

CARACTERIZACION DE USUARIOS

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA

No.	PARTE INTERESADA	CONFORMACION	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
1	ASAMBLEA CORPORATIVA	Integrada por los representantes legales de las Entidades Territoriales que hacen parte de la jurisdicción.	<p>Requieren apoyo técnico y educativo para las comunidades que integran su jurisdicción. Especialmente se ven reflejadas sus necesidades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Obras de estabilización (gaviones, pantallas ancladas, muros de contención). – Asistencia técnica en gestión del riesgo por fenómenos de remoción en masa e inundación – Programas de reforestación y recuperación de áreas verdes, Descontaminación del recurso hídrico (construcción de PTAR). – Desarrollo de Programas de formación y Capacitación con asistencia técnica. – Delimitación de Áreas Estratégicas – Trámites oportunos especialmente en concesiones de agua, aprovechamientos forestales. 	<p>Fortalecimiento de la gobernanza Posicionamiento de la imagen Corporativa de la Entidad.</p>
2	CONSEJO DIRECTIVO	Gobernador del Departamento, un representante de la Presidencia de la República, un Representante del MADS, cuatro Alcaldes de los Municipios de la Jurisdicción, dos Representantes del Sector Privado, dos Representante de Entidades sin Ánimo de Lucro, un Representante de las comunidades indígenas y etnias.	<ul style="list-style-type: none"> – Presentación de informes sobre problemáticas ambientales significativas de la jurisdicción – Presentación Avances de gestión Programas y Proyectos PAC – Revisión presupuesto ejecutado en la Entidad. – Acompañamiento a Visitas en Municipios de la Jurisdicción para conocer avances de gestión ambiental de la Entidad. 	<p>Fortalecimiento de la gobernanza Gestión para la consecución de recursos. Posicionamiento de la imagen Corporativa de la Entidad.</p>

No.	PARTE INTERESADA	CONFORMACION	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
3	SERVIDORES PUBLICOS	Empleados públicos de carrera Funcionarios de libre nombramiento y remoción Provisionales Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones en temáticas de su interés. - Gestión de Oficinas Satélites y su funcionamiento. - Agilidad en procesos contractuales - Articulación de acciones ambientales para generar impacto en las comunidades de la jurisdicción. 	<p>Atención afectiva y efectiva de los usuarios. Cumplimiento de las funciones. Respeto por los Derechos de los trabajadores. Posicionamiento de la imagen Corporativa de la Entidad en el orden nacional, regional y local.</p>
4	CLIENTES	Personas Naturales Personas Jurídicas (Especialmente del sector productivo) Entidades Públicas (Entes Territoriales, MADS), Empresas de Alcantarillado, Centros Educativos y de Formación, ONG's, Comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo en procesos de formación, capacitación y sensibilización ambiental. - Suscripción de Alianzas Estratégicas. - Agilidad en los trámites y servicios ambientales. - Cumplimiento a compromisos comunitarios - Requerimiento de visitas técnicas para autorización de podas, concesiones de agua, licencias ambientales, infractores ambientales, Participación en Programas Institucionales. 	<p>Atención afectiva y efectiva de los usuarios. Respuestas a las solicitudes de manera oportuna y clara. Asesoría técnica y educativo –ambiental con estrategias de conservación y protección ambiental efectivas. Posicionamiento de la imagen Corporativa de la Entidad en el orden nacional, regional y local.</p>
5	AGENTES SOCIALES	Juntas de Acción Comunal Grupos Sociales Medios de Comunicación Organizaciones Sindicales Organizaciones No Gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas técnicas por problemas de erosión, podas, talas de árboles en mal estado, obras de mitigación y control de erosión. - Realización de eventos de formación, capacitación y sensibilización. - Orientación en la formulación de Proyectos de orden ambiental. - Solicitud de apoyo logístico para eventos comunitarios. 	<p>Atención afectiva y efectiva de los usuarios. Respuestas a las solicitudes de manera oportuna y clara. Asesoría técnica y educativo –ambiental con estrategias de conservación y protección ambiental efectivas. Posicionamiento de la imagen Corporativa de la Entidad en el orden nacional, regional y local.</p>
6	ENTIDADES PUBLICAS	Entidades del Orden Nacional Entidades del Orden Territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de informes de gestión ambiental en el marco de la Política Nacional de Educación Ambiental. - Acompañamiento a Encuentros para intercambio de información y experiencias significativas. 	<p>Articulación Interinstitucional Gobernanza Ambiental Cultura Ambiental Sostenible</p>

No.	PARTE INTERESADA	CONFORMACION	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
7	PROVEEDORES	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la Entidad (Persona Natural o jurídica)	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos claros y oportunos de las solicitudes CDMB - Conocimiento de los trámites y servicios que presta la Entidad. 	<p>Participación en procesos licitatorios transparentes. Atención cordial</p>
8	ENTES DE CONTROL	Congreso de la República en materia política, Presidencia de la República y MADS en materia administrativa, Ministerio del Interior y Justicia en materia de defensa judicial, Contraloría General de la República, en materia de control fiscal, Contaduría General en la inspección del cumplimiento de normas contables, Procuraduría General de la Nación en materia disciplinaria, Defensoría del Pueblo en materia de control social, Control social de la ciudadanía, pactos acordados.	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de gestión ambiental - Acompañamiento visitas técnicas - Cumplimiento de Directivas de orden nacional. 	<p>Transparencia en los procesos contractuales Control Social por parte de la Ciudadanía Atención a solicitudes de las partes interesadas de una manera oportuna, clara y efectiva.</p>
9	RECURSOS NATURALES Y BIODIVERSIDAD	Entorno Físico, natural, incluido aire, el agua, la tierra, la flora y la fauna.	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de Conservación y protección ambiental. - Conocimiento, investigación. - Educación Ambiental y participación social para su conservación y generación de un desarrollo sostenible. 	<p>Gestión ambiental proactiva Participación ciudadana y social en la conservación y protección del patrimonio natural Aplicación de la normatividad. Cultura Ambiental Sostenible</p>