	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016
		Página 1 de 17
FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS		

1. DATOS DEL PROYECTO:


Ingrese la información del proyecto en la siguiente tabla:

Nombre del proyecto	6.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS, CONTRAVENCIONES Y SANCIONES AMBIENTALES
Entidad formuladora	Corporación Autónoma del Cesar
Horizonte temporal	
Fecha de inicio estimada	19/11/2016
Fecha de finalización estimada	30/12/2019

2. DATOS DEL FORMULADOR

Datos de la entidad formuladora			
Nombre	CORPOCESAR	NIT	892301483-2
Dirección	Carrera 9 9-88	Teléfono	5748960
E-mail institucional	direcciongeneral@corpocesar.gov.co		
Profesional responsable			
Nombre	Luz Marina Rodríguez Gutiérrez	Identificación	42494333
Profesión	Economista- Esp. En Diseño y Evaluación de Proyectos		
Cargo	Profesional Especializado	Teléfono	3157380554
E-mail	Luzmarg1@hotmail.com		

3. ARTICULACIÓN DEL PROYECTO CON LA POLÍTICA PÚBLICA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016
	FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	Página 2 de 17

Contribución al Plan Nacional de Desarrollo (PND):
 Todos por Un Nuevo País **Plan Nacional de Desarrollo:**

Capítulo: X

Lineamiento y Estrategias


Objetivo: 3. Promover la eficiencia y eficacia administrativa.

Con esta estrategia se pretende mejorar las condiciones de calidad y efectividad de los servicios que se le prestan al ciudadano de forma directa puesto que sobre estos recae el primer nivel de interacción entre el Estado y la ciudadanía. El propósito es no solo mejorar los niveles de prestación de los servicios ofrecidos sino también incrementar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. Para lograr esta meta se requerirá mejorar la gestión administrativa de las instituciones, optimizar sus procesos y procedimientos internos y externos, profesionalizar y cualificar la capacidad de los servidores que atienden a la ciudadanía. Adicionalmente, será necesario incorporar herramientas de seguimiento y evaluación basadas en información cualitativa que reflejen la percepción del ciudadano sobre la atención que recibe en términos de calidad, oportunidad, pertinencia y diligencia, entre otros.

El presente PND propone acciones para materializar los lineamientos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano. En particular se incluye la ampliación de la cobertura de los centros integrados de servicio y de las ferias nacionales de servicios a cargo de DNP.

También se buscará la adopción de estándares que garanticen un trato digno, amable y eficiente, en especial en lo relacionado con la obligación de suministrar información comprensible, sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar para la realización de trámites y el acceso a los servicios, en consistencia con las mejores prácticas internacionales.

h. Gestión jurídica pública:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016
	FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	Página 3 de 17


La gestión pública debe tener una aproximación de carácter integral, la gestión de actividades y procesos que comportan un contenido legal requieren especial atención por el riesgo asociado tanto para el Estado como para los servidores públicos. En este contexto, calidad normativa, así como la proliferación y dispersión de las normas genera riesgos para el ciudadano en su interacción con el Estado y para los operadores jurídicos. Por ello, será necesario continuar con los esfuerzos encaminados a lograr avances en este frente.

El Estado deberá fortalecer su capacidad de análisis de la información desde un enfoque multidisciplinario que permita, a partir de la evidencia, prevenir y administrar el daño antijurídico. Así mismo, deberá hacer énfasis en su capacidad preventiva y anticipatoria, realizando, entre otros, análisis cuantitativos y cualitativos detallados que permitan, entre otros resultados, determinar la probabilidad de éxito o fracaso en los procesos litigiosos en los que el Estado es parte, o anticipar la materialización de eventuales riesgos que impliquen un potencial daño antijurídico.

Con base en los mapas de riesgo, se deberán proporcionar lineamientos encaminados a crear unidad de criterio y homogeneidad entre los servidores públicos que, como operadores jurídicos, deban cumplir funciones de gestión de procesos que involucren tal componente, independientemente de su naturaleza (misionales, estratégicos o de apoyo). Por otra parte, se visibilizarán y divulgarán las mejores prácticas en materia de defensa judicial incorporadas por las entidades públicas en su quehacer cotidiano, las cuales podrán ser divulgadas y replicadas tanto nacional como territorialmente.

La defensa de los intereses del Estado como consecuencia de actuaciones antijurídicas continuará haciendo uso de la conciliación en aquellos casos en que exista alta probabilidad de condena contra este. Así mismo, se fortalecerán las competencias de los servidores públicos encargados de la gestión jurídica pública y se establecerán directrices sobre la prevención del daño antijurídico, en particular en la gestión contractual, teniendo en cuenta que esta constituye una de las más importantes fuentes de litigio. En general, se propenderá por llenar vacíos existentes en la normatividad y por crear mayores niveles de certidumbre, por ejemplo, en la solución de controversias internacionales en materia de inversión.

Plan de Desarrollo Departamental:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016
	FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	Página 4 de 17

EL CAMINO DEL DESARROLLO Y LA PAZ

○ Línea estratégica:

2. ESTRATEGIA TRANSVERSAL: PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD E INFRAESTRUCTURA

○ Programa:

2.6 Desarrollo Verde

○ Objetivo:

Emprender la defensa y protección de la biodiversidad Cesareense, disminuyendo los desequilibrios hidrológicos y ecológicos; avanzando en la mitigación del cambio climático.

Plan de Gestión Ambiental Regional – PGAR:

○ Línea Estratégica del PGAR:

1. GESTIÓN PARA EL DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE A TRAVES DE LA RECUPERACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LAS ECORREGIONES

Plan de Acción:


○ Programa:

6. FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE TRÁMITES Y AUTORIZACIONES AMBIENTALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

○ Proyecto:

6.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS, CONTRAVENCIONES Y SANCIONES AMBIENTALES.

○ Actividad:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17	
		VERSIÓN: 3.0	
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016	
		Página 5 de 17	
FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS			

6.2.1 Armonización del sistema de atención para las quejas y sanciones ambientales con el VITAL.

6.2.2 Optimización del sistema de atención al ciudadano (PQR's, ventanilla única).

4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

A través del control del impacto ambiental generado por las actividades que presionan los recursos naturales y del medio ambiente en el Departamento, la Corporación busca hacer presencia en aquellas situaciones donde el accionar socioeconómico entra en conflicto con el medio ambiente y genera impactos ambientales que impiden el normal desarrollo de la oferta de bienes y servicios ambientales en el Departamento, generando un seguimiento profundo a los daños ambientales que estos impactos generan para poder implementar acciones que propendan por velar por el adecuado manejo de los bienes y servicios ambientales de los ecosistemas estratégicos de la jurisdicción.


Localización del proyecto

Región	Caribe		Departamento	Cesar
Municipio	Valledupar		Centro poblado	Cabecera municipal
Vereda	Todas		Otro	Na
Resguardo indígena	Todos		Territorio colectivo	Na
Ubicación geográfica	Coordenada Norte (N)		Coordenada Oeste (W)	
	Máxima	07°41'16"	Máxima	72°53'27"
	Mínima	10°52'14"	Mínima	74°08'28"

Factores de decisión para la localización del proyecto.

Defina los factores de decisión para la localización del proyecto, Ejemplo:

- Factores ambientales
- Estructura impositiva y legal
- Disponibilidad de agua, energía

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 16/08/2016
		Página 6 de 17

- *Comunicaciones*
- *Aspectos técnicos, sociales, culturales*

Resumen

El proyecto busca garantizar y brindar un mejor servicio de atención al ciudadano teniendo en cuenta el derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, de manera respetuosa ante la Corporación por motivos de interés general o particular y obtener pronta una respuesta a sus peticiones, quejas, reclamo o sugerencias presentados.


Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución a las mismas.

Se considera importante definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlas de acuerdo a lo que requiere presentar ante la corporación:

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016
		FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).


Justificación

De conformidad con lo establecido en la Ley 99 de 1993, las CAR están encargadas de “administrar, dentro del área de jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, conforme a las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Medio Ambiente”. Tienen también la responsabilidad por la gestión ambiental en todo el territorio nacional, con excepción de las cuatro ciudades con población mayor de un millón de habitantes para la que se previó la creación de las autoridades responsables por la gestión del medio ambiente urbano.

A través del control del impacto ambiental generado por las actividades que presionan los recursos naturales y del medio ambiente en el Departamento, la Corporación busca hacer presencia en aquellas situaciones donde el accionar socioeconómico entra en conflicto con el medio ambiente y genera impactos ambientales que impiden el normal desarrollo de la oferta de bienes y servicios ambientales en el Departamento, generando un seguimiento profundo a los daños ambientales que estos impactos generan para poder implementar acciones que propendan por velar por el adecuado manejo de los bienes y servicios ambientales de los ecosistemas estratégicos de la jurisdicción.

Aspectos técnicos

El proyecto aplicará para su ejecución los procedimientos establecidos conforme al Sistema de Gestión de la Calidad de Corposesar para realizar el seguimiento y control a los instrumentos ambientales que otorga a los usuarios del recurso hídrico y a lo establecido en la ley 99 de 1993, Decreto 1541 de 1978, la Ley 373 de 1997, el Decreto 1594 de 1984, la Resolución 1433 de 2004 y el Decreto 1076 de 2015

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016
		Página 8 de 17
FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS		

Requisitos legales

La ejecución del proyecto no requiere ningún tipo de licencia ni permisos ambientales.

Requisito	Aplica	En trámite	Cumple	Se van a solicitar recursos
Permiso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autorización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concesión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Licencia ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plan de Manejo Ambiental (PMA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta previa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permisos o autorizaciones diferentes a las de carácter ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autorizaciones de propietarios o poseedores de predios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estudio predial de la zona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estudios técnicos ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro(s), ¿cuál(es)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA


Definición del problema

Desarticulación de los sistemas de atención al ciudadano PQRS con el Sistema Integral de Trámites Ambientales en Línea Vital en Corpocesar.

Antecedentes

La Corporación realiza la atención de quejas, contravenciones, sanciones ambientales y servicios de atención al ciudadano aplicando los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad. Sin embargo, es necesario ampliar y optimizar los canales de difusión, divulgación e información en

¹ Geológico, geotécnico, hidráulico, hidrológico, de socavación, etc.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016
		FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS

esta temática, de tal manera que este se armonice de manera integral con el sistema VITAL que la Corporación plantea implementar en el presente periodo.

La implementación de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea se hará a nivel nacional en todas las Autoridades Ambientales regionales y urbanas y esta Corporación comenzó su implementación en el primer semestre de 2012.

La Corporación desde el año 2012, adelantó la creación del usuario ante la ANLA para iniciar con los trámites, se parametrizó con los funcionarios, se realizaron pruebas del aplicativo, pero no se pudo continuar con el proceso por no contar con personal disponible y capacitado.

Situación de línea base

Sistema de atención de quejas, contravenciones, sanciones ambientales y de atención al ciudadano desarticulado.

INCLUIR ARBOL DEL PROBLEMA:

Análisis de alternativas


Sistema de atención de quejas, contravenciones y sanciones ambientales, en Corpopesar.

Descripción de la alternativa

La ejecución del proyecto contempla las siguientes actividades:

6.2.1 Armonización del sistema de atención para las quejas y sanciones ambientales con el VITAL.

6.2.2 Optimización del sistema de atención al ciudadano (PQR's, ventanilla única).

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	FECHA: 16/08/2016
		FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS

6. ESTUDIO DE MERCADO:

Oferta: Sistema de atención al ciudadano PQRs :0

Demanda: Sistema de Atención al ciudadano PQRs: 1

7. OBJETIVOS

a) OBJETIVO GENERAL.

Articular el sistema de atención al ciudadano PQRS con el Sistema Integral de Trámites Ambientales en Línea Vital de Corpocesar.

b) Objetivos específicos.

Armonizar el Sistema de atención al ciudadano con el Vital.
Optimizar el sistema de Atención al ciudadano PQRS con ventanilla única.


INCLUIR ARBOL DE OBJETIVOS

8. PRODUCTOS Y ACTIVIDADES

Identificación de los productos y actividades por objetivo específico

Objetivos	Productos	Actividades
Armonizar el Sistema de atención al ciudadano con el Vital	Sistema PQRS articulado con Vital	6.2.1 Armonización del sistema de atención para las quejas y sanciones ambientales con el VITAL.
Optimizar el sistema de atención PQRS al ciudadano con ventanilla	Sistema de Atención optimizado	6.2.2 Optimización del sistema de atención al ciudadano (PQR's,

Objetivos	Productos	Actividades
única.		ventanilla única).

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 16/08/2016
		Página 11 de 17

9. INDICADORES

Definición de los indicadores de producto


N°	Producto N°	Nombre del indicador	Unidad
01	Sistema PQRS articulado con Vital	Sistema articulado	Número
02	Sistema optimizado	Avance de optimización del sistema	Porcentaje

Definición de los indicadores de gestión

N°	Actividad N°	Nombre del indicador	Unidad
01	6.2.1 Armonización del sistema de atención para las quejas y sanciones ambientales con el VITAL	Sistema articulado	Porcentaje
02	6.2.2 Optimización del sistema de atención al ciudadano (PQR's, ventanilla única.	Avance de optimización del sistema	Porcentaje

10. ANÁLISIS DE RIESGOS

Ítem	01	02	03
Riesgo	Baja oportunidad en las respuestas de trámites y procesos sancionatorios	Insatisfacción por parte de la comunidad	Incumplimiento de la política de calidad
Clasificación	4	4	4
Causas (internas y externas)	Demora en los trámites	Personal poco comprometido	Haga clic aquí para escribir texto.
Consecuencias	Legales	De imagen corporativa	De imagen corporativa
Impacto	Ato	Alto	Alto

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 16/08/2016
		Página 12 de 17

Probabilidad de ocurrencia	Probable	Probable	Raro
-----------------------------------	----------	----------	------


Ítem	01	02	03
Opción de manejo	Evitar	Evitar	evitar
Acciones específicas	Establecer tiempos d respuestas	Mejorar la imagen	Cumplir con las normas de calidad
Responsable	Oficina jurídica	Oficina Jurídica	Oficina Jurídica

11. PRESUPUESTO

Detalle de costos (costo de las actividades)

Modelo de presupuesto desglosado por actividades.

PROYECTO: 6.2 Implementación de un sistema de atención de quejas, contravenciones y sanciones ambientales.						
OBEJTIVO ESPECIFICO 1:	<i>Armonizar el sistema de atención para las quejas y sanciones ambientales con el VITAL.</i>					
PRODUCTO	ACTIVIDADES	INSUMOS	COSTO (miles \$)			
			2016	2017	2018	2019
1. Sistema ATENCIÓN PQRS CON VITAL ARMONIZADO	6.2.1 Armonización del sistema de atención para las quejas y sanciones ambientales con el VITAL.	1. MANO DE OBRA CALIF	\$70.000		\$40.000	\$40.000
		2. TRANSPORTE	\$10.000		\$10.000	\$10.000
		3. MATERIALES	\$40.000			
		4. SERVICIOS				
		5. MAQUINARIA Y EQUIPO	\$50.000			
		6. OTROS GASTOS GENERALES				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 16/08/2016
		Página 13 de 17


		TOTAL	\$170.000	\$0	\$50.000	\$50.000
OBJETIVO ESPECIFICO 2:	Optimizar del sistema de atención al ciudadano (PQR's, ventanilla única)					
2. Sistema de atención al ciudadano optimizado	6.2.2 Optimización del sistema de atención al ciudadano (PQR's, ventanilla única)	1. MANO DE OBRA CALIF	\$40.000		\$30.000	\$30.000
		2. TRANSPORTE	\$10.000			
		3. MATERIALES	\$30.000		\$10.000	\$10.000
		4. SERVICIOS			\$10.000	
		5. MAQUINARIA Y EQUIPO	\$30.000			\$10.000
		6. OTROS GASTOS GENERALES	\$20.000			
		TOTAL	\$130.000	\$0	\$50.000	\$50.000
	TOTAL PROYECTO		\$300.000	\$0	\$100.000	\$100.000

12. FUENTES DE FINANCIACIÓN

Nombre de la entidad	Tipo de recurso	Naturaleza del aporte	Valor
Corporación Autónoma Regional "Corpoquesar"	Público	Monetario	400.000.000.00

13. CRONOGRAMA

N°	Actividad	Mes											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	6.2.1 Armonización del sistema de atención para las quejas y sanciones ambientales con el VITAL												

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 16/08/2016
		Página 15 de 17

Región	Caribe	1041.023
Departamento	Cesar	1.041.023
Municipio	Valledupar	
Centro poblado	Cabecera municipal	Na
Resguardo	Todos	Na
Específico	Valledupar	Na

Características de la población objetivo Haga clic aquí para escribir texto.


Género	Rangos de edad (años)			
	<18	18- 30	>30	Total
Hombre	83.161	55.075	87.797	226.033
Mujer	80.594	53.667	102.925	237.186

2. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

El proyecto es sostenible en la medida que la corporación Optimice el sistema de atención al ciudadano PQRS.

Así mismo, se garantiza la sostenibilidad en el tiempo, considerando que la Corporación viene desarrollando el programa 6 FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE TRÁMITES Y AUTORIZACIONES AMBIENTALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DESARROLLO INSTITUCIONAL INTEGRAL, el cual está incluido dentro de las funciones misionales de Corpocesar.

El programa FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE TRÁMITES Y AUTORIZACIONES AMBIENTALES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, se enmarca en el Plan de acción de la entidad y de las estrategias del Plan de Gestión Ambiental Regional – PGAR, que son los mecanismos y herramientas de planificación de largo y mediano plazo a través de las cuales se materializan las acciones en materia de sostenibilidad financiera, dando cumplimiento a los objetivos de la política nacional de Gestión Ambiental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	PCE-01-F-17
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 16/08/2016
		Página 16 de 17

Corpocesar, en su plan de acción contempla la destinación recursos para impulsar el desarrollo de proyectos que permitan fortalecer el ejercicio de autoridad ambiental en su jurisdicción

3. BENEFICIOS DEL PROYECTO:


Optimización de los servicios de atención al ciudadano.
Tiempos de respuestas a los PQRS en los tiempos establecidos.
Seguimiento por parte de los usuarios de los procesos solicitados a Corpocesar.
Consultas por los ciudadanos.

4. SUPUESTOS:

Se mantienen los procesos de atención al ciudadano
Se mantienen los usuarios con procesos de peticiones, quejas, reclamos, contravenciones y sanciones ambientales.

5. ANEXOS

Árbol de problemas
Árbol de objetivos
Presupuesto

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PCE-01-F-17
	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	VERSIÓN: 3.0
	FORMATO PARA PRESENTAR RESUMEN EJECUTIVO DE PROYECTOS	FECHA: 16/08/2016
		Página 17 de 17

PROYECTO

6.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS, CONTRAVENCIONES Y SANCIONES AMBIENTALES.

CÓDIGO: 2016011000

*“CORPOCESAR”
SUBDIRECCIÓN DE
PLANEACIÓN.*

2016