

# **CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL URABÁ**



---

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**AÑO 2012**

---

Nº 100-09-02-01-0001-2012

---

Apartadó, enero 27 de 2012

## **PERSONAL DIRECTIVO Y ASESOR**

**GABRIEL CEBALLOS ECHEVERRI**  
DIRECTOR GENERAL

**ARBEBY MOLINA**  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**JOSÉ DOMINGO NAVARRO ALZATE**  
SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

**VANESSA PAREDES ZÚÑIGA**  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL

**MÓNICA PADILLA VANEGAS**  
JEFE OFICINA JURÍDICA

**ESTANISLAO MARTÍNEZ CASAS**  
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO (C)

---

## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>INTRODUCCIÓN</u></b>	<b>4</b>
<b><u>FUNDAMENTO LEGAL</u></b>	<b>5</b>
<b><u>I ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS</u></b>	<b>6</b>
<b>MISIÓN</b>	<b>6</b>
<b>VISIÓN</b>	<b>6</b>
<b>VALORES CORPORATIVOS</b>	<b>6</b>
DEFINICIONES	<b>6</b>
<b><u>II OBJETIVOS DEL PLAN</u></b>	<b>8</b>
<b>1. GENERAL</b>	<b>8</b>
<b>2. ESPECÍFICOS</b>	<b>8</b>
<b><u>III METODOLOGÍA</u></b>	<b>9</b>
<b><u>IV ELEMENTOS DEL PLAN</u></b>	<b>10</b>
<b>1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS</b>	<b>12</b>
<b>3. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES</b>	<b>15</b>
<b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>16</b>

## **INTRODUCCIÓN**

---

CORPOURABA está comprometido con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos. En el marco del Plan Nacional de Desarrollo "Acuerdos para la Prosperidad: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Lo anterior se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de gobierno, CORPOURABA definió unas estrategias conforme a los procesos institucionales, dentro del Plan de Desarrollo Administrativo, en torno al cumplimiento de las metas enmarcadas en las siguientes políticas: a) El Desarrollo del Talento Humano Estatal; b) Gestión de la Calidad, c) La Democratización de la Administración Pública; d) La Moralización y Transparencia en la Administración Pública y e) Los Rediseños Organizacionales.

Para esto CORPOURABA ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", CORPOURABA, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2012.

## **FUNDAMENTO LEGAL**

---

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).

Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Resolución Interna Nº 03-01-21-001618 del 22 de Septiembre de 2005. ("Por la cual se adopta el Mapa de Riesgos").

Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).

Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).

Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

## I ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

---

### **MISIÓN**

Como autoridad ambiental de los municipios de la jurisdicción, ejecutora de la Política Nacional Ambiental, propicia el Desarrollo Regional Sostenible con participación social.

### **VISIÓN**

CORPOURABA se verá a largo plazo posicionada en el liderazgo de la administración y la inversión ambiental en los municipios de la jurisdicción y promotora del desarrollo sostenible a nivel regional.

### **VALORES CORPORATIVOS**

- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Lealtad
- Respeto
- Transparencia
- Eficiencia
- Justicia
- Pertenencia
- Tolerancia

### **Definiciones**

- **Honestidad**: Es el valor que me mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.
- **Responsabilidad** La responsabilidad es la capacidad de responder por nuestros actos. Es una respuesta interna, de querer asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.
- **Compromiso** Es ir más allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser.

- **Lealtad** Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.
- **Respeto** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.
- **Transparencia**: Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la cabeza en alto.
- **Eficiencia**: Es la capacidad de lograr, con mi trabajo, lo que me propongo sacándole el máximo provecho a mis virtudes y capacidades.
- **Justicia**: Es reconocer que todos, por nuestra naturaleza humana, tenemos los mismos derechos.
- **Pertenencia**: Es identificarme con la CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE CORPOURABA, a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en la misma dirección.
- **Tolerancia**: Es la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las mías.

## **II OBJETIVOS DEL PLAN**

---

### **1. GENERAL**

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

### **2. ESPECÍFICOS**

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- Jerarquizar las acciones.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.



### **III METODOLOGÍA**

---

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Definición del Equipo de Trabajo encargado
2. Convocatoria de reuniones de trabajo socializando la metodología a realizar.
3. Realización de jornadas de trabajo, para recordar elementos fundamentales como la Misión, la Visión y los Valores Institucionales.
4. Identificación de las debilidades y fortalezas Corporativas.
5. Clasificación de las debilidades y fortalezas para cada uno de los procesos Corporativos.
6. Tabulación del diagnóstico encontrado.
7. Detectar las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas.
8. Proposición de las acciones de mejora. los objetivos generales y específicos, las metas y los procedimientos y mecanismo generales para lograr las estrategias y políticas.
9. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
10. Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del Plan.

## **IV ELEMENTOS DEL PLAN**

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos: 1) Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Medidas para Mitigar los Riesgos, 3) Estrategias Anti Trámites; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

### **1. Mapa de riesgos de corrupción**

**Tabla 1: Procesos Corporativos**

<b>PROCESO</b>	<b>RIESGOS DEBILIDADES RIESGOS FORTALEZAS</b>
<b>1. PLANEACIÓN GLOBAL DEL TERRITORIO</b>	1. Planificación con escasa o nula participación Social. 2. Baja exigencia de rendición de cuentas por parte de la población o sectores de opinión. 3. Realizar una planeación con intereses políticos locales, ajenos a la realidad social y ambiental. 4. Realizar una planeación ajena a los lineamientos técnicos del orden nacional y departamental. 5. Inexistencia o inoperancia del Consejo Corporativo de Planeación.
<b>2. GESTIÓN DE PROYECTOS</b>	1. Formulación de proyectos con escasa o nula participación Social 2. Poca transparencia en la formulación de los proyectos. 3. Desorganización de la información. 4. Falta de políticas y procedimientos claros que permitan articular el banco de proyectos con la gestión de los mismos. 6. Falta de indicadores.
<b>3. LABORATORIO DE ANÁLISIS DE AGUAS</b>	1. Pérdida de muestras o de insumos por falta de procedimientos efectivos para el control. 2. Adquisición de equipos e insumos de baja calidad u obsoletos. 3. Cambio de resultado de los análisis de las muestras por un interés particular o error humano. 4. Manipulación de las muestras.
<b>4. MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CORPORATIVO</b>	1. Falta de compromiso de la Alta Dirección para mantener el SGC. 2. Escasez de recursos económicos para mantener y sostener el SGC. 3. Falta de compromiso y de liderazgo por parte de los líderes de los procesos. 4. Incumplimiento de los funcionarios para aplicar correctamente los procedimientos. 5. Inexistencia o ineficacia del Sistema de Control Interno. 6. Falta de políticas precisas para la administración de los riesgos corporativos por Procesos. 7. Desatención a las quejas, sugerencias o peticiones de los usuarios. 8. Inaplicabilidad de los acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos. 9. Incumplimiento de la normatividad de la estrategia del Programa Gobierno en Línea.
<b>5. GESTIÓN DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA</b>	1. Falta de coordinación en la planeación que posibilite de que el monto de la inversión no sea el previsto para cumplir el objeto del contrato. 2. La extensión del plazo, cuando los

<b>PROCESO</b>	<b>RIESGOS DEBILIDADES RIESGOS FORTALEZAS</b>
	<p>contratos se realizan en tiempos distintos a los inicialmente programados. 3. El incumplimiento total o parcial del contrato, en la medida en que compromete la responsabilidad contractual de quien asuma tal conducta. 4. Las inhabilidades e incompatibilidades con posterioridad a la adjudicación del contrato. 5. Iliquidez para cancelar parcial o totalmente el contrato. 6. La fluctuación de los precios de los insumos, desabastecimiento y especulación de los mismos. 7. Pérdida de Información del área de Sistemas. 8. Pérdida de Información en medio físico. 9. Manipulación de las Tablas de Retención Documental. 10. Pérdida de bienes muebles de la Corporación. 11. Pérdida de recursos financieros. 12. Manipulación de la información registrada en las Bases de Datos. 13. Ordenar al Jefe de Sistemas la realización de acciones no apropiadas para beneficios por fuera de la ley.</p>
<b>6. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<p>1. Nombramiento de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales o reglamentarios. 2. La vinculación de personal por prestación de servicios para realizar competencias misionales. 3. La poca capacidad financiera para ofrecer mejores emolumentos a los funcionarios. 4. Acoso laboral. 5. Bajo sentido de pertenencia de parte de los contratistas y funcionarios frente a la región y la institución. 6. Inexistencia de la revisión y supervisión a las liquidaciones de nómina y Prestaciones Sociales.</p>
<b>7. APLICACIÓN DE LA AUTORIDAD AMBIENTAL</b>	<p>1. Reportes inconsistentes a Sistemas Estratégicos de Información. 2. Confianza excesiva en los trabajadores. 3. Bajo número de funcionarios en la atención de funciones misionales. 4. Presiones políticas y gremiales que afectan decisiones ambientales que ponen en riesgo ecosistemas. 5. Baja cultura ciudadana en el tema de exigir derechos frente a temas ambientales. 6. Bajo uso de las audiencias públicas como mecanismo de concertación de temas ambientales de interés colectivo. 7. Susceptibilidad de recibir dadas de terceros para decisiones ambientales.</p>
<b>8. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA GESTIÓN CORPORATIVO</b>	<p>1. Falta de voluntad de la Alta Dirección para dirigir el SGC. 2. Falta de seguimiento administrativo al Plan de Desarrollo Administrativo. 3. Desarticulación del PDA y el SGC. 4. Desactualización e inaplicabilidad de políticas Operacionales.</p>
<b>9. FINANCIERA Y CONTABLE</b>	<p>1. Necesidad de sostener un determinado estilo de vida o de responder a dificultades financieras. 2. Poca o débil vigilancia. 3. Falta de procedimientos claros para el cruce de la información entre las áreas. 4.</p>

## **2. Medidas para mitigar los riesgos**

- **CORPOURABA** cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos.

- **CORPOURABA** cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.

- **CORPOURABA** cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos: a) Un Programa Radial denominado "Voces Ambientales"; b) Un Boletín Trimestral llamado Biodiversas; c) Un Boletín de Prensa llamado Biodiversas; d) Un Puesto Rotativo de Información y Prensa; e) Un Chat Interactivo a través del Sitio Web; f) Un Buzón de Sugerencias.

**CORPOURABA** cuenta con los siguientes medios internos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos: a) Boletín Mensual "Iguanotas"; b) Mural Interno.

- Para el año de 2012 se tiene programada, tanto en la Sede Central como en las Oficinas Regionales, la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Comité Asesor de Control Interno.

- Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la Sitio Web principal del CORPOURABA en el enlace PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad.

- En el año de 2012 se publicará trimestralmente una nota en la Sitio Web, la radio y en la Intranet de la entidad para la divulgación del enlace por medio del cual se puede presentar las denuncias por hechos de corrupción.

- Aplicación del Decreto 4085 de 2011, "Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado". Para el diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del

Estado definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte deservidores y entidades públicas, del dally antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación.

- Aplicación del Decreto 4170 de 2011 "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado".
- Aplicación del Decreto 4632 de 2011 "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", en lo referente a la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Tomar medidas preventivas y reactivas del hombre y de los sistemas tecnológicos que permitan proteger y resguardar la información, buscando mantener la confidencialidad e integridad en los mismos. Comenzar el proceso de **encriptar** la información final de la entidad y la enviada a terceros; ésta última debe acompañarse de la firma digital y en formato PDF.
- Establecimiento de mayor seguridad en el desarrollo de los aplicativos para evitar la manipulación de los mismos. Para garantizar la seguridad de las bases de Datos se deben asignar protocolos de seguridad y a los usuarios finales crearles diferentes perfiles de acceso, de tal forma que solo el administrador pueda tener control en las mismas.
- Adoptar un Manual de Protocolos de Seguridad que rijan las Tecnologías de Información y Comunicación Corporativas.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.

- Aplicación del decreto 4326 de 2011 "Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011".
- Aplicación del Decreto 4567 de 2011, sobre la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los candidatos.
- Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.
- De conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la metodología de este sistema se validará con las instrucciones que definida e imparta más adelante La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Audiencias Públicas en los Proceso de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de CORPOURABA.
- Veedurías ciudadanas: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
- Buzón de quejas y reclamos: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área del CORPOURABA. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas del CORPOURABA.
- Responder las Acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

- **CORPOURABA** promocionará la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Establecer un Sistema de monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción.
- Fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la *"estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal"*.

### **3. Estrategias Anti-Trámites**

- Estrategia: Democratización de la Administración Pública. El Sector Medio Ambiente dentro de la Planeación Estratégica Sectorial 2011-2014, establece a 2014 que el 100% de los trámites y servicios del sector deberán estar en línea a través de la Sitio Web de las entidades. Meta: A 2014 el 100% de todos los trámites y servicios del sector deberán estar en línea a través de la Sitio Web de las entidades. Para el 2011 se cumplió la meta del 65%.
- CORPOURABA propenderá por la aplicación integral del Decreto Legislativo 19 del 10 de Enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

CORPOURABA cuenta con la Ventanilla Única de Trámites Ambientales (Espacio Vital) y con un Punto de Consulta, donde los usuarios pueden realizar y revisar el estado de su trámite; realizar una Petición, Queja o Reclamo; realizar Pagos en Líneas de los Servicios o Trámites Corporativos; Revisar los Expedientes Municipales; Revisar el sitio web de CORPOURABA.

#### **4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

- El Sitio Web [www.corpouraba.gov.co](http://www.corpouraba.gov.co), con actualización permanente presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de CORPOURABA.
- Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través del Sitio Web, en el ítem de Servicios de Atención al Ciudadano, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- Interactuó con CORPOURABA en:
  - A través del correo electrónico [corpouraba@corpouraba.gov.co](mailto:corpouraba@corpouraba.gov.co) presente sus consultas.
  - A través del Sitio Web "Escríbale al Director". presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
  - Sede central de CORPOURABA: Calle 92 N° 98-39, Apartadó o en las sedes regionales de Arboletes, Cañasgordas, Vigía del Fuerte y Urrao.
  - Personalmente: en la sede central de CORPOURABA. Grupo de Atención al Ciudadano. Calle 92 N° 98-39, Apartadó.
  - Buzones físicos ubicados en cada Oficina donde funciona la Entidad.
  - En la línea Gratuita 01 8000 400060 y en el PBX 828 00 60, extensiones 11, 13, 14 y 15.
  - Vía Fax: (+094) 828 10 01.
- Jornadas de capacitación "Miércoles de capacitación" Ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas misionales a través de capacitaciones semanales, dictadas por funcionarios expertos que desarrollan la actividad.



- La Biblioteca forma parte del portafolio de servicios del CORPOURABA. Construye y divulga la memoria institucional de publicaciones, facilita la consulta de material bibliográfico y ofrece orientación y asesoría personalizada en temas misionales generales y de normatividad.