



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

“ACCIONES OPORTUNAS, CONCIENCIA
LIMPIA, BUEN SERVICIO”

En Cornare no dejaremos ni una ventana
abierta a la Corrupción, es compromiso de todos
liderado por la Dirección General.

Corporación Autónoma
Regional de las Cuencas
de los Ríos Negro y Nare
“Cornare”

CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN 2**
- CONTEXTUALIZACIÓN..... 3**
- PRESUPUESTO..... 4**
- DESARROLLO DE LOS COMPONENTES 4**
- GLOSARIO 6**
- BIBLIOGRAFIA 7**

INTRODUCCIÓN

Como una apuesta institucional a prevenir, mitigar y erradicar los posibles riesgos de corrupción, Cornare como entidad pública da continuidad en la implementación de políticas y lineamientos de buen gobierno y de servicio ciudadano orientadas todas ellas a fortalecer y generar confianza y transparencia en la Gestión Pública.

Como parte de ello, desde la promulgación de la “Ley 1474 de 2011”¹ en su artículo 73 y compilada en los artículos 2.1.4.1 y siguientes del Decreto 1081 de 2015² define que las entidades públicas deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contemplando entre otros: el mapa de riesgo de corrupción, las medidas de mitigación, la estrategia antitrámites y mecanismos para mejorar la atención ciudadana.

Como política institucional de transparencia, participación y servicio al ciudadano, Cornare para la vigencia del Plan de Acción Institucional 2016 – 2019 ha identificado en sus proyectos institucionales algunas metas que se articulan, entre otros, con el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, La Estrategia de Participación Ciudadana, la Estrategia de Rendición de Cuentas, el Modelo Estándar de control Interno, la Estrategia de Gobierno en Línea y el Modelo Nacional de Servicio al Ciudadano.

En el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano de Cornare definido para la vigencia 2018, se hará énfasis de manera especial en los componentes de “Transparencia y Acceso a la Información” y la “Iniciativa de Buen Gobierno” en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por el cual se dicta disposiciones en Materia de Promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la Ley 1712 de 14 “Transparencia y del derecho de acceso a la información pública” y la Ley 1755 de 2015 “por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, todas ellas orientadas a prevenir y mitigar posibles episodios de corrupción.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se establece el cronograma de actividades y se conforma un grupo de trabajo, liderado por la Subdirección de Servicio al Cliente e integrado por los funcionarios de las dependencias responsables en su construcción; en el mismo sentido la Oficina de Control Interno adelantará las acciones de seguimiento a los componentes del Plan y al Mapa de Riesgos de Corrupción en los plazos y condiciones legalmente establecidos.

Es así entonces, que en el presente documento se aborda el contexto estratégico corporativo en relación al plan anticorrupción y servicio al ciudadano, la descripción de cada uno de los componentes y los retos institucionales para su cumplimiento.

Se dará continuidad a aquellas acciones y metas que según los resultados de seguimientos realizados periódicamente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia

¹ 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

² Decreto Reglamentario Única del Sector Presidencia de la República.

2017 presentan avances por debajo del 95% y de aquellas que por su importancia estratégica se requiere darles continuidad.

Concordante a este documentos se presenta la consolidación del desarrollo de cada uno de los componentes, subcomponentes, actividades, metas, indicadores y fechas de cumplimiento; las cuales pueden ser objeto de observaciones y recomendaciones por parte de los grupos de interés. Ver documento anexo.

Resultado de este proceso se procede con la publicación del presente “**Documento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**” vigencia 2018, por los diferentes canales de comunicación y divulgación corporativo, con el proposito de recibir aportes y comentarios que permita contar con un plan participativo e incluyente.

CONTEXTUALIZACIÓN

La gestión pública no es ajena a ser permeada por la corrupción; Instituciones públicas como Cornare por su carácter autónomo e independiente revisten un alto riesgo de ser permeadas por actuaciones corruptas que puede llegar a afectar el patrimonio natural y los recursos económicos de la región.

"Transparencia, Visibilidad, Participación y Servicio" han sido y serán el compromiso de todos servidores públicos de Cornare, gestiones lideradas desde la Dirección General y que están encaminadas a prevenir actos de Corrupción.

A partir de la construcción del mapa de riesgo de corrupción, año tras años se han podido identificar los posibles actos que pueden materializarse, y que con un adecuado control ha permitido que estos riesgos se minimicen. Como política institucional y articuladora de una excelente gestión, se promulga día a día la aplicación de los **Valores y Principios Éticos** que hacen parte del Buen Gobierno Corporativo y que inspiran y soportan la gestión de la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare “Cornare”.

Valores Éticos: Lealtad, Calidad Humana, Sensibilidad, Puntualidad, Respeto, Compromiso, Solidaridad, Transparencia, Oportunidad, Equidad, Honestidad y Responsabilidad y principios éticos en la gestión institucional.

Principios Éticos: El interés general prevalece sobre el particular, el cuidado de la vida en todas sus manifestaciones y sus valores asociados, los bienes públicos son sagrados, la función primordial de los funcionarios de la entidad es servir a la comunidad, la administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión y la participación en las decisiones públicas es un derecho de los ciudadanos.

Como retos institucionales se plasmó en el Plan de Acción Institucional 2016 – 2019 el programa de “**Buen Gobierno y Excelencia en el Servicio**” bajo el acompañamiento del “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” adscrita al Departamento Nacional de Planeación y liderara al interior de la Corporación por la Dirección General y la Subdirección de Servicio al Cliente.

Año a año, Cornare viene fortaleciendo la atención oportuna y eficiente de los trámites y servicios, a partir de una consolidación de la política institucional de “**Excelencia en el Servicio**”, la cual se ve reflejada en los indicadores de percepción y satisfacción que ponen a Cornare en la vanguardia nacional como una de las entidades públicas con mayor índice de respuesta a las expectativas y necesidades de la comunidad y grupos de interés; como parte del mejoramiento continuo, se avanza en la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento tecnológico, normativo y humano que permitan entre otros la simplificación y racionalización de trámites y la atención oportuna y eficiente de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

PRESUPUESTO

Para garantizar el cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se integró al Plan de Acción Institucional 2016 -2019 una meta de cumplimiento de la implementación y seguimiento del Plan Anticorrupción, así: **Línea Estratégica 1:** Fortalecimiento del desempeño administrativo, financiero y de servicio. **Programa 4:** Generar espacios de participación e interacción a la ciudadanía frente a las propuesta y acciones de la Corporación. **Programa:** Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano. **Proyecto:** Transparencia y acceso a la información Pública (decreto ley 1712).

DESARROLLO DE LOS COMPONENTES

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Objetivo: Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos de la Corporación Autónoma Regional de los Ríos Negro y Nare "Cornare", para establecer las medidas orientadas a controlar los posibles desvíos de la gestión de lo público.

Responsable: Coordinador Gestión Institucional por Procesos

Retos Institucionales:

- Continuidad a la Política de Administración del Riesgo de Corrupción.
- Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.
- Revisión y ajustes del Mapa de riesgos de corrupción.
- Consulta y divulgación del mapa de riesgos de corrupción.
- Monitoreo y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Objetivo: Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites de la Corporación para acercar el ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización (o implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas).

Responsable: Líderes proceso

Retos Institucionales:

- Mejorar los trámites a través de la reducción en los tiempos, proceso procedimiento y actividades.
- Sistematización de procedimientos internos para los trámites ambientales.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Objetivo: Orientar acciones de transparencia y participación que permitan informar, explicar y dar a conocer los avances, resultados de la gestión corporativa y de la garantía de derecho.

Responsable: Subdirección Servicio al Cliente

Retos Institucionales:

- Disponibilidad y acceso a la información pública.
- Diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.
- Motivar la cultura de la rendición de cuentas.
- Evaluar y retroalimentar la gestión institucional.

4. SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo: Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de Cornare, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Responsable: Subdirección Servicio al Cliente

Retos Institucionales:

- Estructura administrativa en función del Servicio al Ciudadano.
- Canales de atención (cobertura).
- Fortalecimientos del talento humano en competencias de atención al servicio al cliente.
- Continuidad en la documentación, actualización y ajuste de los procesos y procedimientos para la gestión de PQRSD.
- Continuidad a las estrategias de relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés.

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Objetivo: Promover la transparencia y el acceso a la información institucional, a través de la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, ley 1712 de 2014.

Responsable: Subdirección Servicio al Cliente - Secretaria General

Retos institucionales:

- Disponibilidad de información por medios físicos y electrónicos.
- Lineamiento para la respuesta a solicitudes - PQRSD.
- Avanzar con el desarrollo y publicación del Programa de Gestión Documental.
- Establecer criterios diferenciales de accesibilidad.

6. INICIATIVA DE BUEN GOBIERNO

Objetivo: Encaminar acciones para el fortalecimiento de iniciativas de Buen Gobierno y excelencia en el Servicio.

Responsable: Subdirección Servicio al Cliente

Retos Institucionales

- Continuidad a la promulgación y difusión de los valores éticos institucionales
- Adopción de políticas de Buen Gobierno.
- Construcción participativa del Código de Buen Gobierno.
- Consulta y divulgación del Código de Buen Gobierno.
- Monitoreo y seguimiento al Código de Buen Gobierno.

GLOSARIO

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.³

Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.⁴

³ DAFP. Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2. Página 12

⁴ Ídem. Página 12

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.⁵

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.⁶

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados⁷.

BIBLIOGRAFIA

Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2. DAFP.

⁵ Ídem. Página 12

⁶ Ídem. Página 12

⁷ Ídem. Página 12