



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS  
CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE  
“CORNARE”**

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA  
CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**FECHA: AGOSTO 30 DE 2015**

**1. OBJETIVO:** Observar el alcance y avance en la formulación del cronograma y las actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano implementado por la entidad para la vigencia 2015.

**2. ALCANCE:** Aplica a cada una de las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo al Decreto 2641 del 2012.

**3. NORMAS:**

**Ley 965 de 2005.** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los órganos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos”.

**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”.

**Decreto – Ley 019 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la administración pública”.

**Decreto 2641 de 2012.** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

**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.

**4. METODOLOGÍA:** Verificación del avance y cumplimiento del cronograma de las actividades propuestas para el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.





## CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE “CORNARE”

### INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 5. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1 EVALUACIÓN:

#### IDENTIFICACIÓN RIESGOS CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

- **Mapa de riesgos, corrupción y acciones para su manejo**

Identificación de 24 riesgos asociados a los procesos: Direccionamiento Estratégico, Autoridad Ambiental, Gestión por Proyectos, Talento Humano, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Recursos Informáticos, Administración Bienes y Servicios, Evaluación de la Gestión. Este ejercicio se realizó aplicando la metodología del P-DE-02 Administración de riesgos de los procesos (ajustada a la Guía del DAFP) y consolidación en la F-DE-01 Matriz de riesgos de los procesos.

Se incluye un riesgo susceptible de corrupción en el proceso Direccionamiento Estratégico, relacionado con incumplimiento de las políticas de transparencia y acceso a la información pública (Ley de Transparencia).

Matriz de riesgos de corrupción publicada en la página web de CORNARE en el link de plan anticorrupción.

A través de los diferentes espacios de socialización, evaluación y seguimiento de los procesos del SGI, se contemplará la socialización de la matriz de riesgos como uno de los aspectos relevantes en la planificación de los procesos y sus controles.

Cumpliendo así; en el primer cuatrimestre todas las actividades de Identificación, análisis, valoración, políticas de administración de riesgos.

- **Seguimiento a la matriz y al cumplimiento del plan de tratamiento riesgos:**

De acuerdo con los lineamientos definidos en el Procedimiento de administración de riesgos, se da cumplimiento al Seguimiento a la matriz y al plan de tratamiento riesgos por parte de los líderes de proceso con sus grupos de trabajo. Se elaboró Informe de Administración de riesgos de la vigencia anterior y se incluyó este componente en el informe de Revisión por la Dirección realizado en el mes de





## CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE “CORNARE”

### INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

junio. Adicionalmente, se incluyó como uno de los aspectos a verificar en la Auditoría interna realizada en este mes.

- **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

#### **Estrategia Antitrámites:**

Actualización de trámites en relación a los cambios normativos y se dio cumplimiento al Plan.

En el mes de febrero se revisaron los procesos publicados y validados en el SUIT y no se encontraron trámites susceptibles de racionalización. Se actualizó la normatividad en el SUIT y de acuerdo al cronograma de implementación del aplicativo CITA, se viene avanzando en la parametrización del proceso de Autoridad Ambiental.

Revisión de los procesos publicados y validados en el SUIT y no se encontraron trámites susceptibles de racionalización o eliminación. Se actualizó la normatividad en el SUIT y de acuerdo al cronograma de implementación del aplicativo CITA, se viene avanzando en la parametrización del proceso de Autoridad Ambiental. Para el mes de agosto se tienen parametrizados los trámites y se realizarán pruebas en la primera semana de septiembre, con el fin de implementar el aplicativo antes que finalice el mes.

Desde la Subdirección de Servicio al Cliente se está fortaleciendo la comunicación y retroalimentación con los demás procesos, usuarios y grupos de interés, relacionados con las competencias, trámites, asesorías y demás solicitudes que a diario se presenten.

Puntos de atención: Se tiene definido fortalecer la OFICINA CITES, implementando la Ventanilla de Atención al Cliente.

Seguimiento: Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los tiempos definidos para la atención de los trámites y servicios, al igual que el relacionamiento con los usuarios, desde la Subdirección de Servicio al Cliente se viene elaborando la Estrategia de Retroalimentación, que busca una mejora continua en la atención personalizada a los usuarios, donde se les informe oportunamente sobre la atención a sus solicitudes que permita, promover y consolidar prácticas idóneas de comunicación que estimulen cambios favorables en las relaciones entre grupos humanos (internos - externos), instituciones, organizaciones, administraciones y gremios entre sí y con el medio ambiente.



## **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE "CORNARE"**

### **INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Se contrató con la empresa Integración Web la implementación del aplicativo CITA para el Proceso de Autoridad Ambiental; se encuentra en la etapa de parametrización de acuerdo al cronograma de trabajo. Para el mes de agosto se tienen parametrizados los trámites y se realizarán pruebas, con el fin de implementar el aplicativo antes que finalice el mes de septiembre.

Durantes los meses de febrero y marzo se entabló comunicación con la Superintendencia de Notariado y Registro para la consulta de la FMI; la Corporación ya envió el convenio interadministrativo para su firma por parte de la Superintendencia e igualmente, se realizó la consulta a la Seccional de Salud de Antioquia con el objetivo de gestionar desde la Corporación la "Solicitud de autorización sanitaria", pero es difícil, ya que se hace necesaria la notificación personal y esta debe hacerse desde Medellín. Se acordó que desde la Corporación se darán las directrices a los usuarios que les permita cumplir con los requisitos solicitados.

En el mes de agosto se firmó convenio con la Superintendencia de Notariado y Registro para la consulta de información a través del aplicativo VUR.

- **RENDICIÓN DE CUENTAS**

#### **Rendición de Cuentas:**

Desde la página web se publica información de acuerdo a lo definido en la Estrategia de Gobierno en Línea y las demás normas, directrices y convenios que por ley la Corporación debe acatar. Se está elaborando el inventario para dar cumplimiento a esta meta.

Durante el mes de agosto se emitió circular 007 del 07 de Mayo de 2015 de Secretaría General mediante la cual se formalizan las Responsabilidades, Implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso, plan de trabajo e instrumentos para verificar (Matriz de Apoyo para la Verificación del Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014).

Está en proceso de formulación el Plan de Acción del proceso Gestión Documental para la vigencia 2015, contemplando en sus objetivos, metas y actividades lo relacionado con lo requerido en la Ley de transparencia aplicable a este proceso.





## **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE “CORNARE”**

### **INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

A partir de la Circular de la Secretaría General, de cumplimiento de este cronograma según compromiso del Comité de Archivo, se seguirán las evidencias asociadas a esta actividad.

Se elaboraron los formatos índices de información, registro de activos de información y el esquema de publicación de conformidad con la Ley 1712 de 2015.

Se avanza en el cronograma de la implementación del CITA en el tema de autoridad ambiental, y en la definición y alcance de la radicación automática de la serie, informes técnicos y actos administrativos.

La normalización del procedimiento se ha venido haciendo teniendo como recursos: el Decreto 2609 de 2012, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

Frente al Decreto 2609 de 2012, se logró dar cumplimiento a los principios de planeación, mediante la aplicación de las políticas de operación, numeral 5.1. También se logró mejorar los niveles de eficiencia, en la medida del control que se hace en el archivo al radicar solo los documentos necesarios. Esta actividad apunta a la política de cero papel que tiene definida la Corporación.

La disponibilidad del documento electrónico es uno de los mayores logros, ya que mediante los ajustes permanentes que se hacen al aplicativo CONNECTOR, en este momento el archivo puede garantizar la consulta y disponibilidad de expedientes ambientales fechados desde el año 2000.

Frente al avance en la implementación de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, el mayor logro fue el rediseño y capacitación en el uso del formato: IDENTIFICACIÓN DEL BIEN PROPIEDAD DEL CLIENTE OBJETO DE RESERVA – F-DE-24/V.02.

La Circular de seguimiento a compromisos (Ley 1712 de 2014) se socializó. (Circular 017 - 2015). Buscando una mejor conservación de los expedientes del archivo inactivo y de acuerdo al cronograma del Comité de Archivo, se visitaron dos posibles proveedores del servicio de custodia y conservación de documentos.





## **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE “CORNARE”**

### **INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Se elaboraron los formatos índices de información, registros activos de información y el esquema de publicación de conformidad con la Ley 1712 de 2015.

Se actualizó el formato F-DE-24 Identificación Propiedad Cliente Reserva. La socialización de este formato se hizo al grupo de Gestión Documental vía correo electrónico.

#### **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- **Atención al ciudadano:**

Se viene realizando de conformidad con los lineamientos y directrices definidas en la Estrategia de Gobierno en Línea y la Ley 1734 de 2011.

Mediante contrato de prestación de servicios 163-2015, se realizó la encuesta de medición de satisfacción del cliente.

Desde la Subdirección de Servicio al Cliente se viene capacitando a los funcionarios en temas relacionados con el servicio al cliente, a través de capacitaciones, informes y la formación a facilitadores, en los cuales dentro del componente lineamientos generales se tocan temas relacionados con la cultura en el servicio.

#### **FORTALEZAS**

1. Avance del 71.5% en el cumplimiento de las actividades propuestas de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción de la entidad
2. Cumplimiento en la identificación de riesgos, corrupción y las políticas y/o acciones de administración de los mismos.
3. Parametrización de los trámites en el proceso de Autoridad Ambiental y realización de pruebas para la implementación del aplicativo CITA
4. Capacitación a los funcionarios en temas relacionados con el servicio al cliente mediante informes, formación a facilitadores, entre otros; dentro del componente lineamientos generales se sensibiliza con temas relacionados a la cultura en el servicio al cliente.



## **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE “CORNARE”**

### **INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. Avanzar en la actividad de identificación de necesidades y expectativas de los clientes contemplado dentro del cronograma del Plan Anticorrupción para esta vigencia.
2. Adelantar en el proceso de Gestión Documental su procedimiento, normalización de los instrumentos y lineamientos para la calificación (clasificada o reservada) y la gestión de la información pública; formular programa de Gestión Documental
3. Progresar en la clasificación de la documentación y normalización de la información susceptible de publicación.
4. Capacitar a los funcionarios en materia de gestión de la información publica.
5. Socializar e implementar instructivo propiedad del cliente

**HERNÁN DARÍO GÓMEZ CASTAÑO**  
Jefe Oficina de Control Interno