

2014

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**CORPORACIÓN
AUTÓNOMA
REGIONAL DE CALDAS
CORPOCALDAS**

28/01/2014



TABLA DE CONTENIDO

.....	0
I. INTRODUCCION	2
II. OBJETIVO Y ALCANCE	3
OBJETIVO	3
ALCANCE.....	3
III. METODOLOGÍA DEL DISEÑO	3
1. ASPECTOS GENERALES:	3
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD.....	3
POLITICA DE COMUNICACIONES.....	9
POLITICA DE ATENCION AL USUARIO	10
CODIGO DE ETICA	10
CODIGO DE BUEN GOBIERNO.....	11
2. COMPONENTES DEL PLAN	12
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	12
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES	12
TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS	13
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	14
IV. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	14
1. DEFINICIONES.....	14
2. GESTION	17
V. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	18
ANEXO - CRONOGRAMA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19



I. INTRODUCCION

Mediante Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, se reglamentan los artículos 73 y 7 de la Ley 1474 de 2011 "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". El artículo 73 de dicha Ley prevé que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es el instrumento de planificación que parte del análisis y valoración de los riesgos de corrupción a los que está expuesta la Entidad como base para la identificación de las medidas de mitigación necesarias.

Consciente de los efectos perjudiciales de la corrupción en la gobernabilidad y el desarrollo del País, la Corporación construye el presente documento que contiene las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cada uno de sus componentes como son:

- Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- Segundo Componente: Estrategia Antitrámites
- Tercer Componente: Rendición de Cuentas
- Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Teniendo en cuenta lo anterior, se invita a la comunidad en general y a los usuarios de los servicios y acciones que presta y adelanta la Corporación, a efectuar seguimiento a las estrategias planteadas, a través de los diferentes mecanismos disponibles en la página Web corporativa o aportando sus opiniones y sugerencias en los espacios de participación con que cuenta la entidad.



II. OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Presentar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Caldas, correspondiente a la vigencia 2014.

III. METODOLOGÍA DEL DISEÑO

1. ASPECTOS GENERALES:

INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD

A continuación se presentan algunos aspectos generales, orientados a hacer claridad sobre la visión, misión y funciones, y se relacionan los lineamientos y directrices de comportamiento establecidos para los funcionarios de la Entidad, cuyo acatamiento y seguimiento se constituyen en plataforma base para la prestación adecuada de los servicios y la prevención de actos de corrupción.

VISION CORPORATIVA

Al 2019 CORPOCALDAS será una Entidad ambiental reconocida por la calidad en la prestación de sus servicios y en la administración de los recursos naturales y el medio ambiente.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014-

Versión: 1

Página: 4 de 19

MISION CORPORATIVA

Administrar los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, con calidad, oportunidad y efectividad, para contribuir al desarrollo sostenible y al goce de un ambiente sano, mediante la aplicación adecuada de las políticas ambientales y el fortalecimiento de la cultura ambiental.

FUNCIONES DE LA CORPORACION

Si bien existen disposiciones de carácter legal que hacen referencia a los recursos naturales y al ambiente, en el Código Penal, el Código Civil, en la Constitución Política de Colombia de 1991, entre otros; es la Ley 99 de diciembre 22 de 1993 la principal guía operacionalmente utilizable para definir los objetivos institucionales de CORPOCALDAS. De allí se desprenden no sólo la misión de la Corporación sino el marco funcional que le permite ordenar sus recursos de cara al cumplimiento de sus objetivos de Ley.

- 1) Ejecutar las políticas, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la Ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Nacional de Inversiones o por el Ministerio del Medio Ambiente, así como los del orden regional que le hayan sido confiados conforme a la Ley, dentro del ámbito de su jurisdicción;
- 2) Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente;
- 3) Promover y desarrollar la participación comunitaria en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables;
- 4) Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medioambiental que deban formular los diferentes organismos y entidades integrantes del Sistema Nacional Ambiental (SINA) en el área de su jurisdicción y en especial, asesorar a los Departamentos, Distritos y Municipios de su comprensión territorial en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014-

Versión: 1

Página: 5 de 19

manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por las distintas entidades territoriales;

- 5) Participar con los demás organismos y entes competentes en el ámbito de su jurisdicción, en los procesos de planificación y ordenamiento territorial a fin de que el factor ambiental sea tenido en cuenta en las decisiones que se adopten;
- 6) Celebrar contratos y convenios con las entidades territoriales, otras entidades públicas privadas y con las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de ejecutar de mejor manera alguna o algunas de sus funciones, cuando no correspondan al ejercicio de funciones administrativas.
- 7) Promover y realizar conjuntamente con los organismos nacionales adscritos y vinculados al Ministerio del Medio Ambiente, y con las entidades de apoyo técnico y científico del Sistema Nacional Ambiental (SINA), estudios e investigaciones en materia del Medio Ambiente y Recursos Naturales Renovables;
- 8) Asesorar a las entidades territoriales en la formulación de planes de educación ambiental formal y ejecutar programas de educación ambiental no formal, conforme a las directrices de la política nacional;
- 9) Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la Ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y pesca deportiva;
- 10) Fijar en el área de su jurisdicción, los límites permisibles de emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que puedan afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables y prohibir, restringir o regular la fabricación, distribución, uso, disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental. Estos límites, restricciones y regulaciones, en



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 2014-**

Versión: 1

Página: 6 de 19

ningún caso podrán ser menos estrictos que los definidos por el Ministerio del Medio Ambiente.

- 11) Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades de exploración, explotación, beneficio, transporte, uso y depósito de los recursos naturales no renovables, incluida la actividad portuaria con exclusión de las competencias atribuidas al Ministerio del Medio Ambiente, así como de otras actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental. Esta función comprende la expedición de la respectiva licencia ambiental. Las funciones a que se refiere este numeral serán ejercidas de acuerdo con el artículo 58 de esta Ley.
- 12) Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos. Estas funciones comprenden la expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos;
- 13) Recaudar, conforme a la Ley, las contribuciones, tasas, derechos, tarifas y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, fijar su monto en el territorio de su jurisdicción con base en las tarifas mínimas establecidas por el Ministerio del Medio Ambiente;
- 14) Ejercer el control de la movilización, procesamiento y comercialización de los recursos naturales renovables en coordinación con las demás Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades territoriales y otras autoridades de policía, de conformidad con la Ley y los reglamentos; y expedir los permisos, licencias y salvoconductos para la movilización de recursos naturales renovables;
- 15) Administrar, bajo la tutela del Ministerio del Medio Ambiente las áreas del Sistema de Parques Nacionales que ese Ministerio les delegue. Esta administración podrá hacerse con la participación de las entidades territoriales y de la sociedad civil.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 2014-**

Versión: 1

Página: 7 de 19

- 16) Reservar, alinderar, administrar o sustraer, en los términos y condiciones que fijen la ley y los reglamentos, los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento. Administrar las Reservas Forestales Nacionales en el área de su jurisdicción. Reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento.
- 17) Imponer y ejecutar a prevención y sin perjuicio de las competencias atribuidas por la ley a otras autoridades, las medidas de policía y las sanciones previstas en la ley, en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos naturales renovables y exigir, con sujeción a las regulaciones pertinentes, la reparación de los daños causados.
- 18) Ordenar y establecer las normas y directrices para el manejo de las cuencas hidrográficas ubicadas dentro del área de su jurisdicción, conforme a las disposiciones superiores y a las políticas nacionales.
- 19) Promover y ejecutar obras de irrigación, avenamiento, defensa contra las inundaciones, regulación de cauces y corrientes de agua, y de recuperación de tierras que sean necesarias para la defensa, protección y adecuado manejo de las cuencas hidrográficas del territorio de su jurisdicción, en coordinación con los organismos directores y ejecutores del Sistema Nacional de Adecuación de Tierras, conforme a las disposiciones legales y a las previsiones técnicas correspondientes.

Cuando se trate de obras de riego y avenamiento que de acuerdo con las normas y los reglamentos requieran de Licencia Ambiental, esta deberá ser expedida por el Ministerio del Medio Ambiente.
- 20) Ejecutar, administrar, operar y mantener en coordinación con las entidades territoriales, proyectos, programas de desarrollo sostenible y obras de infraestructura cuya realización sea necesaria para la defensa y protección o para la descontaminación o recuperación del medio ambiente y los recursos naturales renovables;
- 21) Adelantar en coordinación con las autoridades de las comunidades indígenas y con las autoridades de las tierras habitadas tradicionalmente



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 2014-**

Versión: 1

Página: 8 de 19

por comunidades negras, a que se refiere la ley 70 de 1993, programas y proyectos de desarrollo sostenible y de manejo, aprovechamiento, uso y conservación de los recursos naturales renovables y del medio ambiente.

- 22) Implantar y operar el Sistema de Información Ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente.
- 23) Realizar actividades de análisis, seguimiento, prevención y control de desastres, en coordinación con las demás autoridades competentes, y asistirles en los aspectos medioambientales en la prevención y atención de emergencias y desastres; adelantar con las administraciones municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación.
- 24) Transferir la tecnología resultante de las investigaciones que adelanten las entidades de investigación científica y de apoyo técnico del nivel nacional que forman parte del Sistema Nacional Ambiental (SINA) y prestar asistencia técnica a entidades públicas y privadas y a los particulares, acerca del adecuado manejo de los recursos naturales renovables y la preservación del medio ambiente, en la forma que lo establezcan los reglamentos y de acuerdo con los lineamientos fijados por el Ministerio del Medio Ambiente.
- 25) Imponer, distribuir y recaudar las contribuciones de valorización con que haya de gravarse la propiedad inmueble, por razón de la ejecución de obras públicas por parte de la Corporación; fijar los demás derechos cuyo cobro pueda hacer conforme a la ley.
- 26) Asesorar a las entidades territoriales en la elaboración de proyectos en materia ambiental que deban desarrollarse con recursos provenientes del Fondo Nacional de Regalías o con otros de destinación semejante;
- 27) Adquirir bienes de propiedad privada y los patrimoniales de las entidades de derecho público y adelantar ante el juez competente la expropiación de bienes, una vez surtida la etapa de negociación directa, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de sus funciones o para la ejecución de obras o proyectos requeridos para el cumplimiento de las mismas, e imponer las servidumbres a que haya lugar, conforme a la Ley;



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014-

Versión: 1

Página: 9 de 19

- 28) Promover y ejecutar programas de abastecimiento de agua a las comunidades indígenas y negras tradicionalmente asentadas en el área de su jurisdicción, en coordinación con las autoridades competentes.
- 29) Apoyar a los consejos municipales, a las asambleas departamentales y a los consejos de las entidades territoriales indígenas en las funciones de planificación que les otorga la Constitución Nacional;
- 30) Las demás que anteriormente estaban atribuidas a otras autoridades, en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, en cuanto no pugnen con las atribuidas por la Constitución Nacional a la entidades territoriales, o sean contrarias a la presente Ley o a las facultades de que ella inviste el Ministerio del Medio Ambiente.
- 31) Sin perjuicio de las atribuciones de los municipios y distritos en relación con la zonificación y el uso del suelo, de conformidad por lo establecido en el artículo 313 numeral séptimo de la Constitución Nacional, las Corporaciones autónomas Regionales establecerán las normas generales y las densidades máximas a las que se sujetarán los propietarios de vivienda en áreas sub-urbanas y en cerros y montañas, de manera que se protejan el medio ambiente y los recursos naturales. No menos del 70% del área a desarrollar en dichos proyectos se destinará a la conservación de la vegetación nativa existente.
- 32) Apoyar a las entidades territoriales de su jurisdicción ambiental en todos los estudios necesarios para el conocimiento y la reducción del riesgo y los integrarán a los planes de ordenamiento de cuencas, de gestión ambiental, de ordenamiento territorial y de desarrollo. (Ley 1523 de 2012-Artículo 31 y sus parágrafos)

POLITICA DE COMUNICACIONES

Las comunicaciones en la Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS, están orientadas a fortalecer la relación al interior de la entidad y entre ésta y sus diferentes públicos de interés, a través de estrategias coherentes, planificadas, oportunas y diseñadas técnicamente; fundamentadas en el respeto, la transparencia, la veracidad y el diálogo.



POLITICA DE ATENCION AL USUARIO

Mediante la Resolución 452 de noviembre 9 de 2011, la Corporación estableció las siguientes políticas de atención al usuario:

- La atención al usuario se realizará con cortesía, con total respeto a la dignidad humana, buscando siempre la colaboración al ciudadano a quien reconocemos como eje central de nuestro quehacer diario.
- Los usuarios obtendrán de parte del servidor público de CORPOCALDAS una respuesta a su solicitud o inquietud, en ningún caso debe retirarse de la entidad sin una orientación precisa sobre el servicio requerido.
- Los servidores públicos de CORPOCALDAS que por la naturaleza de su cargo atiendan directamente a los usuarios deberán tener conocimiento amplio y suficiente acerca de los servicios que ofrece la entidad, procurar una excelente presentación personal y desarrollar habilidades de comunicación asertiva con miras a brindar un excelente servicio a la comunidad.
- La Corporación establecerá estrategias tecnológicas para facilitar al usuario el acceso a sus servicios.
- Todos los procedimientos de la Corporación serán revisados, mejorados permanentemente y divulgados al interior de la misma para su conocimiento general.
- La atención de los usuarios de CORPOCALDAS será durante el horario de trabajo establecido para la entidad y cualquier cambio deberá ser suficientemente divulgado con anterioridad.
- La Corporación establecerá programas de mejora continua en la búsqueda de simplificar trámites y dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios.

CODIGO DE ETICA

PRINCIPIOS ETICOS

Los principios éticos de La Corporación Autónoma Regional de Caldas–CORPOCALDAS, son los adoptados en el Plan de Gestión Ambiental Regional – PGAR:

- Honestidad
- Justicia
- Respeto



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014-

Versión: 1

Página: 11 de 19

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Corporación Autónoma Regional de Caldas– CORPOCALDAS, son los que la colectividad de funcionarios ha adoptado en sus respectivas actividades de identificación e interiorización y que se encuentran contenidas en el Código de ética, ellos son:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Compromiso
- Lealtad
- Justicia
- Eficiencia
- Colaboración

CODIGO DE BUEN GOBIERNO

Es el documento que contiene las disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen gobierno en la entidad y que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente. Dicho documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia la entidad.

El Código de Buen Gobierno de CORPOCALDAS aprobado según acta del 14 de septiembre de 2011 del Comité Coordinador de Control interno, se constituye en parte integral del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual será objeto de revisión y ajuste durante la presente vigencia.



2. COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente contiene los riesgos de corrupción que la entidad ha identificado en los procesos de:

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión Financiera
- Desarrollo del Talento Humano
- Gestión Jurídica/Contratación
- Control de los Recursos Naturales y del Medio Ambiente / Trámites y Procedimientos

Dichos riesgos fueron analizados y evaluados de acuerdo con la metodología propuesta en el decreto 2641 de 2012 y han sido identificadas las acciones de mitigación respectivas.

Los riesgos de corrupción serán incorporados al Mapa de riesgos institucional, el cual es objeto de actualización anual, de acuerdo con lo establecido en la Política de Administración de riesgos de la Corporación.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014-

Versión: 1

Página: 13 de 19

corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, la estrategia de CORPOCALDAS de lucha contra la corrupción incluye como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Contribuir a mejorar la competitividad.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Para el desarrollo de este componente se siguieron los lineamientos establecidos en La Guía para la Racionalización de Trámites del DAFP donde se plantea, primero la identificación o el inventario de los trámites a intervenir, segundo la priorización de los trámites para lo cual se utilizaron cuatro criterios (La complejidad, el tiempo del trámite, el volumen de los mismos y las peticiones, quejas o reclamos asociados a dichos trámites), y tercero la identificación del nivel de intervención y el tipo de racionalización que se pretende realizar.

TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS

Teniendo en cuenta que el proceso de rendición de cuentas es una obligación de las entidades y un derecho de los ciudadanos, CORPOCALDAS ha diseñado diferentes estrategias que permiten informar, explicar y justificar la gestión adelantada por la entidad, permitiendo al ciudadano preguntar, debatir y evaluar la misma.

Para la rendición se tienen en cuenta los referentes normativos, estableciéndolos como los instrumentos de planificación, con objetivos, metas e indicadores, que permitan un adecuado seguimiento y evaluación. Se cuenta con acciones para divulgar la información en un lenguaje comprensible y se promueven estrategias de diálogo para llegar a los públicos objetivos.



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, para los cuales se han definido diferentes actividades:

- Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Fortalecer los canales de atención

IV. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

1. DEFINICIONES

AUTOMATIZACION

Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

DENUNCIA

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



ELIMINACION

Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

ESTANDARIZACION

La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos -SUIT

INTEROPERABILIDAD

La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades". Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

OPTIMIZACION

Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones
- Aumento de puntos de atención
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad
- Relaciones entre entidades
- Reducir tiempo en puntos de atención
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles



PETICION

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

QUEJA

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

RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

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.

RIESGO DE CORRUPCION

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

SIMPLIFICACION

Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:



- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

SUGERENCIA

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

TRAMITE O PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO REGULADO

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

2. GESTION

RECEPCION

La entidad cuenta con una ventana en su página web, denominada “Servicios de información”, donde cualquier ciudadano puede realizar ante la Corporación Autónoma Regional de Caldas cualquier Petición, Queja o Reclamo en lo relacionado con las funciones que la ley le asigna a la entidad; así mismo, elevar las denuncias por delitos contra los recursos naturales renovables en el departamento de Caldas.

Con el fin de mejorar el acceso a los servicios de la Corporación, se han establecido los siguientes mecanismos de atención al ciudadano:

- Atención personalizada
- Vía telefónica
- Correo electrónico



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014-

Versión: 1

Página: 18 de 19

- Vía fax
- Página web
- Por escrito directamente en las oficinas de la Corporación

V. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Subdirección de Planeación y Sistemas, quien además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno. Para tal fin, se publicarán en la página web de la Corporación, las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero (publicación), abril 30, agosto 31 y diciembre 31 (seguimientos).

Finalmente, se ajustaron las acciones a ejecutar durante la presente vigencia, las cuales se encuentran consolidadas en el cronograma anexo.

RAUL JIMÉNEZ GARCÍA
Director General



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 2014-**

Versión: 1

Página: 19 de 19

**ANEXO - Cronograma Plan Anticorrupción y de Atención
al ciudadano**

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS - CORPOCALDAS

CRONOGRAMA: VIGENCIA 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA	META	INDICADOR
Mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento a los riesgos de corrupción establecidos	Revisar las causas de los riesgos identificados.	Oficina de Control Interno	Enero Mayo	2	Informes de seguimiento
		Realizar monitoreo a los controles establecidos para los mismos.				
	Actualización del mapa de riesgos institucional	Revisar los riesgos existentes e identificar nuevos riesgos, incluidos los de corrupción.	Subdirección de Planeación y Sistemas - Líderes de proceso - Oficina de Control Interno	Julio	1	Mapa de riesgos institucional, actualizado y publicado
		Describir los riesgos identificados.				
		Analizar los riesgos: Probabilidad de ocurrencia e impacto				
		Valorar los riesgos frente a controles existentes		Septiembre		
Revisar y ajustar la Política de administración de riesgos.	Subdirección de Planeación y Sistemas - Dirección	Septiembre	1	Política de Administración de Riesgos, ajustada		
Simplificación	Optimización	Modificar la resolución interna 185 de 2008 - Aprovechamiento forestal - Registro de guaduales, cañaverales y bambusales.	Secretaria General-Subdirección de Recursos Naturales	Abril	1	Resolución modificada
		Realizar un diagnóstico del ingreso de los trámites al sistema, en cada una de sus etapas.	Secretaria General-Subdirección de Recursos Naturales - Subdirección Administrativa y Financiera - Subdirección de Planeación y Sistemas	Marzo	1	Diagnóstico

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS - CORPOCALDAS

CRONOGRAMA: VIGENCIA 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA	META	INDICADOR
Antitrámites		Iniciar con la liquidación de los costos por servicio de evaluación de los trámites: Concesiones de agua y Permiso de vertimientos, desde la Ventanilla Única e ingresar las solicitudes en el aplicativo.	Secretaria General-Subdirección de Recursos Naturales - Subdirección Administrativa y Financiera -	Marzo	90%	# de Trámites liquidados en Ventanilla / # de Trámites ingresados para Concesiones de agua y Permiso de vertimientos
	Automatización	Articular hardware, software y comunicaciones de los trámites que se encuentran en VITAL.	Secretaria General-Subdirección de Recursos Naturales - Subdirección de Planeación y Sistemas	Julio	9	# de Trámites incorporados en VITAL
	Interoperabilidad	Articular con el programa Gobierno en línea uno de los trámites o servicios	Subdirección de Planeación y Sistemas	Diciembre	1	Servicio de intercambio de información
	Gobierno en Línea	Actualizar la resolución No. 349 de diciembre 18 de 2009 "Por la cual se crea el comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de CORPOCALDAS"	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea	Junio	1	Resolución modificada
Acciones de Información		Actualizar permanentemente la Página web	Subdirección de Planeación y Sistemas	Permanente	100%	% de cumplimiento de las actualizaciones establecidas en el Manual de Gobierno en Línea y Decretos Reglamentarios
		Realizar Programa de radio	Subproceso Comunicaciones	Semanal	40	Programas emitidos Anualmente
		Mantener actualizadas las Redes sociales	Subproceso Comunicaciones	Diario	Permanente	Número de seguidores
		Realizar Programa de televisión	Subproceso Comunicaciones	Mensual	10	Programas emitidos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS - CORPOCALDAS

CRONOGRAMA: VIGENCIA 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA	META	INDICADOR	
Rendición de Cuentas		Publicar informativo virtual al Consejo Directivo	Subproceso Comunicaciones	Permanente	20	Informes generados	
		Emitir comunicados de prensa permanentemente	Subproceso Comunicaciones	Permanente	Indet.	Comunicados generados	
	Estrategias para el Diálogo		Dinamizar la participación de las mesas ambientales y de los consejos de desarrollo sostenible en el departamento de Caldas	Subproceso: Participación Ciudadana	Permanente	54	Mesas ambientales realizadas
			Propiciar y acompañar 16 espacios para control y veeduría ciudadana en el departamento de Caldas	Subproceso: Participación Ciudadana	Permanente	16	# de acompañamientos para control ciudadano
			Realizar auditorías visibles a proyectos desarrollados o apoyados por la Corporación	Oficina de Control Interno	Bimestral	11	# de auditorías visibles con Foro Público
			Realizar audiencias públicas de Rendición de Cuentas	Dirección General - Subdirecciones	Anual	1	# de audiencias realizadas
			Realizar escenarios o encuentros de rendición de cuentas en las regiones	Subproceso: Participación Ciudadana	Primeros 5 meses del año	7	# de audiencias realizadas/ # de audiencias programadas
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.	Actualizar el Manual de Atención al Ciudadano y difundirlo a funcionarios, usuarios y grupos de interés	Subproceso Cultura del Servicio y Atención al ciudadano	Marzo	1	Manual actualizado	
		Realizar una medición de satisfacción del usuario externo y definir los puntos críticos de atención para establecer y aplicar medidas correctivas, preventivas y de mejora.	Subproceso Cultura del Servicio y Atención al ciudadano	Noviembre	1	Informe de medición	

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS - CORPOCALDAS

CRONOGRAMA: VIGENCIA 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA	META	INDICADOR
	Fortalecer los canales de atención	Implementar una notificación automática al correo del usuario, indicando el radicado de las solicitudes vía web.	Subproceso Gestión Tecnológica	Junio	1	Notificación implementada
	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano	Fortalecer las competencias y habilidades en atención al ciudadano, conforme a la normatividad vigente.	Subproceso Gestión para el Desarrollo Humano	Permanente	100%	% Funcionarios y contratistas capacitados
Seguimiento y control	Seguimiento a las estrategias	Ajustar y publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Subdirección de Planeación y Sistemas	Enero	1	Documento publicado
		Realizar seguimiento al Plan	Oficina de Control Interno	Abril Agosto Diciembre	3	3 seguimientos realizados y publicados

FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 28 de 2014