



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CHIVOR
CORPOCHIVOR

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Garagoa, Marzo de 2014

DIRECTIVOS

FABIO ANTONIO GUERRERO AMAYA
Director General

DAVID DALBERTO DAZA DAZA
Secretario General

JORGE LUIS MORA FRANCO
Subdirector de Planeación

ANA CELIA SALINAS MARTÍN
Subdirectora de Gestión Ambiental

OMAR HERNANDO FORERO GÁMEZ
Subdirector Administrativo y Financiero

YENNY KARINA VARGAS PEÑA
Jefe Oficina Control Interno

JOSÉ VICENTE SALINAS MARTÍNEZ
Revisor Fiscal

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
I. ALCANCE DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.....	8
II.OBJETIVO GENERAL.....	8
III.OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
IV. METODOLOGIA.....	9
V. MARCO LEGAL.....	9
VI. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS.....	14
VII. DIAGNÓSTICO GENERAL PARA LA FORMULACION DEL PLAN (MATRIZ DOFA).....	16
VIII. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO..	17
VIII.I MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGARLOS:	17
VIII.II ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	17
VIII.III COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	20
VIII.IV COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	20
GLOSARIO	21
DEFINICIÓN DE SIGLAS	23
ANEXOS.....	24

INTRODUCCIÓN

En Colombia existe una amplia legislación y normatividad tendiente a luchar contra la corrupción, incluyendo sistemas de control social, control político y técnico. En la última administración se ha implementado el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

La Corporación siendo consciente de la importancia de fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establecidas en el Estatuto Anticorrupción de la ley 1474 de 2011, se ha comprometido con la construcción de unas condiciones y ambientes propicios que generen bienestar para todos los ciudadanos presentando las medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción y los diferentes mecanismos para mejorar la atención a los Ciudadanos, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio, ejerciendo un control social, participativo y oportuno.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en la formulación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos institucionales. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto Número 2482 de 2012.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de

Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y medidas concretas para mitigarlos. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

2. Estrategia Anti trámites. Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Entidad.

Por lo anterior la Corporación Autónoma Regional de Chivor CORPOCHIVOR ha definido acciones que buscan la implementación de estrategias que permitan vincular a sus usuarios de forma transparente y equitativa en la formulación y seguimiento a los planes, programas y proyectos que se encuentran en ejecución.

I. ALCANCE DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aplica por la vulnerabilidad y condiciones a que están expuestos los funcionarios y contratistas de la Corporación en cumplimiento de sus funciones y en desarrollo de las actividades, en la medición de la percepción de los usuarios de la corporación y de toda la comunidad en general, así como a los trámites de todas las solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos y demás comunicaciones recibidas en la entidad para su respectivo trámite dentro de los términos establecidos.

II.OBJETIVO GENERAL

Formular y adoptar estrategias de acercamiento a la ciudadanía y de lucha contra la corrupción.

III.OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Adoptar estrategias específicas y concretas en materia de lucha contra la corrupción que encaminen la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Plasmar la responsabilidad real de las acciones, no solo en el ambiente institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que despliega la Corporación Autónoma Regional de Chivor – Corpochivor- asegurando de esta manera la confiabilidad de los procesos y la información.
- ✓ Diseñar e implementar acciones que conlleven a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación y autocontrol.

- ✓ Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Corporación Autónoma Regional de Chivor y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- ✓ Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la Corporación.
- ✓ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- ✓ Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna, coherente y de fondo.
- ✓ Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la Corporación.

IV. METODOLOGIA

La metodología a desarrollar para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2014 contempla las siguientes actividades:

- Diagnóstico Actual de la Corporación a través de la matriz DOFA: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.
- Identificación de las causas de las debilidades y amenazas que afronta la entidad.
- Realización de talleres para: identificar, valorar, analizar y elaborar mapa de riesgos de corrupción; determinar la política de racionalización de trámites y definir estrategias para mejorar la atención al ciudadano.

V. MARCO LEGAL

<p>CONSTITUCION POLITICA COLOMBIANA</p>	<p>En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha</p>
--	--

	contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”, en el artículo 66 establece que todo contrato que celebren las entidades estatales estará sujeto a la vigilancia y el control ciudadano con la facultad de denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los servidores públicos o de los particulares involucrados en el proceso de contratación; además consagra la acción de repetición.
Ley 42 de 1993	Habla sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen”, en el artículo 26 señala la facultad de la Contraloría General de la Republica –CGR- de ejercer el control posterior, en forma excepcional, sobre cualquier entidad territorial, por solicitud del gobierno departamental, Distrital o municipal, por cualquier comisión permanente del Congreso o por la mitad más uno de los miembros de las corporaciones públicas territoriales. También por solicitud de la ciudadanía a través de los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la ley y como resultado de un ejercicio previo de control social cuyo resultado motiva esa solicitud.
Ley 134 de 1994	Se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. En su artículo 100 consagra la creación de las veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia en el ámbito nacional, con el fin de vigilar y controlar la gestión pública y los recursos públicos.
Ley 136 de 1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Dentro de esta ley esta se obliga a las personas que desean contratar con el Estado debe informar

	acerca de las inhabilidades e incompatibilidades en las que se encuentran, impulsa los principios de transparencia y publicidad.
Ley 270 de 1996	Estatuto de la Administración de Justicia, dentro de su contenido esta la responsabilidad del Estado de los funcionarios y la acción de repetición contra funcionarios y empleados públicos
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”, la norma define las acciones populares como los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos, entre los cuales está la defensa del patrimonio público. Establece incentivos económicos para el demandante, entre estos el 15% del valor que recupera la entidad pública en razón de la acción popular.
Ley 489 de 1998,	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 y se dictan otras disposiciones”. Amplia el tema de inhabilidades e incompatibilidades incluyendo las empresas de servicios públicos.
Ley 610 de 2000	Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías”. En forma general esta ley reglamenta y define que es el proceso de responsabilidad fiscal, señala los elementos de la responsabilidad fiscal, daño patrimonial al Estado y Gestión fiscal entre otras. Lo que busca es determinar las responsabilidad fiscal cuando los servidores públicos y funcionarios públicos actúan por acción u omisión o en forma culposa o dolosa
Ley 678 de 2001	Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición”. Esta normatividad permite tomar acciones contra los funcionarios

	que causan detrimento Patrimonial al Estado.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” esta norma teniendo a regular las obligaciones y deberes de quienes tienen a su cargo funciones de representación al Estado además de las sanciones que se les imponen cuando incumplen, es una Norma coercitiva que ayuda al buen y correcto funcionamiento de las entidades públicas.
Ley 850 de 2003	Se reglamentan las veedurías ciudadanas como mecanismo democrático de representación de los ciudadanos o de las organizaciones sociales para ejercer la vigilancia sobre la gestión pública, que asigna responsabilidades a las Entidades del Estado con la conformación de la Red Institucional de Apoyo a las veedurías; estas son: Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Ministerio del Interior, Departamento Administrativo de la Función Pública, Escuela Superior de Administración Pública - ESAP- y organismos de Planeación de los diferentes niveles.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”. Esta ley tiene por objeto la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública.
Ley 970 de 2005	Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en Nueva York, el 31 de octubre de 2003. Este convenio que firmo Colombia, tiene como finalidades: Promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción; promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica en la prevención y la lucha contra la corrupción, incluida la recuperación de activos; promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos.
Ley 1437 de 2011	Código Contencioso Administrativo. Que tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la

	<p>sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.</p>
<p>Decreto 4326 de 2011</p>	<p>Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011". Donde las entidades públicas podrán adelantar directa o indirectamente actividades de divulgación de sus programas y políticas, con el fin de dar cumplimiento a la finalidad de la respectiva entidad y garantizar el derecho a la información de los ciudadanos, en un marco de austeridad en el gasto y reducción real de costos, acorde a criterios de efectividad, transparencia y objetividad.</p>
<p>Decreto 4632 de 2011</p>	<p>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". El Estado debe crear unos órganos para para prevenir la corrupción este decreto reglamenta las funciones, la conformación, el tiempo en el que se deben reunir, y la financiación tanto de la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional para la lucha contra la Corrupción</p>
<p>Decreto 734 de 2012</p>	<p>Por el cual se reglamenta el Estatuto general de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones", esta norma compila una serie de normas que estaban dispersad en todo lo que tiene que ver con la contratación en la administración pública.</p>
<p>Decreto 0019 de 2012</p>	<p>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", conocida como la ley Antitrámites pretende que las entidades sean más modernas además de agilizar los trámites y servicios que se prestan, es la reafirmación de la confianza en el Estado</p>
<p>Ley 1474 de 2011</p>	<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", de manera general impone una serie de medidas para prevenir y controlar la corrupción en los entes privados y públicos.</p>

Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y de la gestión”. Pretende desarrollar una metodología para la implementación de del Modelo Integrado de Planeación y Gestión , a través de una planeación integral, simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

VI. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

VI.I. MISION:

Ejercer como autoridad ambiental y ser ejecutor de la política nacional ambiental, administrando el medio ambiente y los recursos naturales renovables, para contribuir al bienestar de la comunidad y promover el desarrollo sostenible en la jurisdicción.

VI.II. VISIÓN:

En el 2019 la Corporación Autónoma Regional de Chivor CORPOCHIVOR se verá posicionada como autoridad ambiental, propiciando cambios de actitud hacia la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales, mediante la participación y el mejoramiento continuo incrementando la oferta de bienes y servicios ambientales.

VI.III. POLITICA DE CALIDAD:

La Corporación Autónoma Regional de Chivor - CORPOCHIVOR, en cumplimiento de

su misión institucional se compromete satisfacer las necesidades de los usuarios, a través de servicios oportunos, confiables, amables y veraces, logrando un mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad, preservando el medio ambiente y fortaleciendo el desarrollo sostenible en la jurisdicción.

VI.IV. OBJETIVOS DE CALIDAD:

- ✓ Tramitar de manera oportuna las solicitudes de los servicios a los usuarios.
- ✓ Mejorar la percepción de los usuarios frente a los servicios con base en criterios de confianza y veracidad.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Contar con un talento humano competente y comprometido.

VI.V. VALORES ETICOS INSTITUCIONALES

Los principios Éticos Institucionales de CORPOCHIVOR son aquellos que se adoptan en consideración al cumplimiento de la función de la Corporación y a los fines esenciales del Estado, fundamentados en el respeto a la dignidad humana y al medio ambiente definidos en el Compromiso Ético Institucional, identificando así, a los servidores públicos de la Corporación, como personas dedicadas al servicio a la sociedad, caracterizados por el AUTOCONTROL, la AUTOGESTION y la AUTORREGULACIÓN, estos son:

- ✓ Libertad
- ✓ Honestidad
- ✓ Dedicación
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Tolerancia

- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Transparencia
- ✓ Eficiencia
- ✓ Discreción

VII. DIAGNÓSTICO GENERAL PARA LA FORMULACION DEL PLAN (MATRIZ DOFA)

DEBILIDADES	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	AMENZAS
Desactualización de documentación del SGC	Personal comprometido con la institución.	Credibilidad, transparencia, visibilidad y confianza de la ciudadanía en la Administración.	Cambios constantes en la legislación.
Ausencia de adecuación de oficina de atención al ciudadano.	Implementación de Gobierno en Línea	Implementación del Sistema PQRD en la página web para que los Ciudadanos realicen sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias por corrupción.	Desconocimiento de las normas y competencias de la entidad por parte de los usuarios.
Limitaciones presupuestales	Ingenio y creatividad en los proyectos para poder llevar a cabo su finalidad.	Gestionar recursos ante fuentes financiadores nacionales e internacionales	Se pierden proyectos y oportunidades que pueden lograr gran impacto en la comunidad.

VIII. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Corporación Autónoma Regional de Chivor -CORPOCHIVOR, como entidad del orden nacional, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para controlarlos y mitigarlos, estrategias Antitrámites y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan está formado por cuatro componentes:

VIII.I MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGARLOS:

La Corporación Autónoma Regional de Chivor CORPOCHIVOR tiene implementando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, en el cual se encuentran identificados, analizados, valorados los riesgos, así mismo cada proceso cuenta con el mapa de riesgos con las acciones, responsables e indicadores que permiten mitigarlos; con base en esta información y mesas de trabajo realizadas se consolidó el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Ver Anexo 1 Mapa de Riesgos del Plan Anti Corrupción.

VIII.II ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

En el desarrollo de este componente, la Corporación Autónoma Regional de Chivor CORPOCHIVOR efectuó el siguiente proceso:

Revisión de los procesos para identificar trámites.

El sector medio ambiente dentro de la política 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 los sitios web de las entidades. Revisados los procesos del SGC implementado en la entidad y la normatividad vigente se determinó que la Corporación Autónoma Regional de Chivor CORPOCHIVOR adelanta los siguientes trámites y servicios a la ciudadanía que se encuentran registrados en el SUIT:

TRAMITE Y/O SERVICIO
Presentación de denuncias por infracción ambiental.
Licencia ambiental.
Permiso de vertimientos.
Permiso para para establecimiento de zoo criaderos.
Permiso de emisiones atmosféricas fuentes fijas.
Permiso de ocupación de cauce
Permiso de exploración para agua subterránea
Aprovechamiento forestal

Concesión de aguas subterráneas
Concesión de aguas superficiales.
Permiso para investigación científica en biodiversidad
Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica.
Servicios información geo referenciada de Corpochivor

Corpochivor ha participado activamente en los diferentes talleres convocados por Gobierno en Línea y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el proceso de racionalización y homologación de trámites.

En caso de efectuarse un cambio en la normatividad que asigne a la entidad la obligación de efectuar o adelantar trámites, se cumplirán cada una de las fases (IDENTIFICAR, PRIORIZAR, RACIONALIZAR, INTEROPERABILIDAD) enunciadas en la política anti trámites, con la orientación y asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Programa Gobierno en Línea.

Actualmente la corporación cuenta con la página web institucional www.corpochivor.gov.co, con la información de interés general para la ciudadanía, la cual se actualiza en forma permanente. La página institucional contempla un espacio específico de servicio de información al ciudadano, así como la posibilidad de adelantar los trámites totalmente en línea a través de VITAL Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea.

En la vigencia 2014 se realizará la racionalización de los trámites relacionados en el Anexo 2. Racionalización de trámites vigencia 2014.

VIII.III COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

El documento CONPES 3654 define la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos como la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene (n) el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

En la rendición de cuentas se debe tener en cuenta 3 elementos esenciales: información, diálogo en doble vía ciudadanos-entidades e incentivos.

Las estrategias definidas por la Corporación para la vigencia 2014 para la rendición de cuentas se encuentran establecidas en el **Anexo 3. Estrategias para Rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la Atención al Usuario 2014**

VIII.IV COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

CORPOCHIVOR en el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra documentando el Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano el cual permite gestionar de manera efectiva las sugerencias, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas,

solicitudes de información y correspondencia en general; así como aplicar los mecanismos que permitan identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios con respecto a los servicios y la atención que presta la Corporación.

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, al Manual GEL vigente y siguiendo la Metodología elaborada por la Presidencia de la República para la Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Corporación implementó en el sitio web www.corpochivor.gov.co en el 2013 el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, el cual contempla permite: acceso desde sistema móviles, integrado es decir consolida las PQRD que lleguen por los diferentes canales, con opciones de realizar seguimiento y medir la satisfacción del usuario.

La Corporación han definido los mecanismos para mejorar la atención a los usuarios descritos en el en el **Anexo 3. Estrategias para Rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la Atención al Usuario 2014.**

GLOSARIO

ANTICORRUPCIÓN: Consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preminencia del interés general sobre el particular.

CORRUPCIÓN: Es un comportamiento de abuso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general o colectivo.

DENUNCIA: Declaración pública de una situación ilegal o injusta:

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución.

QUEJA: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RACIONALIZACIÓN: Es aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

RENDICIÓN DE CUENTAS: La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.

Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: Es la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta. Este es preventivo, que sirve para evitar la exposición al riesgo.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DEFINICIÓN DE SIGLAS

PQRD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias


VITAL: Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social

ANEXOS

Riesgo	Causas	Consecuencias	Análisis		Medidas mitigación		Seguimiento								
			Probabilidad	Impacto	Tipo de control	Política	Acciones	Responsable	Indicador						
			<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> ANEXO 1. MAPA RIESGOS PLAN ANTICORRUPCION VIGENCIA 2014 </div> <div style="text-align: right;"> <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">CODIGO</td> <td style="padding: 2px;">RE-DE-13</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">VERSION</td> <td style="padding: 2px;">1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">FECHA</td> <td style="padding: 2px;">16/04/2013</td> </tr> </table> </div> </div>										CODIGO	RE-DE-13	VERSION
CODIGO	RE-DE-13														
VERSION	1														
FECHA	16/04/2013														
Ocultar, alterar y/o falsificar información pública a los usuarios..	Intereses particulares Favorecer a terceros	Lesiona la imagen, la credibilidad y la transparencia de la Corporación. Sanciones legales y administrativas.	Posible	Moderado	Preventivo	Evitar	Ejercer controles por partes de los supervisores, para garantizar la idoneidad de la información que se le brinda al público.	Coordinadores de proyectos, supervisores y líder del proceso de comunicaciones.	Número de controles implementados y aplicados por proyectos						
Solicitar y/o recibir dádivas para el otorgamiento de permisos, autorizaciones ambientales, entre otros.	Disminución de las quejas sobre dádivas exigidas por los diferentes tramites.	Suspensión o inhabilidad del cargo al funcionario que exige y/o recibe la dádiva. Sanciones legales y administrativas que pueden repercutir en la Corporación. (Afectación económica)	Posible	Mayor	Preventivo	Evitar	Realizar talleres para fortalecer los valores éticos y personales Promover la suscripción del acta de compromiso ético institucional Información oportuna a los usuarios sobre los requisitos y costos de cada uno de los trámites. Resolución 577/2013	Subdirector Administrativo y Financiero. Educación Ambiental y atención al Usuario.	% de funcionarios y contratistas que suscriben el acta de compromiso ético Institucional. Disminución de las quejas sobre dádivas exigidas por los diferentes tramites.						
Incumplimiento legal a PQRD	Trasladar la PQRD al funcionario o dependencia que no posee la competencia para generar la respuesta. Incumplimiento u Omisión de las funciones y/o actividades propias de su cargo. Falta de claridad en la exposición y especificidad del peticionario. Dificultad en la concertación e integración de conceptos para la emisión de la respuesta.	Instauración de Tutelas y/o demandas por parte del peticionario Indemnización a los afectados. (Afectación presupuestal) Sanciones legales.	Posible	Mayor	Preventivo	Evitar	Revisión o visto bueno por parte del jefe inmediato a la calidad, oportunidad y coherencia de la respuesta. Sensibilizar y capacitar a los funcionarios sobre la importancia de la respuesta oportuna y pertinente.	Jefes de Dependencias.	Respuesta del 100% de las PQRD recibidas en oportunidad, claridad y coherencia.						
Otorgar o negar permisos, autorizaciones o avales técnicos ambientales sin el cumplimiento de requisitos legales o sin justa causa para beneficio o afectación de un tercero.	Cientelismo y amiguismo Conflicto de intereses Deficiencias en la evaluación jurídica, financiera y técnica.	Lesiona la imagen, la credibilidad y la transparencia de la Corporación. Sanciones legales.	Posible.	Mayor.	Preventivo	Evitar	Fortalecer los valores éticos, profesionales.	Subdirector Administrativo y Financiero.	% de funcionarios y contratistas que suscriben el acta de compromiso ético Institucional.						
Indebida manipulación de la información registrada en los sistemas de información y bases de datos	Ignorancia supina Falta de seguridad en el acceso de la información o bases de datos. Presiones ejercidas por terceros	Sanciones por parte de los organos de vigilancia y control. Toma de decisiones erróneas debido a la inadecuada de la información.	Posible	Moderado	Preventivo	Evitar	Capacitación en el manejo de los sistemas de información. Fortalecer el compromiso y sentido de pertenencia con la Corporación.	Subdirección de Planeación (Sistemas) Subdirector Administrativo y Financiero.	Número de servidores públicos capacitados y/o sensibilizados Disminución de los errores en los sistemas de información con respecto al año anterior.						
	Intereses particulares	Suspensión o inhabilidad del cargo al funcionario correspondiente.					Fortalecer los valores éticos y profesionales.	Director. Subdirectores	Disminución de hallazgos						

Manipulación en los procesos de contratación.	Clientelismo y trafico de influencias	Sanciones por parte de los organos de vigilancia y control.	Posible	Mayor.	Preventivo	Evitar	Aplicar la normatividad vigente y establecida para los procesos contractuales.	y Coordinadores de proyectos.	administrativos en procesos contractuales.
	Falta de etica y moral.	Perdida de imagen y credibilidad de la Corporación.							
Pérdidas o uso indebido de bienes.	Deficiencias en el seguimiento y control de inventarios	Deterioro patrimonial.	Posible	Moderado	Preventivo	Evitar	Realizar auditorias periódicas a los inventarios de los bienes de la institución	Oficina de control interno	Reducción de pérdidas de Bienes.
	Deficiencias en el control de seguridad y vigilancia en la salida de elementos de la entidad						Verificar periodicamente el cumplimiento de los protocolos de seguridad implementados por la empresa de vigilancia	Subdirección Administrativa y Financiera	Informes de supervisión que soportan la verificación de protocolos.
							Actualizar periodicamente los inventarios.		

ANEXO 2. ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES VIGENCIA 2014

Nombre de la entidad: **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CHIVOR -CORPOCHIVOR-** Año

Departamento: **Boyacá** Municipio: **Garagoa** Nivel: **Orden Nacional- Autónomos**

TRÁMITES A RACIONALIZAR

No	NOMBRE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN		TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	N° DE ACTO	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE	
											INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)
2	PRESENTACIÓN DE QUEJAS POR INFRACCIONES AMBIENTALES	Decreto 19 de 2012	Tecnología	La automatización parcial o total del trámite a través del uso de las tecnologías de la información	Trámite parcial o total en línea	Promover el uso de vital	Usuarios beneficiados con capacitación en VITAL	Subdirección de Planeación			01/03/2014	31/12/2014		

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CHIVOR -CORPOCHIVOR-
ANEXO 3. ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO 2014

PROBLEMAS	ACCIONES	VALOR AGREGADO	INDICADOR	A CARGO DE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
Desconocimiento y falta de uso de los medios de comunicación y sistemas de información por parte de los usuarios.	Realizar campañas en los lugares de reunión para sensibilizar a los usuarios sobre el uso de los medios virtuales.	Mejorar la satisfacción de los usuarios	Número de requerimientos, visitas, e interacción con los usuarios a través de los medios virtuales.	Subdirección Administrativa y Planeación	01/03/2014	31/12/2014
No es clara la estructura del proceso de atención al usuario.	Documentar e implementar el proceso de atención al usuario.	Mejorar la prestación del servicio a los usuarios	Proceso implementado. Y socializado con los funcionarios para darlo a conocer a la comunidad.	Proceso de Atención al Usuario	01/03/2014	31/12/2014
	Identificar mejoras en el sistema de medición de satisfacción del usuario implementado en el sitio web www.corpochivor.gov.co, definir encuestas a aplicar e implementarlas.		Encuestas aplicadas a usuarios			
	Realizar Análisis a los resultados de la medición de satisfacción de los usuarios y tomar acciones frente a las debilidades que se puedan presentar		Sistema de Medición de Satisfacción del usuario actualizado y socializado			
			Acciones establecidas para mejorar la atención al usuario			
Débiles estrategias para la utilización de las herramientas virtuales "TICs"	Fortalecer estrategias que motiven a los usuarios a utilizar los diferentes medios de comunicación implementados.	Uso masivo de los medios de comunicación para interactuar con la entidad	Número de usuarios que interactúan a través de medios electrónicos.	Subdirección de Planeación	01/03/2014	31/12/2014
	Incrementar los mecanismos o medios para la rendición de cuentas	Disponer de diferentes medios para la rendición de cuentas	Transmisión de programas radiales todos los sábados y Emisión de 4 ediciones del periódico institucional en los cuales se da a conocer a la ciudadanía los avances en la ejecución de planes y proyectos que adelanta la entidad.			