

	RESOLUCIÓN No. _____
	<p>Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores Para Resultados - Relación Estado Ciudadano, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p style="text-align: center;"><i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i></p>

El Director General de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia - CORPOAMAZONIA, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el numeral 1º y 5º del artículo 29 de la Ley 99 de 1993 y los literales a) y e) del artículo 45 del Acuerdo de Asamblea Corporativa No. 001 de 2008, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en el artículo 2º consagra 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; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; en el artículo 13 consagra que “todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción”; en el artículo 20 garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación; en el artículo 23 garantiza que “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.”; en el artículo 74 establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.

Que en el artículo 209 (Ibídem) consagra que: “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.”; en el artículo 269 determina que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.”

Que el Documento CONPES 3649 de marzo 15 de 2010 establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano; y el documento CONPES 3785 de diciembre 09 de 2013 adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Expedidos con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional. Los cuales son recogidos y ampliados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y que ubica la política de servicio al ciudadano como eje central de la

Página 1 de 8

SEDE PRINCIPAL: Tel.: (8) 4 29 66 41 - 4 29 66 42 – 429 52 67, Fax: (8) 4 29 52 55 , MOCOA (PUTUMAYO)
TERRITORIALES: AMAZONAS: Tel.: (8) 5 92 50 64 - 5 92 76 19, Fax: (8) 5 92 50 65, **CAQUETÁ:** Tel.: (8) 4 35 18 70 - 4 35 74 56
 Fax: (8) 4 35 68 84, **PUTUMAYO:** Telefax: (8) 4 29 63 95
 E-mail: correspondencia@corpoamazonia.gov.co
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 930

Elaboró	AngelJesus Revelo Trejo	Cargo	Contratista	Firma	
Apoyó elaboración	Dora Lilia Moran Villarreal	Cargo	Profesional Universitaria MIPG	Firma	
Revisó jurídicamente	Miguel Arturo Rosero Mora	Cargo	Asesor - DG	Firma	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión	Día:..... Mes:2021	Acta No.	

	RESOLUCIÓN No. _____
	<p>Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores Para Resultados - Relación Estado Ciudadano, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p style="text-align: center;"><i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i></p>

Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, consagra: “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”.

Que la Ley 1955 de 2019 expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, el cual tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. En el artículo 2º establece que el documento denominado “Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad” hace parte integral de esta ley. El artículo 3º define los pactos que componen el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, los cuales trazan los objetivos de política pública y reflejan el aporte de todas las facetas de la sociedad en la construcción de una Colombia equitativa. El pacto estructural por la legalidad establece una “alianza contra la corrupción: tolerancia cero con los corruptos”, que contempla entre sus estrategias disminuir la insatisfacción de los ciudadanos con el Estado, eliminando las barreras de acceso a los trámites en todo el territorio nacional y lograr la atención de las demandas y solicitudes de los ciudadanos en forma digital y automática. Este pacto también señala que se deben llevar a cabo acciones para eliminar los riesgos de corrupción asociados a trámites, procesos y procedimientos de la Administración Pública para facilitar el ejercicio de los derechos y aumentar la competitividad y eficiencia en la gestión pública. Sobre la base de la legalidad se erige el pacto estructural por el emprendimiento, la formalización y la productividad que busca, entre otros, lograr un Estado simple y una Colombia ágil en la que se reduzcan trámites para garantizar un ambiente de negocios propicio para la formalización empresarial y el fortalecimiento de la libre competencia.

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 y se dictan otras disposiciones" reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015 (compilado en el Decreto 1081 de 2015), reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Página 2 de 8

SEDE PRINCIPAL: Tel.: (8) 4 29 66 41 - 4 29 66 42 – 429 52 67, Fax: (8) 4 29 52 55 , MOCOA (PUTUMAYO)
TERRITORIALES: AMAZONAS: Tel.: (8) 5 92 50 64 - 5 92 76 19, Fax: (8) 5 92 50 65, **CAQUETÁ:** Tel.: (8) 4 35 18 70 - 4 35 74 56
 Fax: (8) 4 35 68 84, **PUTUMAYO:** Telefax: (8) 4 29 63 95
 E-mail: correspondencia@corpoamazonia.gov.co
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 930 506

Elaboró	AngelJesus Revelo Trejo	Cargo	Contratista	Firma	
Apoyó elaboración	Dora Lilia Moran Villarreal	Cargo	Profesional Universitaria MIPG	Firma	
Revisó jurídicamente	Miguel Arturo Rosero Mora	Cargo	Asesor - DG	Firma	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión	Día:..... Mes:2021	Acta No.	

	RESOLUCIÓN No. _____
	<p>Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores Para Resultados - Relación Estado Ciudadano, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p style="text-align: center;"><i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i></p>

Que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1499 de 2017, actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, creado por el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, el cual articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno, siendo el objetivo principal el de consolidar, en un solo, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente.

Que conforme lo reglamenta los Decretos 1499 de 2017 el MIPG fue concebido como 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.

Que el MIPG opera a través de siete (7) dimensiones y conforme los Decretos 1499 de 2017, 1299 de 2018 y 742 de 2021, agrupan las diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño institucional, que implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el modelo funcione. Dentro las dimensiones está la denominada “Gestión con Valores para Resultados” que agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público y en 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.

Que la Política de Servicio al Ciudadano de conformidad con lo establecido en el artículo 2 del Decreto Ley 019 de 2012, aplica en las entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo y a los particulares que cumplan funciones administrativas.

Que CORPOAMAZONIA acorde con lo reglamentado en el Decreto 1083 de 2015 y sus modificatorios Decretos 1499 de 2017 y 1299 de 2018 y 742 de 2021, mediante Resolución No. 0276 de febrero 27 de 2019 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y articuló todos los sistemas de gestión institucionales y creó los diferentes comités para su implementación. Resolución que fue modificada mediante Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021 que le sustituyó los Títulos I y II.

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, conforme el artículo 20 de la Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021, es una instancia encargada de orientar la implementación y operación del MIPG en CORPOAMAZONIA y como tal, entre otras funciones, le competente la de “Analizar y

Página 3 de 8

SEDE PRINCIPAL: Tel.: (8) 4 29 66 41 - 4 29 66 42 – 429 52 67, Fax: (8) 4 29 52 55 , MOCOA (PUTUMAYO)
TERRITORIALES: AMAZONAS: Tel.: (8) 5 92 50 64 - 5 92 76 19, Fax: (8) 5 92 50 65, **CAQUETÁ:** Tel.: (8) 4 35 18 70 - 4 35 74 56
 Fax: (8) 4 35 68 84, **PUTUMAYO:** Telefax: (8) 4 29 63 95
 E-mail: correspondencia@corpoamazonia.gov.co
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 930 506

Elaboró	AngelJesus Revelo Trejo	Cargo	Contratista	Firma	
Apoyó elaboración	Dora Lilia Moran Villarreal	Cargo	Profesional Universitaria MIPG	Firma	
Revisó jurídicamente	Miguel Arturo Rosero Mora	Cargo	Asesor - DG	Firma	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión	Día:..... Mes:2021	Acta No.	

	RESOLUCIÓN No. _____
	<p>Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores Para Resultados - Relación Estado Ciudadano, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p style="text-align: center;"><i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i></p>

aprobar las propuestas de creación, modificación o supresión de trámites y servicios de la entidad, y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización de trámites transversales en los que participen CORPOAMAZONIA y otras entidades, de acuerdo con las normas que regulen la materia.”

Que en la elaboración del diagnóstico de la política de servicio al ciudadano se identificaron debilidades administrativas al interior de la Corporación que dificultarían hacia el futuro la implementación eficiente de la política, su plan de acción, programas, proyectos, metodologías, estrategias y acciones, entre las cuales está no contar con un Grupo de Atención al Ciudadano debidamente constituido, con las funciones que debe cumplir, por lo que es necesario adelantar una acción de mejora creando el grupo y asignado sus funciones.

Que se requiere asignar funciones adicionales al Comité Institucional de Servicios al Ciudadano a las ya asignadas en el artículo 21 de la Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021.

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tal como obra en acta sesión del (...) de de de 2021, revisó el documento contentivo de la Política de Servicio al Ciudadano de CORPOAMAZONIA, la aprobó y recomendó al Director General su adopción, así como las estrategias y acciones contempladas en el Plan de Acción de la política.

Que CORPOAMAZONIA, en cumplimiento del numeral 8, artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, publicó en su página web, por el término de (...) días hábiles, el proyecto de resolución de la referencia.

Que de conformidad con el numeral 1 y 5 del artículo 29 de la Ley 99 de 1993 son funciones del Director General: “Dirigir, coordinar y controlar las actividades de la entidad y ejercer su representación legal”; y “Ordenar los gastos, dictar los actos, realizar las operaciones y celebrar los contratos y convenios que se requieran para el normal funcionamiento de la entidad.” Las mismas ratificadas en los literales a) y e) del artículo 45 del Acuerdo No. 001 de 2008 de Asamblea Corporativa (Estatutos de CORPOAMAZONIA).

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1°. Adopción. Dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores para Resultados desde la perspectiva “Relación Estado Ciudadano”, adoptar la Política de Servicio al Ciudadano de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA, conforme al documento anexo, denominado del mismo modo, el cual se entiende incorporado a la presente

Página 4 de 8

SEDE PRINCIPAL: Tel.: (8) 4 29 66 41 - 4 29 66 42 – 429 52 67, Fax: (8) 4 29 52 55 , MOCOA (PUTUMAYO)
TERRITORIALES: AMAZONAS: Tel.: (8) 5 92 50 64 - 5 92 76 19, Fax: (8) 5 92 50 65, CAQUETÁ: Tel.: (8) 4 35 18 70 - 4 35 74 56
Fax: (8) 4 35 68 84, PUTUMAYO: Telefax: (8) 4 29 63 95
E-mail: correspondencia@corpoamazonia.gov.co
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 930 506

Elaboró	AngelJesus Revelo Trejo	Cargo	Contratista	Firma	
Apoyó elaboración	Dora Lilia Moran Villarreal	Cargo	Profesional Universitaria MIPG	Firma	
Revisó jurídicamente	Miguel Arturo Rosero Mora	Cargo	Asesor - DG	Firma	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión	Día:..... Mes:2021	Acta No.	

	RESOLUCIÓN No. _____
	<p>Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores Para Resultados - Relación Estado Ciudadano, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p style="text-align: center;"><i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i></p>

resolución y a través de la cual se expresa el compromiso de la alta dirección para su cabal cumplimiento y conforme a los considerandos expuestos.

Parágrafo 1º. La Secretaría General y la Subdirección Administrativa y Financiera o quien haga sus veces, serán las dependencias responsables de liderar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, su plan de acción, programas, proyectos, metodologías, estrategias y acciones.

Parágrafo 2º. Las demás Subdirecciones Generales y las Direcciones Territoriales brindaran el debido y oportuno apoyo para la socialización, divulgación, implementación, seguimiento y evaluación de esta política en sus dependencias.

Parágrafo 3º. Corresponde a todos los empleados de CORPOAMAZONIA, grupos funcionales que se creen, contratista de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la entidad, tener en cuenta los lineamientos de la política que se adopta.

Artículo 2º. Asignación de funciones. Serán funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en materia de servicio al ciudadano, además de las ya asignadas en la Resolución No. 0254 de marzo 19 de 2021, las siguientes:

- a. Recomendar modificaciones o ajustes o adiciones al documento de la política o al plan de acción.
- b. Formular recomendaciones para optimizar la prestación del servicio al ciudadano.
- c. Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en la Corporación.
- d. Definir y aprobar planes de acción para optimizar el servicio al ciudadano.
- e. Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Por lo menos una vez cada seis (6) meses, el Comité se deberá reunir con el fin de articular y orientar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, y velar por mantener estándares de calidad en los puntos de atención establecidos en las sedes y/o oficinas de CORPOAMAZONIA.

Parágrafo. A las sesiones del Comité Institucional de Desarrollo y Gestión serán invitados los responsables de liderar los procesos de: Comunicaciones, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental y/o los empleados que apoyen estos procesos, conforme se considere necesario.

Artículo 3º. Creación del Grupo de Atención al Ciudadano. Crease al interior de CORPOAMAZONIA el Grupo de Atención al Ciudadano, conformado por los siguientes empleados:

1. El Secretario General quien es el líder de grupo.

Página 5 de 8

SEDE PRINCIPAL: Tel.: (8) 4 29 66 41 - 4 29 66 42 – 429 52 67, Fax: (8) 4 29 52 55 , MOCOA (PUTUMAYO)
TERRITORIALES: AMAZONAS: Tel.: (8) 5 92 50 64 - 5 92 76 19, Fax: (8) 5 92 50 65, **CAQUETÁ:** Tel.: (8) 4 35 18 70 - 4 35 74 56
 Fax: (8) 4 35 68 84, **PUTUMAYO:** Telefax: (8) 4 29 63 95
 E-mail: correspondencia@corpoamazonia.gov.co
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 930 506

Elaboró	AngelJesus Revelo Trejo	Cargo	Contratista	Firma	
Apoyó elaboración	Dora Lilia Moran Villarreal	Cargo	Profesional Universitaria MIPG	Firma	
Revisó jurídicamente	Miguel Arturo Rosero Mora	Cargo	Asesor - DG	Firma	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión	Día:..... Mes:2021	Acta No.	

	RESOLUCIÓN No. _____
	<p>Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores Para Resultados - Relación Estado Ciudadano, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p style="text-align: center;"><i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i></p>

2. El Subdirector Administrativo y Financiero.
3. Un Asesor designado por el Director General, encargado de brindar asesoría y apoyo al Secretario General en asuntos de competencia del Grupo de Atención al Ciudadano.
4. Técnico Administrativo, Código 3124, Grado 15 - Área Funcional: Dirección General – Secretaría General.
5. Técnico Administrativo, Código 3124, Grado 15 - Área Funcional: Administrativa y Financiera – Gestión Documental
6. El (a) Auxiliar Administrativo, Código 4044, Grado 11 de Dirección General
7. Los empleados que se desempeñen como Secretarios Ejecutivos, Código 4210, Grado 20, en cualquiera de las dependencias de la Corporación.
8. El (a) Auxiliar Administrativo, Código 4044, Grado 11 - Área Funcional: Administrativa y Financiera – Correspondencia.
9. El (a) Auxiliar Administrativo, Código 4044, Grado 11 - Área Funcional: Administrativa y Financiera – Mensajería

Este grupo, cuando se requiera y a solicitud del Secretario General contará con el apoyo oportuno de todos los empleados de CORPOAMAZONIA, en especial de empleados que se desempeñen como Auxiliares Administrativos.

A través de este grupo el ciudadano podrá dar a conocer tus inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones por la labor de CORPOAMAZONIA y de sus servidores.

Parágrafo. El Grupo de Atención al Ciudadano cumplirá las siguientes funciones:

1. Proyectar, orientar y coordinar planes y programas de servicio al ciudadano, con base en las políticas públicas, diagnósticos y las atribuciones respectivas del sector ambiental y de las entidades que lideran la política nacional de servicio al ciudadano, en articulación con la política de servicio al ciudadano, planes y programas de la Corporación, enmarcado dentro del Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG.
2. Brindar orientación, atención y asesoría a los ciudadanos y/o usuarios, sobre las normas, regulaciones, procedimientos y demás asuntos de competencia de CORPOAMAZONIA, de acuerdo con sus necesidades y expectativas adecuadamente identificadas y dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente.
3. Proyectar, orientar, coordinar y hacer seguimiento periódicamente y adecuado al plan de acción, programas, proyectos, metodologías, estrategias y acciones del proceso de atención al ciudadano, de conformidad con los avances logrados, las disposiciones institucionales.

Página 6 de 8

SEDE PRINCIPAL: Tel.: (8) 4 29 66 41 - 4 29 66 42 – 429 52 67, Fax: (8) 4 29 52 55 , MOCOA (PUTUMAYO)
TERRITORIALES: AMAZONAS: Tel.: (8) 5 92 50 64 - 5 92 76 19, Fax: (8) 5 92 50 65, **CAQUETÁ:** Tel.: (8) 4 35 18 70 - 4 35 74 56
 Fax: (8) 4 35 68 84, **PUTUMAYO:** Telefax: (8) 4 29 63 95
 E-mail: correspondencia@corpoamazonia.gov.co
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 930 506

Elaboró	AngelJesus Revelo Trejo	Cargo	Contratista	Firma	
Apoyó elaboración	Dora Lilia Moran Villarreal	Cargo	Profesional Universitaria MIPG	Firma	
Revisó jurídicamente	Miguel Arturo Rosero Mora	Cargo	Asesor - DG	Firma	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión	Día:..... Mes:2021	Acta No.	

	RESOLUCIÓN No. _____
	<p>Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores Para Resultados - Relación Estado Ciudadano, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p style="text-align: center;"><i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i></p>

4. Coordinar el procesamiento de la información del servicio al ciudadano con base en los criterios establecidos y sistemas de información adoptados por CORPOAMAZONIA, así como la elaboración de informes y recomendaciones con base en los lineamientos normativos para el requerimiento de información.
5. Administrar el sistema de peticiones, quejas reclamos, denuncias, consultas, sugerencias, solicitudes y felicitaciones, con el propósito de realizar un reparto adecuado por dependencias del nivel central y Direcciones Territoriales, así como una oportuna y adecuada respuesta, de conformidad con las normas vigentes.
6. Recibir, tramitar y valorar las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que se alleguen a CORPOAMAZONIA a través de los diferentes canales de atención establecidos para ello.
7. Organizar, custodiar y controlar el recibo, distribución y envío de correspondencia interna y externa.
8. Proponer y gestionar mecanismos que permitan incrementar el uso de canales de atención para mejorar la interacción y participación con la Ciudadanía y Grupos de Interés.
9. Proyectar y gestionar la respuesta a los derechos de petición, reclamos, solicitudes formuladas por los diferentes canales de atención, que sean de su competencia.
10. Llevar registro actualizado y efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de competencia de CORPOAMAZONIA, que sean formuladas por los diferentes canales de atención, mediante estrategias y herramientas adecuadas para la gestión y con fundamento en el reglamento interno establecido para el trámite.
11. Informar de manera oportuna a los ciudadanos sobre el trámite dado a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por ellos presentadas.
12. Implementar estrategias y acciones para satisfacción de los intereses de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas.
13. Proponer y ejecutar proyectos pedagógicos, estrategias o actividades tendientes a fortalecer la confianza de la ciudadanía en CORPOAMAZONIA, trabajando en coordinación con la Subdirección Administrativa y Financiera - Área de Gestión de Talento Humano en la construcción de una cultura institucional de Atención y Servicio al Ciudadano.
14. Emitir, implementar, hacer seguimiento y mantener actualizados los documentos de calidad del proceso, tales como los procedimientos, manuales o reglamentos, protocolos de atención, instructivos, caracterización de usuarios, política de calidad, carta de trato digno, procedimientos para recibo de PQRSD y demás instrumentos que optimicen el servicio al ciudadano, de conformidad con las normas legales vigentes y lo dispuesto en el MIPG.
15. Generar periódicamente informes ordinarios y de ley, a solicitud interna y externa, en cuanto a la eficiencia y efectividad de la atención, así como reportes estadísticos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes presentadas, atendiendo la normatividad pertinente.

Página 7 de 8

SEDE PRINCIPAL: Tel.: (8) 4 29 66 41 - 4 29 66 42 – 429 52 67, Fax: (8) 4 29 52 55 , MOCOA (PUTUMAYO)
TERRITORIALES: AMAZONAS: Tel.: (8) 5 92 50 64 - 5 92 76 19, Fax: (8) 5 92 50 65, **CAQUETÁ:** Tel.: (8) 4 35 18 70 - 4 35 74 56
 Fax: (8) 4 35 68 84, **PUTUMAYO:** Telefax: (8) 4 29 63 95
 E-mail: correspondencia@corpoamazonia.gov.co
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 930 506

Elaboró	AngelJesus Revelo Trejo	Cargo	Contratista	Firma	
Apoyó elaboración	Dora Lilia Moran Villarreal	Cargo	Profesional Universitaria MIPG	Firma	
Revisó jurídicamente	Miguel Arturo Rosero Mora	Cargo	Asesor - DG	Firma	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión	Día:..... Mes:2021	Acta No.	

	RESOLUCIÓN No. _____
	<p>Por medio de la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la Dimensión Tres – Gestión con Valores Para Resultados - Relación Estado Ciudadano, de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p style="text-align: center;"><i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i></p>

16. Propender por un adecuado manejo del archivo documental del proceso de atención al ciudadano, de conformidad con las normas internas establecidas por CORPOAMAZONIA.
17. Aplicar las herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio al ciudadano, según las metas, indicadores y objetivos planteados por CORPOAMAZONIA.
18. Controlar la prestación de los servicios de correo que se contraten en CORPOAMAZONIA, propendiendo por la disponibilidad ininterrumpida, la eficiencia y la eficacia del envío de las comunicaciones internas y externas de la entidad
19. Llevar las estadísticas de correos y embalajes y proponer los requerimientos para nuevas contrataciones, de acuerdo con las necesidades de los servicios de mensajería y correo.
20. Rendir y suministrar la información relacionada con la correspondencia, garantizando la exactitud y veracidad de su contenido.
21. Articular acciones con otras Entidades, especialmente las que hacen parte del SINA, en aras de optimizar los servicios y atención a los ciudadanos y/o usuarios.
22. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 4°. Modificación. La presente resolución y el anexo que la conforma podrán ser modificados y actualizados, de conformidad con las previsiones legales en la materia.

Artículo 5°. Publicación y comunicaciones. En cumplimiento a lo previsto en el numeral 4°, artículo 8°, de la Ley 1437 de 2011- CPACA, la presente resolución y su anexo deberán publicarse en la página web de la entidad en la sección Gaceta Oficial – Resoluciones y en la de MIPG, asegurando su revisión y actualización periódica de acuerdo con las necesidades normativas aplicables a la Corporación.

Por Secretaría General envíese copia a los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de CORPOAMAZONIA, a los Directores Territoriales Amazonas y Caquetá y los integrantes del Grupo de Atención al Ciudadano y demás empleados líderes de procesos.

Artículo 6°. Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada a los,

LUIS ALEXANDER MEJIA BUSTOS
Director General

Página 8 de 8

SEDE PRINCIPAL: Tel.: (8) 4 29 66 41 - 4 29 66 42 – 429 52 67, Fax: (8) 4 29 52 55 , MOCOA (PUTUMAYO)
TERRITORIALES: AMAZONAS: Tel.: (8) 5 92 50 64 - 5 92 76 19, Fax: (8) 5 92 50 65, CAQUETÁ: Tel.: (8) 4 35 18 70 - 4 35 74 56
Fax: (8) 4 35 68 84, PUTUMAYO: Telefax: (8) 4 29 63 95
E-mail: correspondencia@corpoamazonia.gov.co
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 930 506

Elaboró	AngelJesus Revelo Trejo	Cargo	Contratista	Firma	
Apoyó elaboración	Dora Lilia Moran Villarreal	Cargo	Profesional Universitaria MIPG	Firma	
Revisó jurídicamente	Miguel Arturo Rosero Mora	Cargo	Asesor - DG	Firma	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión	Día:..... Mes:2021	Acta No.	