



Corporación Autónoma
Regional del Magdalena



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

EQUIPO DIRECTIVO

ALFREDO RAFAEL MARTINEZ GUTIERREZ
Director General

PAUL GUILLERMO LAGUNA PANETTA
Secretario General

LUZ HICELA MOSQUERA MOSQUERA
Jefe Oficina de Planeación

ALBEIS JAMES FUENTES PIMIENTA
Jefe Oficina Jurídica

JORGE HANI CUSSE
Jefe Laboratorio Ambiental

GUSTAVO PERTUZ VALDEZ
Subdirector de Gestión Ambiental (E)

ANGÉLICA MARÍA RODRÍGUEZ ORDUZ
Subdirectora Técnica

SEMIRAMIS SOSA TAPIA
Subdirector de Educación Ambiental

LILIANA MARGARITA HIDALGO GARCIA
Jefe Oficina de Control Interno

CAROL PATRICIA MARQUEZ TAPIAS
Jefe Oficina de Contratación

ANGELINA DEL CARMEN GARCÍA AYCARDI
Jefe Oficina de Comunicaciones

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Versión	Observaciones
Versión 1. 2016	Documento inicial.
Versión 2. 2016/06	Actualización
Versión 3. 2020/06	Actualización
Versión 4. 2021/02	Actualización
Versión 4. 2022/01	Actualización
Versión 4. 2023/01	Actualización
Versión 5. 2024/02	Actualización
Versión 6. 2025/01	Actualización

Dada las dinámicas relacionadas con la participación ciudadana y las políticas del Estado colombiano al respecto, el contenido de este plan podrá ser actualizado toda vez que sea requerido con el fin de mantenerla al día con los cambios surgidos y las necesidades generadas por la gestión institucional.

Por esta razón, este Plan de Participación ha sido y será objeto de revisión constante.

Comentarios y sugerencias pueden ser enviadas al correo electrónico: contactenos@corpamag.gov.co

PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1 INTRODUCCIÓN

Corpamag en cumplimiento de las políticas nacionales, sectoriales e institucionales cuenta con la adopción de mecanismos de participación ciudadana tanto por medios físicos y presenciales, como por medios electrónicos, los cuales en el presente documento son estructurados a la ciudadanía en general, mediante el establecimiento de un “Plan de participación ciudadana”, que pueda ser consultado y controlado por todos los interesados.

Con la disposición de este Plan de Participación, Corpamag contempla los espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos, organizaciones públicas y privadas, y actores de diversos sectores de la sociedad, que contribuyen a través de un dialogo permanente y atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana relacionadas con la participación ciudadana.

La definición de este plan se enmarca en un ámbito legal que comprende desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia, las Políticas de Desarrollo Administrativo, hasta el cumplimiento de las normas relacionadas con la estrategia Gobierno Digital, entre otras disposiciones, brindando herramientas suficientes acerca del interés del Estado de acercarse cada día más a la ciudadanía y coadyuvar a su ejercicio de control social.

El ejercicio de implicar al ciudadano en los procesos de rendición de cuentas y control social involucra su participación en los procesos de creación de los instrumentos de planeación estratégica, la toma de decisiones y el seguimiento continuo a la gestión, por lo que dentro del plan se identifican los diferentes medios y tópicos por facilitar la consulta a través de diversos medios de comunicación y debe facilitar el acceso a la información oportunamente, en un lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de la ciudadanía.

El presente documento contiene el desarrollo del plan de participación, donde se tratan los objetivos del Plan, el marco legal, los mecanismos de participación, los escenarios y un resumen de las acciones más trascendentales en las que podrán involucrarse los interesados en la construcción y seguimiento de las políticas públicas, planes de acción y audiencias de Corpamag.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir el Plan de Participación Ciudadana de Corpamag, herramienta para garantizar la participación ciudadana y el control social en la definición de las líneas estratégicas, y el seguimiento al desarrollo de las actividades programadas tiene los siguientes objetivos:

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Brindar a los grupos de interés información que sea pertinente y acorde a sus necesidades coadyuvando a su ejercicio de control social.

Identificar los espacios efectivos de participación ciudadana de acuerdo con las tecnologías disponibles al servicio de Corpamag.

Dar a conocer a los usuarios, clientes internos y externos, proveedores, entes de control y demás partes interesadas de Corpamag, los escenarios de participación ciudadana implementados por la entidad.

3 MARCO LEGAL

La participación ciudadana concierne a todas aquellas acciones o iniciativas que procuran impulsar el desarrollo local y la democracia a través de la integración de la comunidad en la construcción de las políticas públicas y la toma de decisiones.

La Constitución Política colombiana establece los principios de democracia participativa, soberanía popular y el derecho fundamental a conformar, ejercer y controlar el poder público en sus artículos 1, 2, 3 y 40; y establece el conjunto de medios para garantizar el ejercicio de esos derechos, relacionados con la rendición social de cuentas, tales como: la tutela, la acción de cumplimiento y la acción popular, en los artículos 87, 88 y 89, respectivamente. El artículo 23, por su parte, establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; el artículo 74 establece el derecho a acceder a los documentos públicos oficiales salvo en los casos que establezca la ley.

Entre las disposiciones normativas que hacen referencia al tema de participación ciudadana y el control social de las entidades del Estado, se resaltan las siguientes:

Tabla 1. Disposiciones normativas sobre participación ciudadana

AÑO	NORMA TITULO	DESCRIPCIÓN
1948	DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	En su Artículo 21, Numeral 1 , reza: “Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos. 2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país. 3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público...”
1966	PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS	Artículo 25. Todos los ciudadanos gozarán... de los siguientes derechos y oportunidades: a. Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos... c. Tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país...
1969	CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS	Artículo 23. Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades: a. De participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos... c. De tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país...
1991	CONSTITUCIÓN POLÍTICA	Establece los derechos de los ciudadanos a obtener información de las entidades del estado: Artículo 20. A recibir información veraz e imparcial. Artículo 23. A presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Artículo 74. De todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
1993	LEY 87	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos Del estado. Artículo 12. Funciones de los auditores internos... i) <i>Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente.</i>
1994	LEY 134	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AÑO	NORMA TITULO	DESCRIPCIÓN
1994	LEY 152	Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
1995	LEY 190	Estatuto anticorrupción regula aspectos de publicidad de la información pública, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público. Artículo 58. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
1995	DECRETO 2232	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
1998	LEY 489	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política. En relación al Sistemas de Desarrollo Administrativo, trata sobre la estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social.
2002	LEY 734	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único: en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.
2002	DIRECTIVA PRESIDENCIAL 10	Programa de renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado comunitario. Lo referido en el numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil , reza: "El ciudadano no sólo es receptor de los productos y usuario de los servicios del Estado, sino que además es parte activa en la construcción social a través de los procesos integrales de ejecución, seguimiento y evaluación de las funciones públicas. Con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados, de fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano y de promover las veedurías comunitarias..."
2003	LEY 812	Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario.
2003	LEY 850	Ley estatutaria de veedurías ciudadanas , la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.
2005	LEY 962 LEY ANTITRÁMITES	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo 6. Medios tecnológicos. "(...) 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...". Parágrafo 1: Las entidades y organismos de la Administración Pública deberán hacer públicos los medios tecnológicos o electrónicos de que dispongan, para permitir su utilización. Parágrafo 2: En todo caso, el uso de los medios tecnológicos y electrónicos para adelantar trámites y competencias de la Administración Pública deberá garantizar los principios de autenticidad, disponibilidad e integridad... Artículo 8: "todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas." Artículo 10. Utilización del correo para el envío de información. 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."
2007	LEY 1150	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993. Artículo 3°. De la contratación pública electrónica. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, la sustanciación de las actuaciones, la expedición de los actos administrativos, los documentos, contratos y en general los actos derivados de la actividad precontractual y contractual, podrán tener lugar por medios electrónicos...
2010	CONPES 3649	Política Nacional de Servicio al Ciudadano



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AÑO	NORMA TITULO	DESCRIPCIÓN
2010	CONPES 3650	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
2010	CONPES 3654	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
2011	LEY 1437 CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	<p>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Artículo 3. numeral 6: En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública; Numeral 9: En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...).</p> <p>Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo...</p> <p>Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público, Numeral 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos; Numeral 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</p> <p>Artículo 8. Deber de información al público incluyendo medios electrónicos.</p> <p>Capítulo IV. De la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.</p>
2011	LEY 1474 ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN	<p>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. En el 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 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.</p> <p>El Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Obligación de las entidades y organismos públicos 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.</p>
2011	DECRETO 4632	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones
2012	LEY ESTATUTARIA 1581	Protección de datos personales
2012	DECRETO 19 DECRETO ANTITRÁMITES	<p>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</p> <p>Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. "Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales".</p>
2012	DECRETO 2482	<p>Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. Artículo 3. Políticas de Desarrollo Administrativo. Adóptense las siguientes políticas que contienen, entre otros, los aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998: ... b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.</p>
2013	CONPES 3785	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AÑO	NORMA TITULO	DESCRIPCIÓN
2014	LEY 1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
2014	DECRETO 2573	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
2015	LEY ESTATUTARIA 1757	Promoción y protección del derecho a la participación democrática
2015	DECRETO 103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
2015	DECRETO 1078	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2016	DECRETO 1166	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente



@corpamag



www.corpamag.gov.co

4 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los Mecanismos de Participación Ciudadana, son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática y se permite la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político¹.

La Constitución Nacional en su artículo 103 establece como mecanismos de participación ciudadana los siguientes: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato; estos, con excepción del voto, fueron reglamentados en la Ley 134 de 1994 y mediante la Ley 1757 de 2015 fueron complementados y modificados.

- **Iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas.** Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar Proyecto de Acto Legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de Ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de Acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de Resolución ante las Juntas Administradoras Locales, y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.
- **Referendo.** Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica (referendo aprobatorio) o derogue o no una norma ya vigente (referendo derogatorio)
- **Revocatoria del mandato.** La revocatoria del mandato es un derecho político, por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde.
- **El plebiscito.** El plebiscito es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo.
- **Consulta popular.** La consulta popular es la institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, es sometida por el Presidente de la República, el gobernador o el alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto.
- **Cabildo abierto.** El cabildo abierto es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.

¹ ABC de la Ley 1757 de 2015 elaborado por Función Pública.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Corpamag acogiendo la normatividad vigente pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés los mecanismos de participación ciudadana consagrados en la ley, buscando se conviertan en una herramienta ágil y sencilla que les permita a los ciudadanos ejercer sus derechos constitucionales y legales, interlocutar con la entidad, garantizar una gestión eficiente, transparente y participativa que preste mejores servicios:

- a) **Audiencias públicas:** Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.²
- b) **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.
- c) **Espacios de sensibilización y socialización de proyectos con las comunidades.**
- d) **La resolución de los recursos de ley** interpuestos oportunamente ante los actos administrativos expedidos por la entidad.
- e) **PQRDS:** Servicio de recepción y respuesta a las peticiones quejas y reclamos:
 - **Consultas:** petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Pueden ser escritas o verbales.
 - **Denuncia:** documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. Según Ley 906 de 2004 la denuncia puede ser de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.
 - **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 completa y de fondo de las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo³.
El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 indica que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia

² Artículo 33 Ley 489 de 1998

³ Artículo 13, Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

- **Queja:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital 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 digital, 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.
 - **Sugerencia:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la Corporación Autónoma Regional del Magdalena, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- f) **Proyectos de regulación:** Sección en nuestro sitio Web para la publicación de los proyectos de Regulación Específica de Corpamag (proyectos, actos administrativos), con el fin de que los ciudadanos o grupos de interés participen en el proceso de producción normativa, a través de opiniones, sugerencias o propuestas alternativas
- g) **Rendición de Cuentas:** es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado⁴.
- h) **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud⁵.
- i) **Veeduría ciudadana:** mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

⁴ DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública nacional. Bogotá 2008, P 9

⁵ Glosario. Manual de Gobierno Digital.

5 MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN CORPAMAG

Corpamag ha dispuesto diferentes medios y canales a través de los cuales la ciudadanía y demás partes interesadas pueden acceder a la información de la entidad, presentar sus peticiones, sugerencias, denuncias, quejas y reclamos, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, que se relacionan a continuación.

5.1 Presenciales.

- **Presentación de PQRDS personal en cualquiera de nuestras oficinas:**
 - Santa Marta D.T.C.H: Av. del Libertador No. 32 - 201 Barrio Tayrona
 - Ciénaga, Magdalena: Calle 12 No. 10-06
 - Fundación, Magdalena: Carrera 5 No. 8 - 15, Loc. 2
 - Pivijay, Magdalena: Calle 7 No. 8 – 05
 - Plato, Magdalena: Calle 5 # 14 - 61, Barrio Centro
 - Santa Ana, Magdalena: Calle 2 # 3 - 451, esquina
- **Horario de Atención:** lunes a viernes de 7:00 a.m.-12:00 m. y 1:00 p.m.- 4:00 p.m.
- **Observación:** La radicación de documentos a los usuarios, se realiza solo en la sede principal (Santa Marta).

5.2 Telefónico.

- **Mecanismo:** Presentación de PQRDS vía telefónica en nuestras líneas de atención:
 - Santa Marta: (57) (605) 4380200 - 4380300
 - Ciénaga: (57) (605) 4380480
 - Fundación: (57) (605) 4380481
 - Pivijay: (57) (605) 4380482
 - Plato: (57) (605) 4380484
 - Santa Ana (57) (605) 4380483
- **Horario de Atención:** lunes a viernes de 7:00 a.m.-12:00 m. y 1:00 p.m.- 4:00 p.m.

5.3 Virtual

- **Mecanismo: Presentación de PQRDS a través de alguno de los siguientes medios:**
 - Correo electrónico de contacto: contactenos@corpamag.gov.co
 - Buzón de PQRD
 - Chat General (Enlace en la esquina inferior derecha de la página web de Corpamag)
- **Sitio Web – www.corpamag.gov.co:** es el medio que Corpamag ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

Observaciones:

- Los requerimientos realizados por medios electrónicos después de 6:00 p.m. se considerarán recibidos el día hábil siguiente.
- El horario de atención al Chat es de 10:00 p.m. a 11:30 p.m.

5.4 Redes Sociales.

Corpamag hace uso de las redes sociales para informar a la ciudadanía sobre los avances, noticias y actividades que adelanta en torno a su gestión. Estas son nuestras redes sociales:

- Corpamag en Twitter: <https://twitter.com/@corpamag>
- Corpamag en Facebook: <https://www.facebook.com/CorpamagAutoridadAmbiental/>
- Corpamag en Instagram: <https://www.instagram.com/corpamag/>
- Canal de Corpamag en Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCgJMKdGQddcwMs5oSk1jZ6A>

5.5 Medios Escritos.

- Cartelera física en las oficinas de Corpamag
- Diarios de Circulación masiva (por demanda, de acuerdo a las necesidades de publicación de los proyectos o procesos en curso)
- Cartelera de las alcaldías e inspecciones de policía locales
- Vallas y tableros en los sitios de obras y ejecución de proyectos.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6 ESTRATEGIA DE PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CORPAMAG.

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Negocios Verdes verificados	Plan de Acción	Negocios verdes	No			X		Al ciudadano se le va a permitir colaborar	Intercambio de experiencias	Foro intercambio de experiencias	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Fecha de inicio: enero - Fecha final: octubre	Oficina de Planeación	
Formulación de Proyectos Escolares Ambientales	Plan de Acción	Instituciones educativas del departamento del Magdalena interesadas en asesoría técnica y/o resignificación de PRAE. Entes territoriales a través de sus coordinaciones de educación y/o secretarías	Si, Ley 1549 de 2012	X	X			Al ciudadano se le va a permitir formular y definir	1. Mesa de trabajo 2. Selección de grupo dinamizador de PRAE 3. Construcción de diagnóstico 4. Construcción de componente metodológico y estructural.	Mesas de trabajo	Un plan, programa, proyecto, presupuesto o servicio formulado	Fecha de inicio: febrero - Fecha final: noviembre	Subdirección de Educación Ambiental y Participación Ciudadana	En la formulación de los PRAE participa la comunidad educativa (estudiantes, docentes, padres de familia)

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Formulación de Proyectos Ciudadanos de Educación Ambiental	Plan de Acción	Organizaciones Sociales y Comunes, Empresarios, sector turístico, ganaderos, agricultores, minero-energéticos, industriales y comerciales, Indígenas, población afrodescendiente, víctimas, Juntas de acción comunal.	Si, Ley 1549 de 2012	X	X			Al ciudadano se le va a permitir formular y definir	1. Mesa de trabajo 2. Selección de grupo dinamizador de PROCEDA 3. Construcción de diagnóstico 4. Construcción de componente metodológico y estructural.	Mesas de trabajo	Un plan, programa, proyecto, presupuesto o servicio formulado	Fecha de inicio: febrero - Fecha final: noviembre	Subdirección de Educación Ambiental	Proyectos ciudadano de educación ambiental formulada y proceso sistematizado- Grupos: Organizaciones Sociales y Comunes, Empresarios Turísticos, ganaderos, agricultores, minero-energéticos, industriales y comerciales, Indígenas, Afros, víctimas.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Construcción, actualización, implementación y fortalecimiento de Planes de Educación Ambiental Municipal del departamento del Magdalena	Plan de Acción	Alcaldía municipal, representantes de Organizaciones Sociales y Comunales, Empresarios, ganaderos, agricultores, minero-energéticos, industriales y comerciales, Indígenas, comunidad afrodescendientes, víctimas, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Defensa Civil, pescadores, Instituciones Educativas, Empresas de Servicios Públicos, Hospital.	Si, Ley 1549 de 2012	X	X	X	X	Al ciudadano se le va a permitir controlar y evaluar	1. Encuentro actores CIDEA Municipal 2. Reuniones participativas y de fortalecimiento 3. Actividades a ejecutar de acuerdo a los planes de trabajo del PEAM	Reuniones actores CIDEA Municipales	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Fecha de inicio: febrero - Fecha final: noviembre	Subdirección de Educación Ambiental	La ejecución del PEAM a través del POA está ligada a la asignación presupuestal municipal. Se evidencia a través de actas e informes anuales. - Grupo: Alcaldía municipal, representantes de Organizaciones Sociales y Comunales, Empresarios Turísticos, ganaderos, agricultores, minero-energéticos, industriales y comerciales, Indígenas, Afros, víctimas.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Formulación e implementación del Esquema de Publicación de Información en la página web de Corpamag.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Todos los grupos de interés de Corpamag	Si, Ley 1712 de 2014		X			Al ciudadano se le va a consultar	Mediante la Publicación del Esquema en la página web se socializará el documento para recibir comentarios de los usuarios y se realizará un Webinar Participativo, en el cual se explicará la funcionalidad del documento, a la vez que se socializa.	1. Publicación del Esquema en la página web para comentarios. 2. Webinar con los grupos de interés.	Un plan, programa, proyecto o servicio evaluado	Fecha de inicio: febrero - Fecha final: agosto	Oficina de Planeación	
Acciones educativas en torno a la ejecución de los proyectos de obra civil	Plan de Acción	Comunidad aledaña a las obras	No			X		Al ciudadano se le va a entregar información	Implementación de actividades de sensibilización ambiental en el marco de la ejecución de los proyectos de gestión de riesgos en el área de jurisdicción de la Corporación.	Taller y Conferencias	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Fecha de inicio: Marzo - Fecha final: Noviembre	Subdirección Técnica	

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Acciones educativas en torno a la ejecución de los proyectos de obra civil	Plan de Acción	Comunidad aledaña a las obras	No			X		Al ciudadano se le va a entregar información	Implementación de actividades de sensibilización ambiental en el marco de la ejecución de los proyectos de sostenibilidad ambiental orientadas a la recuperación, mantenimiento y conservación de la CGSM.	Taller y Conferencias	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Fecha de inicio: Marzo - Fecha final: Noviembre	Subdirección Técnica	
Talleres municipales de asesoraría a los entes territoriales para la incorporación de las Determinantes y Asuntos ambientales en sus Instrumentos de Planificación Territorial	Plan de Acción	Entes territoriales del departamento del Magdalena	Si, Decreto 1076 del 2015			X		Al ciudadano se le va a entregar información	En mesas de trabajo los ciudadanos podrán identificar a través de mapas social y encuestas la situación actual para evaluar futuras tomas de decisiones.	Mesas de trabajo - Encuestas - Mapa Social	Un plan, programa, proyecto, presupuesto o servicio formulado	Fecha de inicio: Marzo - Fecha final: Noviembre	Oficina de Planeación	

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Socializar acciones en el marco del plan del Distrito Regional de Manejo Áreas Protegidas	Plan de Acción	Entes territoriales - IED- Comunidad Local - Instituciones - Gremios - Asociaciones	Si, Ley 1076 de 2015			X		Al ciudadano se le va a entregar información	Se realizarán reuniones con los grupos de interés involucrados en las zonas del plan.	Reuniones Participativas	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	Fecha de inicio: marzo - Fecha final: octubre	Oficina de Planeación	
Socialización de las medidas preventivas de incendios forestales (Resolución 7191 del 31 de diciembre de 2022)	Plan de Acción	Alcaldía municipal, Oficinas de Gestión del Riesgo, representantes de Organizaciones Sociales y Comunales, comunidad en general, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Instituciones Educativas, líderes de Juntas de Acción Comunal	Si, Ley 1076 de 2015			X		Al ciudadano se le va a entregar información	Se realizarán reuniones con los grupos de interés involucrados en las zonas del plan.	Reuniones Participativas	Un plan, programa, proyecto, presupuesto o servicio formulado	Fecha inicio: Enero Fecha final: Marzo	Subdirección de Gestión Ambiental	
Talleres de Concertación para reducción de cargas contaminantes sobre el Recurso Hídrico	Plan de Acción	Sectores (bananero, palmicultor, cafetero, sector doméstico, avícola y lácteos)	Si, Decreto 1076 de 2015					Al ciudadano se le va a permitir formular y definir	En mesas de trabajo los ciudadanos podrán identificar a través de mapas social y encuestas la situación actual para evaluar futuras tomas de decisiones.	Reuniones Participativas	Un plan, programa, proyecto, presupuesto o servicio formulado	Fecha inicio: junio. Fecha final: Diciembre	Subdirección de Gestión Ambiental	