



Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago
de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



ESQUEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR DIFERENTES CANALES

CORALINA
2014

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.

Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272

Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552

www.coralina.gov.co

Email: serviciocliente@coralina.gov.co

Twitter: @coralina_sai

Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower



Contenido

	Pág.
Presentación	3
Información Institucional	4
Misión	4
Visión	4
Jurisdicción	5
Funciones	6
Organigrama	15
Servicios y Trámites	16
Objetivos	18
General	18
Específicos	18
Deberes y Derechos	19
Marco Legal	25
Política de Atención al Ciudadano	31
Canales para la Atención al Ciudadano	31
Procedimiento de Atención al Ciudadano por Canal Presencial	33
Procedimiento de Atención al Ciudadano por Canales Electrónicos	33
Recomendaciones en Atención por Canales Electrónicos	34
Mecanismos de Participación	35
Evaluación de Satisfacción de Atención al Ciudadano	39

Presentación

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, CORALINA, considerando siempre la importancia de establecer mecanismos y/o herramientas de mayor acercamiento al ciudadano, presenta éste documento, con el propósito de establecer un protocolo de atención al ciudadano por diferentes canales electrónicos para la mayor facilidad y acercamiento del ciudadano con la entidad.

En marco de la política de Buen Gobierno y según las directrices del Manual de Gobierno en Línea (GEL), como un insumo para la adecuada atención de denuncias *on line*, la Corporación establece escenarios para el fortalecimiento de lazos de confianza e interacción con el usuario y la entidad, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la administración pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

CORALINA, obedeciendo a su Plan de Acción Trienal 2013-2015 "Un Archipiélago Posible", presenta en éste documento un protocolo de atención al ciudadano por diferentes canales, contribuyendo a la democracia del país y orientando tanto a funcionarios como usuarios sobre los mecanismos de participación; además de mejora continua de procesos internos para una mejor interacción con el ciudadano y garantizar la excelencia en la prestación de los servicios.

3

PE-GE-DS31. Versión: 01
26-01-2016

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.vo
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower



Información Institucional

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, CORALINA es una entidad pública con autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica. Está integrada por las entidades territoriales de su jurisdicción. Fue creada por el artículo 37 de la Ley 99 del 22 de diciembre de 1993 para administrar el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por el desarrollo sostenible del Departamento Archipiélago.

Misión

Administrar, proteger y recuperar el medio ambiente del Departamento mediante la aplicación de tecnologías apropiadas dirigidas al conocimiento de la oferta y la demanda de los recursos naturales renovables, propendiendo por el desarrollo humano sostenible e involucrando a la comunidad para que, de manera concertada y participativa, se mejore la calidad de vida de la región.

Visión

En el año 2023 el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Reserva de Biosfera Seaflower, es un modelo de Desarrollo Sostenible en el Caribe, posicionada como ejemplo de convivencia multicultural, donde el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente permiten un desarrollo equilibrado de los sectores turístico, pesca y agricultura que dinamizan la economía de la región, mediante el consumo doméstico y una

4

exportación de bienes y servicios que estimulan una mejor productividad y competitividad empresarial.

La educación trilingüe -priorizada en creolle, inglés y español- fomenta la investigación en ciencia y tecnología y la práctica de valores de solidaridad, cooperación y compromiso entre los habitantes del Departamento.

Un gobierno local, transparente y responsable, fomenta la inversión privada en el Archipiélago, implementa un adecuado control a la inmigración y garantiza una óptima infraestructura en servicios públicos, salud y medios de comunicación, permitiendo una mejor calidad de vida en esta región insular.

Las organizaciones de base, organizaciones no gubernamentales, juntas de acción comunal y la comunidad en general de las islas, implementan por iniciativa y gestión propia planes, programas y proyectos que tienden a un desarrollo socialmente justo y económicamente sostenible.

Jurisdicción

La jurisdicción de CORALINA abarca la totalidad del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, declarado como Reserva de Biosfera Seaflower por el Secretariado del Man and Biosphere Program (MaB), de UNESCO, el 10 de noviembre de 2000. Este es el único Departamento insular de Colombia y está conformado por las tres islas mencionadas, cinco atolones y varios bancos y bajos coralinos. El Archipiélago es

5

PE-GE-DS31. Versión: 01
26-01-2016

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.co
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower



la frontera más septentrional de Colombia y está ubicado al noroccidente de las costas colombianas y al este de las de Centroamérica. Comparte fronteras con Jamaica, Honduras, Nicaragua, Islas Cayman, Costa Rica, Haití y Panamá.



Funciones

De acuerdo con los estatutos de CORALINA, sus funciones son:

1. Ejecutar las políticas, los planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Nacional de Inversiones o por el Ministerio del Medio Ambiente, así como los del orden regional que le hayan sido confiados conforme a la ley dentro del ámbito de su jurisdicción

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

2. Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazados por el Ministerio del Medio Ambiente
3. Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazados por el Ministerio del Medio Ambiente
4. Promover y desarrollar la participación comunitaria en actividades y programas de protección ambiental, de manejo adecuado de los recursos naturales renovables y propender por el desarrollo sostenible
5. Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medioambiental que deban formular los diferentes organismos y entidades integrantes del Sistema Nacional Ambiental (SINA) en el área de su jurisdicción y, en especial, asesorar a los Departamentos, Distritos y Municipios de su comprensión territorial en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por las distintas entidades territoriales
6. Participar, con los demás organismos y entes competentes en el ámbito de su jurisdicción, en los procesos de planificación y ordenamiento territorial a fin de que el factor ambiental sea tenido en cuenta en las decisiones que se adopten

7

PE-GE-DS31. Versión: 01
26-01-2016

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.vo
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower



7. Celebrar contratos y convenios con las entidades territoriales, otras entidades públicas y privadas y con las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de ejecutar de mejor manera alguna o algunas de sus funciones cuando no correspondan al ejercicio de funciones administrativas
8. Promover y realizar conjuntamente con los organismos nacionales adscritos y vinculados al Ministerio del Medio Ambiente, y con las entidades de apoyo técnico y científico del Sistema Nacional Ambiental (SINA), estudios e investigaciones en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables
9. Asesorar a las entidades territoriales en la formulación de planes de educación ambiental formal y ejecutar programas de educación ambiental no formal, conforme a las directrices de la política nacional
10. Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y la pesca deportiva. Esta función se desarrollará en concordancia con lo establecido en el parágrafo 5º del artículo 31 de la Ley 99 de 1993

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

11. Fijar en el área de su jurisdicción, los límites permisibles de ruido, emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que puedan afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables y prohibir, restringir o regular la fabricación, distribución, uso, disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental. Estos límites, restricciones y regulaciones en ningún caso podrán ser menos estrictos que los definidos por el Ministerio del Medio Ambiente

12. Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades de exploración, explotación, beneficio, transporte, uso y depósito de los recursos naturales no renovables, incluida la actividad portuaria con exclusión de las competencias atribuidas al Ministerio del Medio Ambiente, así como de otras actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental. Esta función comprende la expedición de la respectiva licencia ambiental. Las funciones a que se refiere este numeral serán ejercidas de acuerdo con el artículo 58 de la ley 99 de 1.993

13. Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos. Estas funciones comprenden la

9

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos

14. Recaudar conforme a la ley, las contribuciones, tasas, derechos, tarifas y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, fijar su monto en el territorio de su jurisdicción con base en las tarifas mínimas establecidas por el Ministerio del Medio Ambiente
15. Ejercer el control de la movilización, procesamiento y comercialización de los recursos naturales renovables en coordinación con las demás Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades territoriales y otras autoridades de policía, de conformidad con la ley y los reglamentos; y expedir los permisos, licencias y salvoconductos para la movilización de los recursos naturales renovables
16. Administrar, bajo la tutela del Ministerio del Medio Ambiente las áreas del Sistema de Parques Nacionales que ese Ministerio le delegue. Esta Administración podrá hacerse con la participación de las entidades territoriales y de la sociedad civil
17. Reservar, alinderrar, administrar o sustraer, en los términos y condiciones que fijen la ley y los reglamentos, los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento. Administrar las Reservas Forestales Nacionales en el área de su jurisdicción

10

PE-GE-DS31. Versión: 01
26-01-2016

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.vo
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower



18. Imponer y ejecutar a prevención y sin perjuicio de las competencias atribuidas por la ley a otras autoridades, las medidas de policía y las sanciones previstas en la ley, en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos naturales renovables y exigir, con sujeción a las regulaciones pertinentes, la reparación de los daños causados
19. Ordenar y establecer las normas y directrices para el manejo de las cuencas hidrográficas ubicadas dentro del área de su jurisdicción, conforme a las disposiciones superiores y a las políticas nacionales
20. Promover y ejecutar obras de irrigación, avenamiento, defensa contra las inundaciones, regulación de cauces y corrientes de agua, y de recuperación de tierras que sean necesarias para la defensa, protección y adecuado manejo de las cuencas hidrográficas del territorio de su jurisdicción en coordinación con los organismos directores y ejecutores del Sistema Nacional de Adecuación de Tierras, conforme a las disposiciones legales y a las previsiones técnicas correspondientes. Cuando se trate de obras de riego y avenamiento que de acuerdo con las normas y los reglamentos requieran de Licencia Ambiental, esta deberá ser expedida por el Ministerio del Medio Ambiente
21. Ejecutar, administrar, operar y mantener en coordinación con las entidades territoriales, proyectos, programas de desarrollo sostenible y obras de infraestructura cuya realización sea necesaria para la defensa y protección o para

la descontaminación o recuperación del medio ambiente y los recursos naturales renovables

22. Adelantar en coordinación con las autoridades de las tierras habitadas tradicionalmente por comunidades negras, a que hace referencia la ley 70 de 1993, programas y proyectos que propendan por el desarrollo sostenible y de manejo, aprovechamiento, uso y conservación de los recursos naturales renovables y del medio ambiente
23. Implantar y operar el Sistema de Información Ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente
24. Realizar actividades de análisis, seguimiento, prevención y control de desastres, en coordinación con las demás autoridades competentes, y asistirles en los aspectos medioambientales en la prevención y atención de emergencias y desastres; adelantar con las administraciones municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación
25. Transferir la tecnología resultante de las investigaciones que adelanten las entidades de investigación científica y de apoyo técnico del nivel nacional que forman parte del Sistema Nacional Ambiental (SINA) y prestar asistencia técnica a entidades públicas y privadas y a los particulares, acerca del adecuado manejo de los recursos naturales renovables y la preservación del medio ambiente, en la

12

forma que lo establezcan los reglamentos y de acuerdo con los lineamientos fijados por el Ministerio del Medio Ambiente

26. Asesorar a las entidades territoriales en la elaboración de proyectos en materia ambiental que deban desarrollarse con recursos provenientes del Fondo Nacional de Regalías o con otros de destinación semejante
27. Adquirir bienes de propiedad privada y los patrimoniales de las entidades de derecho público y adelantar ante el juez competente la expropiación de bienes, una vez surtida la etapa de negociación directa, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de sus funciones o para la ejecución de obras o proyectos requeridos para el cumplimiento de las mismas, e imponer las servidumbres a que haya lugar, conforme a la ley
28. Promover y ejecutar programas de abastecimiento de agua a las comunidades negras tradicionalmente asentadas en el área de su jurisdicción, en coordinación con las autoridades competentes
29. Apoyar a los Concejos Municipales, a las Asambleas Departamentales en las funciones de planificación que les otorga la Constitución Nacional
30. Las demás que anteriormente estaban atribuidas a otras autoridades, en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, en cuanto no pugnen con las atribuidas por la

Constitución Nacional, a las entidades territoriales, o sean contrarias a la ley 99 de 1993 o a las facultades que ella inviste al Ministerio del Medio Ambiente

31. Sin perjuicio de las atribuciones de los municipios y distritos en relación con la zonificación y el uso del suelo, de conformidad por lo establecido en el artículo 313 numeral séptimo de la Constitución Nacional, la Corporación establecerá las normas generales y las densidades máximas a las que se sujetarán los propietarios de vivienda en áreas suburbanas y en cerros y montañas, de manera que se protejan el medio ambiente y los recursos naturales. No menos del 70% del área a desarrollar en dichos proyectos se destinará a la conservación de la vegetación nativa existente
32. La Corporación realizará sus tareas y funciones en estrecha coordinación con las entidades territoriales y con los organismos a las que ésta haya asignado responsabilidades de su competencia

Parágrafo 1. Es competencia de la Corporación expedir la declaratoria previa favorable de viabilidad ambiental, para que la Dirección General Marítima y Portuaria del Ministerio de Defensa (DIMAR), como autoridad marítima nacional, otorgue autorizaciones, permisos y concesiones para la ocupación temporal de las playas y terrenos de bajamar

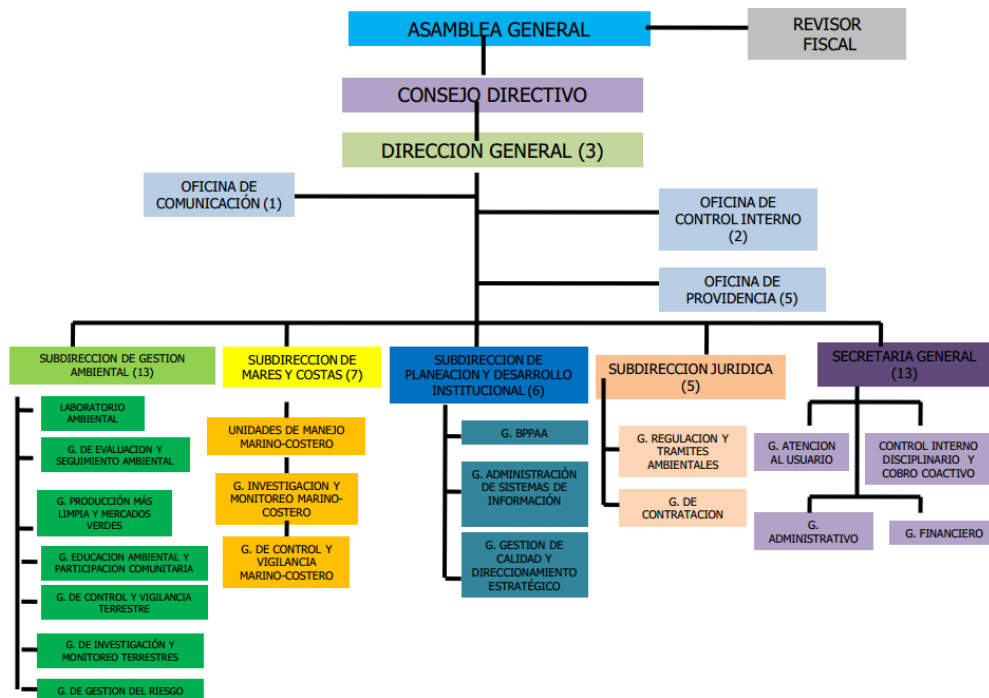
Parágrafo 2. La Corporación podrá adelantar con las administraciones municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación; así como podrá

14

administrar, manejar, operar y mantener las obras ejecutadas o aquellas que le aporten o entreguen los municipios o distritos para esos efectos

Parágrafo 3. Las políticas, planes, programas y proyectos que se ejecuten incluirán el propósito de frenar procesos de degradación ambiental, restauración ambiental y el de conservación ambiental en función de la protección, preservación y promoción del pueblo raizal, al tenor de la Ley 21 de 1991, Convenio O.I.T. 169 de 1989

Organigrama



Servicios

En cumplimiento de su Misión y Visión Institucional, así como dando alcance a la Política de Calidad, CORALINA ofrece cinco (5) servicios:

1. **Trámites Ambientales:** Se han identificado diez (10) trámites, que son los conocidos como permisos y licencias ambientales (*Sección Trámites Ambientales*).
2. **Suministro de Información Ambiental:** Se refiere a consultas en centros de documentación, servicios del sistema de información geográfico (SIG), atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR), Sistema de Atención al Usuario (SAU) y atención de denuncias ambientales.
3. **Servicios de Gestión Analítica:** Estos servicios son los ofrecidos por nuestro laboratorio ambiental (análisis físico-químicos y microbiológico de aguas), acreditado por el IDEAM bajo la norma ISO/IEC 17025.
4. **Promoción y Educación Ambiental:** Se refiere a talleres, campañas educativas, cartillas, folletos, boletines, espacios de participación social, entre otros.
5. **Asesoría en Gestión Ambiental:** Estas asesorías las ofrece nuestra Corporación en asistencia técnica en producción más limpia (P+L), asesoría en mercados verdes, asesorías en proyectos ambientales (pilotos, demostrativos y productivos) y asesoría en gestión de riesgos.

Trámites Ambientales

El cliente puede iniciar un trámite en CORALINA mediante las siguientes opciones:

1. Reclamar en la Oficina de Atención al Usuario (OAU), ubicada en la Secretaría General de la Corporación, o en la Oficina de Providencia isla, el formato respectivo, el cual debe ser diligenciado debidamente y entregado en la OAU adjuntando la consignación donde se evidencia el pago del trámite y los documentos anexos requeridos
2. Descargar de la página web de CORALINA, el formato respectivo, el cual debe ser diligenciado debidamente y radicado en la OAU adjuntando la consignación donde se evidencia el pago del trámite y los documentos anexos requeridos
3. Iniciar el trámite a través de la Ventanilla Integral de Trámites en Línea, VITAL, el cual puede acceder a través de la página web institucional, en el enlace "CORALINA en Línea"

Según el Manual de Calidad vigente, del Sistema Integrado de Gestión de la Corporación, Seawave, los trámites ambientales de la entidad son diez (10):

1. Viabilidad Ambiental con destino DIMAR
2. Permiso, extracción y aprovechamiento de materiales de arrastre; uso y ocupación de cauces.
3. Permiso de caza, aprovechamiento, movilización de fauna silvestre Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica.

17

4. Investigación científica en diversidad biológica.
5. Tala de árboles aislados y/o aprovechamiento forestal.
6. Solicitud de establecimiento, modificación y cesión de Plan de Manejo Ambiental.
7. Permiso de emisiones atmosféricas.
8. Exploración, perforación y concesión para el aprovechamiento de aguas
concesión de aguas superficiales de concesión de aguas subterráneas.
9. Permiso de vertimiento.
10. Solicitud de otorgamiento, modificación y cesión de licencia ambiental.

Objetivos

General:

Facilitar y fortalecer el acceso a la información a todos los usuarios y/o ciudadanos por diferentes canales, con la finalidad de lograr una adecuada, oportuna y segura interacción con el cliente y la Corporación.

Específicos:

- ✓ Definir el protocolo de atención al ciudadano por diferentes canales
- ✓ Dar a conocer a los ciudadanos las diferentes estrategias de participación por diferentes canales
- ✓ Promover la participación ciudadana, fortaleciendo los espacios de democratización

18

- ✓ Establecer herramientas que garanticen integralmente la prestación del servicio adecuado y oportuno al ciudadano, a través de diferentes canales de atención

Deberes y Derechos

Según el artículo 5 (derechos de las personas ante las autoridades) de la Ley 1437 de enero 18 de 2011, como ciudadano (a) usted tiene **derecho** a:

- ✓ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: en forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana

19

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
- ✓ Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

Según el artículo 6 (deberes de las personas) de la Ley 1437 de enero 18 de 2011, como ciudadano (a) usted tiene el **deber** de:

- ✓ Acatar la Constitución y las leyes
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes
- ✓ Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

20

Según el artículo 7 (deberes de las autoridades en la atención al público) de la Ley 1437 de enero 18 de 2011, como autoridad CORALINA tiene el **deber** de:

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción
- ✓ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio
- ✓ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código
- ✓ Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código
- ✓ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

- ✓ Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público
- ✓ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

Según el artículo 9 (prohibiciones) de la Ley 1437 de enero 18 de 2011, como autoridad CORALINA tiene **prohibido**:

- ✓ Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas
- ✓ Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta
- ✓ Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija
- ✓ Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad
- ✓ Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política
- ✓ Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión
- ✓ Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello
- ✓ Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos

22

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

- ✓ No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal
- ✓ Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación
- ✓ Ejecutar un acto que no se encuentre en firme
- ✓ Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales
- ✓ No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración
- ✓ No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas
- ✓ Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad
- ✓ Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos

Según el artículo 8 (deber de información al público) de la Ley 1437 de enero 18 de 2011, como ciudadano (a) usted tiene **derecho a ser informado** sobre:

- ✓ Las normas básicas que determinan las competencias
- ✓ Las funciones de las distintas dependencias y los servicios que prestan
- ✓ Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad

23

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

- ✓ Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos
- ✓ Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate
- ✓ Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos
- ✓ La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo
- ✓ Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

Marco Legal

- Constitución Política de Colombia

Derechos:

Artículo 2. 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.

Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad

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

Deberes:

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

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

25

- Documento CONPES 3650 de 2010. Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL)

La Estrategia GEL tiene por objeto contribuir mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación

- Ley 1341 de 2009

Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las TIC. Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano

- Decreto 1151 de abril 14 de 2008

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

- Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado
- Acuerdo No. 006 del 2013 del Consejo Directivo de CORALINA, por el cual se adopta el Plan de Acción Trienal 2013-2015 “Un Archipiélago Posible, A Possible Archipelago”. Y dentro de este, el macroproyecto 8 (Gobernabilidad y gobernanza en la Reserva de Biosfera Seaflower), el cual tiene una meta asociada al cumplimiento de la estrategia nacional de GEL.
- La Ley No. 1450 del 16 de Junio de 2011
Por medio del cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010-2014, Prosperidad para Todos, identifica ocho (8) ejes articuladores o pilares para alcanzar los propósitos de “menos pobreza, más empleo y más seguridad”, del Gobierno Nacional para el cuatrienio: Buen Gobierno; Relevancia Internacional; Innovación; Crecimiento y Competitividad; Igualdad de Oportunidades; Consolidación de la Paz; Convergencia y Desarrollo Regional; y Sostenibilidad Ambiental. En este último eje, de carácter transversal a todos los sectores, se establecen metas asociadas a cinco (5) grandes componentes: Biodiversidad y sus servicios eco sistémicos; Gestión Integral del Recurso Hídrico; Gestión Ambiental Sectorial y Urbana; Cambio Climático, Reducción de la Vulnerabilidad y Adaptación, y Estrategia de Desarrollo Bajo en Carbono; y Buen Gobierno para la Gestión

27

PE-GE-DS31. Versión: 01
26-01-2016

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.vo
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower



Ambiental. Adicionalmente, en dicho eje se establecen lineamientos para la gestión del riesgo ambiental y Respuesta a la Ola Invernal 2010-2011. Los problemas del Departamento Archipiélago relacionados con esos componentes, son de competencia de CORALINA.

- En el Sistema Integrado de Gestión de CORALINA, implementado con base en las normas ISO 9001, NTCGP 1000, ISO 14001, ISO / IEC 17025, MECI, y SISTEDA, es necesario para la eficiente, eficaz y efectiva gestión, planear las actividades a través de instrumentos de planificación, que faciliten la ejecución (el 'hacer'), el control (el 'verificar') y posteriormente tomar correctivos, acciones correctivas o acciones preventivas con base en los resultados de la entidad (el 'actuar').
- El Acuerdo del Consejo Directivo de CORALINA NO. 034 del 2007
Por medio del cual se adopta el Plan Único Ambiental de Largo Plazo (PULP) 2007-2023, establece que para la implementación de los programas y metas para el desarrollo sostenible del mediano y largo plazo, las entidades públicas, el sector privado y las organizaciones comunitarias, harán las apropiaciones presupuestales necesarias, de sus recursos propios y los recursos de cooperación gestionados, con base en sus planes generales de actividades.

El PULP 2007-2023 es el Plan de Gestión Ambiental (PGAR), instrumento de planificación de largo plazo, para el desarrollo sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

- Ley 962 de 2005 o Ley Anti trámites de 2005:

Artículo 6o:

"(..) Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama.

La utilización de medios electrónicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y en las normas que la complementen, adicionen o modifiquen, en concordancia con las disposiciones del Capítulo 8 del Título XIII, Sección Tercera, Libro Segundo, artículos 251 a 293, del Código de Procedimiento Civil, y demás normas aplicables, siempre que sea posible verificar la identidad del remitente, así como la fecha de recibo del documento (...)"

Artículo 10: "Modifíquese el artículo 25 del Decreto 2150 de 1995, el cual quedará así:

"Artículo 25. Utilización del correo para el envío de información. Las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado y por correo electrónico (...)"

- Ley 1474 de 2011

Artículo 76: Dispone la obligatoriedad para toda entidad pública de tener 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

29

cumplimiento de la misión de la entidad. La misma disposición exige que la página web principal de toda entidad pública tenga un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Esta obligación demuestra el interés del legislador por la habilitación de canales electrónicos que permitan que la administración pública tenga "oídos" y no sólo "voz" por estos medios.

Artículo 78: Obligación de las entidades de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Política de Atención al Ciudadano

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, CORALINA, en cumplimiento de su misión y visión, establece procedimientos más óptimos y dinámicos para mejorar el proceso de atención al usuario.

Por lo anterior, el presente documento se enmarca en la necesidad de hablar un mismo idioma en la comunicación interna de la Corporación para la atención del ciudadano por diferentes canales. Esta política es entonces una herramienta importante para mejorar los procesos de interacción con el usuario y prestar un servicio cada vez más satisfactorio para todos los clientes internos y externos.

Canales para la Atención al Ciudadano

La Corporación tiene establecido los siguientes canales de atención, el cual es operado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU):

1. **Atención Telefónica:** Sede principal administrativa en San Andrés en el teléfono: 513 1130 y en Providencia al 514 8552
2. **Correo Electrónico:** Recepción de atención al usuario en el correo electrónico: serviciocliente@coralina.gov.co
3. **Página Web:** En el portal www.coralina.gov.co se encuentra las opciones de foros, encuesta, Chat y contáctenos.

31

4. **Atención Presencial y Escrita:** Atención al público en la sede principal ubicada en la vía a San Luis, Bight kilómetro 26 en San Andrés isla; en Providencia en el sector de Mountain en la Oficina de CORALINA; y también se recibe atención en el Centro de Documentación en el segundo piso del edificio Sunrise. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
5. **Fax:** esta herramienta también está disponible para la comunidad que no cuente con los medios tecnológicos para radicar sus comunicaciones o tengan alguna dificultad de movilidad. El número telefónico para enviar un fax es: 512 6853 Ext. 108

Es importante anotar que con el propósito de interactuar con el usuario, CORALINA cuenta con la gestión de contenido en las siguientes redes sociales:

- Facebook: <https://www.facebook.com/pages/Coralina-y-la-Reserva-de-Biosfera-Seaflower/120219398045168?ref=hl>
- Twitter: https://twitter.com/coralina_sai
- Youtube: <https://www.youtube.com/user/CorporacionCORALINA>

Sin embargo, a través de las redes sociales el cliente no puede radicar una petición, queja o reclamo; tampoco a través del Chat de la página web o Foro Virtual. Cuando el cliente inicie el trámite de una PQR por redes sociales, chat o foro virtual el *community manager* o administrador de contenidos digitales, debe informarle al cliente cuáles son los "Canales para la Atención al Ciudadano" autorizados para hacerlo.

Procedimiento de Atención al Ciudadano por Canal Presencial

El funcionario encargado de recibir las atenciones en la sede administrativa o por teléfono debe de tener todas las herramientas necesarias para desempeñar la labor correcta, eficiente y eficazmente. El lugar dispuesto para atención al ciudadano no puede estar desocupado en el horario establecido. A continuación relacionaremos los pasos de atención al usuario:

1. Se recibe la petición, queja o reclamo (PQR) por los medios presenciales establecidos para ello
2. Se radica y sistematiza la solicitud
3. Se le informa al usuario cuál es el número de radicación de la PQR para hacerle el seguimiento respectivo
4. Se asigna la petición a una dependencia
5. Se revisa y suscribe la respuesta
6. Se distribuye la respuesta a la dirección del domicilio del usuario, que puede ser física o por e-mail

Procedimiento de Atención al Ciudadano por Canales Electrónicos

En la comunicación escrita electrónica se debe proceder a seguir el siguiente procedimiento:

Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

1. Al recibir una PQR en canal electrónico autorizado (correo electrónico, página web, fax, o teléfono), se debe acusar el recibido al usuario, agradecer su comunicación, número de radicación y responder que en la mayor de tiempo su solicitud será atendida
2. Se le informa al usuario, en un tiempo no superior a 48 horas laborales (no incluye sábado, domingos ni festivos), cuál es el número de radicación de la PQR para hacerle el seguimiento respectivo
3. Se asigna la petición a una dependencia
4. Se revisa y suscribe la respuesta
5. Se distribuye la respuesta a la dirección del domicilio del usuario, que puede ser física o por e-mail

Recomendaciones en la Atención al Ciudadano por Canales Electrónicos

- ✓ No escribir en mayúsculas. Escribir en mayúsculas en internet equivale a gritar, se puede subrayar o poner en negrilla cuando se quiera enfatizar algo en especial
- ✓ No utilizar siglas ni abreviaturas
- ✓ Hablar al usuario de "Usted" como forma de respeto y cordialidad
- ✓ Revisar bien el uso de la mayúscula, puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información
- ✓ Lenguaje directo, sencillo, claro y concreto
- ✓ No emitir juicios u opiniones personales
- ✓ No se debe utilizar íconos o emoticones

34

PE-GE-DS31. Versión: 01
26-01-2016

¡Un Archipiélago Posible!

San Andrés: Vía San Luís, Bight, Km 26.
Conmutador: (57 8) 513 1130 **Fax:** Ext 108. **Línea Verde:** (57 8) 512 8272
Providencia: Sector Mountain. Teléfono: (57 8) 514 8552
www.coralina.gov.co
Email: serviciocliente@coralina.gov.co
Twitter: @coralina_sai
Facebook: Coralina y la Reserva de Biosfera Seaflower



Esquema de Atención al Ciudadano por Diferentes Canales

- ✓ Realizar permanente seguimiento hasta que la solicitud sea respondida por la dependencia encargada al tema
- ✓ No dar información catalogada como confidencial por la Corporación o no oficial
- ✓ No usar el arroba (@) para definir ambos géneros
- ✓ Si se va a enviar una respuesta por correo electrónico con un archivo que tiene bastante peso, se recomienda primero informarlo al usuario antes de enviarlo
- ✓ Al enviar un correo electrónico, siempre se debe utilizar el campo de "asunto", escribiendo el número de radicación de la solicitud del usuario
- ✓ En correo electrónico debe tener presente los logos de la Corporación, nombre del funcionario que envía el mensaje y datos de contacto

Mecanismos de Participación

PQR: Las PQR'S (Peticiónes, Quejas y Reclamos) son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las distintas entidades y empresas que responden a las necesidades de los clientes. La Corporación las tiene clasificada en 3 tipos:

- ✓ **Peticiones:** Es el derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Los derechos de petición, solicitudes de información, las denuncias ambientales y las solicitudes de trámites ambientales son considerados en CORALINA, como peticiones
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, atención o conductas irregulares de los funcionarios

35

- ✓ **Reclamo:** Oposición que se formula a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa por el motivo de su inconformidad y se reconsidere tomar una nueva decisión

Acción de Tutela: Es un mecanismo para lograr la protección eficaz de los derechos fundamentales cuando ellos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o particulares en los casos determinados por la ley (el Personero Municipal o el Defensor del Pueblo pueden presentarla a nombre de una o varias personas).

Derecho de Petición: Lo tienen todas las personas para presentar peticiones respetuosas por diversos motivos y a obtener pronta solución o resolución; pueden ser de diferentes clases: de interés particular, de interés general, petición de información y/o consultas. Si el Derecho de Petición es negado, los recursos a usar son, en su orden y ante instancias superiores: el de reposición, el de apelación y la queja.

El término para resolver o contestar un derecho de petición es dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Acciones Populares o de Grupo: Son instauradas para la protección de los derechos e intereses colectivos relativos al patrimonio, el espacio público, la seguridad y salubridad pública, la moral administrativa, el medioambiente la libre competencia económica y otros similares.

Acción de Cumplimiento: Solo procede contra actos u omisiones de parte de la autoridad frente al cumplimiento de una ley u acto administrativo.

Denuncias: Pueden ser presentadas por cualquier persona como parte de sus deberes como ciudadano por acciones o hechos dolosos o delictivos contra particulares o estatales ante las entidades de control público (Procuraduría, Defensoría del Pueblo, Contraloría, Fiscalía, Policía, Ministerio de Ambiente y Desarrollo, entre otros).

Veedurías Ciudadanas: Vigila los planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos y el empleo de los recursos. Para ejercer una excelente veeduría se recomienda leer La Ley 850 de 2003, mediante la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas y de esta forma poder ejercer un verdadero control social.

Audiencia Pública: Es el mecanismo establecido en el artículo 72 de la ley 99 de 1993. Es el espacio de participación ciudadana en donde cualquier persona interesada con la ejecución de recursos públicos expresa su opinión y presenta denuncias, nacen como un

mecanismo que permite recepcionar denuncias de la comunidad y a la vez las entidades estatales le rinden informe de cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

Rendición de Cuentas: La estrategia está enmarcada en dar cumplimiento a las Políticas del Departamento Nacional de Planeación soportada en el CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”, que busca generar mejores esquemas de articulación y coordinación de las diversas acciones, para el mejoramiento de la gestión en el servicio a los grupos de interés.

Como objetivo general, la rendición de cuentas es un proceso que busca generar espacios de participación ciudadana permanente con actividades que permitan evidenciar la transparencia y el Control en la Corporación.

El proceso de rendición de cuentas se desarrollará de conformidad con los lineamientos y requerimientos que se describen en la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Decreto 2482 de 2012 “Por la cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.

Otros Mecanismos de Participación: Se presentan otros espacios de participación en redes sociales, Chat y a través del boletín mensual virtual, el cual se realiza con el objetivo de informar sobre las actividades y eventos que desarrolla la Corporación y recibir comentarios y/o opiniones de los suscriptores.

Evaluación de Satisfacción de Atención al Ciudadano

Es fundamental conocer el nivel de satisfacción del ciudadano al recibir la prestación de un servicio o PQR en CORALINA. Por lo cual, la entidad implementa el procedimiento PE-GE-P02_Medición de Satisfacción del Cliente así como la guía PE-GE-G02_Guía Medición Satisfacción Cliente y el Instructivo PE-GE-I01_Medición satisfacción niños y jóvenes.