

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2016



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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN..... 3

AREAS RESPONSABLES 4

PRESUPUESTO..... 4

COMPONENTES..... 4

RESULTADOS ESPERADOS 7

GLOSARIO 8

BIBLIOGRAFIA 9

INTRODUCCIÓN

Como una apuesta institucional a combatir, mitigar y erradicar los posibles riesgos de corrupción, Cornare como entidad pública viene avanzando en la consolidación de políticas y lineamientos de buen gobierno y de servicio ciudadano orientadas todas ellas a fortalecer y generar confianza en la Gestión Pública.

Como parte de ello, desde la promulgación de la “Ley 1474 de 2011”¹ en su artículo 73 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 los 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 definido como proyectos institucionales unas metas que han sido identificadas a partir de un ejercicio articulado y participativo y que integra entre otros el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, La Estrategia de Participación Ciudadana, la Estrategia de Rendición de Cuentas, el Modelo MECI y la Estrategia de Gobierno en Línea.

Para la vigencia 2016 del Plan Anticorrupción y Servicio al Cliente, se han incluido 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” y la Ley 1712 de 14 “Transparencia y del derecho de acceso a la información pública” todas ellas orientas a prevenir y mitigar posibles hechos de corrupción.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, se realizó durante los meses de enero y febrero la conformación del grupo de trabajo integrado por los funcionarios de las dependencias responsables en su construcción y liderado por la Subdirección de Servicio al Cliente. Es así, que durante los días 01 al 15 de marzo se puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés en la página web www.cornare.gov.co el “**Documento Borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**”, para recibir aportes y comentarios que permitieran contar con un plan participativo e incluyente. Conto con 167 visitas y dos aportes, y de los cuales se preguntaba sobre el significado de la sigla CITA y el otro sobre el papel importante que tiene el contar con un plan anticorrupción.

En el presente documentos se abordará 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.

Adicional a este documento se elaboró el Plan donde se desarrolla todas las actividades, el responsable, metas y fechas de cumplimiento. Ver documento anexo.

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

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 de la región, al igual que los recursos económicos.

En materia de denuncias relacionadas con actos inapropiados por parte de funcionarios, durante la vigencia anterior - 2015, no se recibieron por parte de la ciudadanía denuncias que comprometieran el buen ejercicio de la gestión corporativa. 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 el tema **ético** en las actuaciones.

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 liderada al interior de la Corporación por la Dirección General y la Subdirección de Servicio al Cliente.

Durante los últimos años, 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 con una de las entidades públicas con mayor índice de respuesta a las expectativas y necesidades de la comunidad y grupos de interés. Actualmente y como parte del mejoramiento continuo para una adecuada prestación en el servicio, se viene encaminando acciones de fortalecimiento tecnológico, normativo y humano que permitan entre otros la simplificación y racionalización de trámites y la atención oportuna y eficiente de las quejas ambientales.

Adicionalmente y en función de garantizar el acceso a la información pública y respuesta oportuna a los derechos de petición, solicitudes de información y acciones de rendición de cuentas, durante la vigencia se recibieron 1207 peticiones con un indicador de cumplimiento del 100%. En el tema de rendición de cuentas se presentaron durante el año anterior tres audiencias orientadas a generar un espacio de interlocución entre Cornare, la ciudadanía y los grupos de interés, para promover la participación en el control social en los diferentes programas y proyectos institucionales. De estos ejercicios de rendición de cuentas se identificaron como acciones de mejoramiento, mejorar las convocatorias y la forma en cómo se da a conocer la información. Así mismo, se rindió cuenta a los entes competentes como la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Congreso de la Republica, los Concejos Municipales, entre otros.

Una de las fortalezas institucionales y que ha puesto en el contexto nacional a Cornare, es la Subdirección de Servicio al Cliente, creada en el año 2000 como una necesidad de orientar al usuario. Hoy en día esta subdirección se ha convertido como el eje dinamizador en la atención oportuna de los usuarios y grupos de interés, la excelencia en el servicio y la atención de queja ambientales. Para los próximos años se pretende consolidar la política de

“**Buen gobierno y excelencia en el Servicio**” bajo el acompañamiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” y articulada a la política de transparencia y acceso a la información pública y las demás que tal fin sean definidas.

Dentro de los cambios que presento la nueva metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y como resultado de establecer una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información de la administración pública², se integró un quinto componente “transparencia y acceso a información” con el objetivo de “regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”³. Como reto institucional para la vigencia 2016, se pretende realizar un diagnóstico de la información institucional a partir del desarrollo del Programa de Gestión Documental, el mejoramiento y documentación del procedimiento para el “acceso a la información pública” de acuerdo a los lineamientos definidos en la Ley 1712 de 2014.

AREAS RESPONSABLES

El responsable de liderar la elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano estará en cabeza de la Subdirección de Servicio al Cliente.

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).

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

² DAFP. Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2. Página 5.

³ Ley 1712 de 2014. Artículo 1.

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:

- Adopción de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción.
- Definir y desarrollar acciones y estrategias para la implementación de las políticas de administración del riesgo de corrupción.
- Seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas de gestión del riesgo de corrupción.
- Construcción del Mapa de riesgos de corrupción (identificación y valoración).
- Consulta y divulgación del mapa de riesgos de corrupción.
- Monitoreo y revisión del mapa de riesgos de corrupción.
- Seguimiento a 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: Líder proceso Autoridad Ambiental

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 – aplicativo CITA.

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:

- Definir estrategia para el acceso a la información pública.
- Definir acciones de diálogo en doble vía con la ciudadanía y grupos de interés.
- Generar incentivos para 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:

- Fortalecimiento de la estructura administrativa en función del Servicio al Ciudadano.
- Fortalecimiento de los canales de atención (cobertura).
- Fortalecimientos del talento humano en competencias de atención al servicio al cliente.
- Documentar, actualizar y ajustar los procesos y procedimientos para la gestión de PQRSD.
- Definir e implementar estrategias de relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés.

5. Transparencia y Acceso a la Información Pública

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:

- Establecer lineamientos para la disponibilidad de información por medios físicos y electrónicos.
- Establecer lineamiento para la respuesta a solicitudes - PQRSD.
- Elaboración del Programa de Gestión Documental.
- Establecer criterios diferenciales de accesibilidad.
- Monitorear el acceso a la información pública.

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

- 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.

RESULTADOS ESPERADOS

COMPONENTE	RESULTADO	META
Gestión del Riesgo	Adopción de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción	1
	Mapa de Riesgo de Corrupción	1
Racionalización de trámites	Sistematización de procedimientos internos para los trámites ambientales - CITA	1
Rendición de Cuentas	Implementación y Cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas	100%
Servicio al Ciudadano	Documentar el procedimientos para la gestión de PQRSD	1
	Implementación y cumplimiento de la Estrategia de relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés.	100%
Transparencia y acceso a la información	Adopción de estándares para la publicación de información	100%
Iniciativa de Buen Gobierno	Código de Buen Gobierno	1

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.⁴

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.⁵

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.⁶

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.⁷

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 reservados⁸.

⁴ DAFP. Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2.

Página 12

⁵ Ídem. Página 12

⁶ Ídem. Página 12

⁷ Ídem. Página 12

⁸ Ídem. Página 12

BIBLIOGRAFIA

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