:

Eficiencia y oportunidad. CORPOCESAR presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

Efectividad. Los procesos y procedimientos de CORPOCESAR facilitan la gestión de los trámites y servicios y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.

Calidad. En CORPOCESAR se llevan los asuntos con altos estándares de calidad.

Información completa y clara. La entidad se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible.

Transparencia. CORPOCESAR permite a los usuarios herramientas que permiten hacer seguimiento a los trámites y servicios brindados.

Consistencia. El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.

Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas. Los servidores de CORPOCESAR entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.

8. ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

La Corporación Autónoma Regional del Cesar, con el propósito de brindar un servicio transparente y de calidad, establece los siguientes atributos:

Digno: los funcionarios y contratistas de CORPOCESAR brindarán a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen.

Oportuno: CORPOCESAR responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes y satisfacer sus necesidades.

Claro: CORPOCESAR comprende la información que necesita el ciudadano y la transmite, la pública de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.

Transparente: CORPOCESAR facilita el seguimiento a la gestión de los trámites.

Imparcial: Los servidores públicos de CORPOCESAR prestan un servicio sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y decidir

9. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR, como máxima autoridad ambiental en el departamento del Cesar, establece criterios para fortalecer la relación con la ciudadanía, promover la participación, transparencia, acceso a la información y brindar un servicio digno, oportuno y de calidad que permita la satisfacción de la ciudadanía y el cumplimiento de las metas institucionales.

- Identificar las características de los usuarios de su área de jurisdicción con el fin de ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.
- Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias orientada a la calidad y oportunidad en estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las que la modifiquen y el procedimiento interno establecido para este fin.
- Promover en CORPOCESAR la prestación del servicio al ciudadano como prioridad, asegurando un servicio oportuno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
- Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por las Entidades para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información del sector ambiental.
- Utilizar un lenguaje comprensible como estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos.
- Fortalecer el talento humano de la entidad con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro

de información a los ciudadanos y otros grupos de interés, para lograr un servicio eficaz

- Publicar la carta de trato digno, que incluya los derechos de los usuarios y los canales dispuestos para garantizar los servicios ofrecidos.
- Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas.

10. RESPONSABLES

Para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen las siguientes responsabilidades:

Alta Dirección.

Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Aprueba la política institucional de Servicio al Ciudadano
- Realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano.

Líderes de proceso y equipos de trabajo.

En CORPOCESAR el servicio al Ciudadano es liderado por Secretaria General y por el equipo de Ventanilla Única, quienes se encargan de implementar los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad y calidad. Además, realizan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del Cambio	Nueva Versión
02/12/2024	Elaboración del Documento	1.0

12. TABLA DE APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
LIBIA IRIS OJEDA OCHOA Auxiliar Administrativa	KATIA LORENA PÉREZ HOLGUÍN Secretaria General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño