



# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Modelo Integrado de Planeación y Gestión **2013**

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



Director General  
CARLOS MARIO ZULUAGA GOMEZ

Secretario General  
MAURICIO DAVILA BRAVO

Subdirector General Servicio al Cliente  
JAVIER VALENCIA GONZALEZ

Subdirector General de Planeación  
JUAN FERNANDO LOPEZ OCAMPO

Jefe Oficina Control Interno  
RUBEN DARIO BEDOYA OTALVARO

### ELABORÓ:

JAVIER VALENCIA GONZALEZ  
Subdirector Servicio al Cliente

TERESA RUEDA BEDOYA  
Coordinador Sistemas de Gestión Integral

HILDEBERTO QUINTERO ALZATE  
Grupo Mecanismos de Visibilidad y Participación

### REVISÓ:

MAURICIO DAVILA BRAVO  
Secretario General

JUAN FERNANDO LOPEZ OCAMPO  
Subdirector General de Planeación

RUBEN DARIO BEDOYA OTALVARO  
Jefe Oficina Control Interno

### APROBÓ:

CARLOS MARIO ZULUAGA GOMEZ  
Director General

---

Para la elaboración de esta Plan, se tuvo como referencia los documentos desarrollados por: La Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, La Secretaría de Transparencia Presidencial de la República de Colombia, Departamento Administrativo de la Función Pública “DAFP”, Departamento Nacional de Planeación “DNP”, Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones “MINTIC”.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
JUSTIFICACIÓN .....	9
NORMATIVIDAD.....	10
<b>A. COMPONENTES DEL PLAN.....</b>	<b>11</b>
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	12
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	18
3. RENDICIÓN DE CUENTAS .....	25
4. MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	28
5. INICIATIVAS LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....	34
<b>B. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....</b>	<b>38</b>
1. CONSOLIDACIÓN.....	39
2. CRONOGRAMA .....	39
3. SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	39
4. PUBLICIDAD.....	39
REFERENCIAS.....	40



## INTRODUCCIÓN

El Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es una estrategia de lucha contra la Corrupción, liderada por La Secretaría de Transparencia de la República de Colombia, como instrumento preventivo para el control de la gestión. Dicho Plan permite a las entidades públicas la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Desde CORNARE siempre, y en particular en los últimos 15 años se ha fijado una filosofía de obligatorio cumplimiento institucional y es la transparencia en cada una de las actuaciones corporativas, en el manejo de los recursos públicos y en la idoneidad de los funcionarios para atender los compromisos misionales y comportamentales del servidor público: **SERVIR Y SER TRANSPARENTE**.

En el año 2003, CORNARE fue la primera autoridad ambiental del país en certificar su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 y Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, todo ello pensado en estructurar y poner al servicio de los ciudadanos una entidad con procesos claros y medibles con indicadores precisos. Certificaciones que hasta hoy 2013 se han mantenido dentro de la meta del Mejoramiento Continuo. Luego llegó la certificación en la Norma de Gestión Pública GP1000, acorde con los lineamientos nacionales que dieron mucha más fuerza al MECI “Modelo Estándar de Control Interno”.

Sin embargo, y paralelamente con lo anterior, firmamos pactos por la transparencia con la Vicepresidencia de la República, pacto que siempre lideramos con excelentes evaluaciones y que a pesar de no ser hoy por hoy de “obligatorio cumplimiento” seguimos con la implementación de este, aunado formulamos, implementamos y efectuamos seguimiento a los Códigos de Ética y Comportamiento además del Código de Buen Gobierno, mediante los cuales nos comprometimos a continuar y velar por los recursos y la responsabilidad con la nación, con la región, con los ciudadanos y con los funcionarios.

Ser transparente, eficiente y participativo se ha visto igualmente reflejado en los Planes de Acción Corporativos, con el fortalecimiento del Control Interno, la estrategia de servicio al ciudadano, incluso creando la Subdirección de Servicio al Cliente con resultados muy positivos, la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea que es fundamentalmente poner al servicio de los ciudadanos

cada uno de las actuaciones corporativas a través de la web, estrategia que en la versión web 2.0 a junio 30 de 2012 llegamos al 100% de calificación por Ministerio de Tecnologías y la Comunicación, y que hoy avanzamos a la versión 3.1 con corte a 2015.

Las veedurías ciudadanas implementadas, las audiencias públicas de rendición de cuentas permanentes, las líneas de atención 018000, los foros y redes sociales implementadas y la ventanilla de atención al ciudadano en cada una de nuestras sedes permiten a la población efectuar control, seguimiento y formular las inquietudes, quejas y reclamos.

Sin lugar a dudas este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, no nos ha llegado de improviso, es muy largo el camino recorrido ya por CORNARE para no permitir que las prácticas ilegales hagan parte de la institucionalidad y cada paso que asumamos no será en vano para prevenir e impedir estas prácticas.

**CARLOS MARIO ZULUAGA GOMEZ**  
Director General CORNARE



## JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y el interés de contar con mecanismos apropiados para brindar espacios en los cuales los ciudadanos sean partícipes en la vigilancia de las actuaciones de las Entidades públicas y del interés de los mismos en la construcción de un "...Estado más eficiente, más transparente y más participativo..."<sup>1</sup>, Cornare viene orientando sus actuaciones en el fortalecimiento de las herramientas de gestión orientadas a mejorar los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión públicas.

En virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y nacional deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"; el cual estará incorporado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y que contendrá los siguientes componentes:

- Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Estrategia Antitrámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para la mejora de la atención al ciudadano.

Cada uno de estos componentes, serán dispuestos en la página web corporativa [www.cornare.gov.co](http://www.cornare.gov.co) en el link "**Transparencia y Visibilidad (Modelo integrado de Planeación y Gestión)**" y contará con las herramientas necesarias para el seguimiento y control al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones.

---

<sup>1</sup> Ministerio de las TIC. Manual 3.0 para la implementación de la estrategia de gobierno en línea. Bogotá, D.C. Junio 2011. Pág. 7.

## NORMATIVIDAD

**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 reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley”.

**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.

## A. COMPONENTES DEL PLAN

Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Estrategia antitrámites

Rendición de cuentas

Mecanismos para la mejora de la atención al ciudadano

Iniciativas Lucha contra la corrupción

## 1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En este primer componente Cornare pretende, mediante la identificación de los riesgos de corrupción, establecer los criterios y mecanismos necesarios para prevenir y mitigar los casos en los cuales la corporación pueda ser susceptible de Corrupción, esto no quiere decir que se estén presentando, lo que se persigue es identificar y orientar las acciones pertinentes para que no sucedan.

### 1.1 Objetivo General

Establecer los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Corporación, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

#### 1.1.1 Objetivos Específicos

- Formulación de los Riesgos de Corrupción.
- Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.
- Valoración del riesgo de corrupción.
- Política de administración de riesgos de Corrupción.
- Seguimiento de los riesgos de corrupción.

### 1.2 Coordinación

<b>Cornare</b>	Subdirección General de Planeación Oficina de Control Interno Subdirección de Servicio al Cliente
<b>Gobierno Nacional</b>	Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

### 1.3 Formulación de los Riesgos de Corrupción

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 la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

### 1.3.1 Identificación de Riesgos de Corrupción

RIESGOS DE CORRUPCIÓN	CAUSAS	
	Debilidades (Factores internos)	Amenazas (Factores externos)
Incumplimiento de la planeación estratégica en coherencia con la Misión y objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento del marco legal para la formulación y seguimiento de planes de acción corporativo y Plan Estratégico institucional.</li> <li>Inadecuada formulación y seguimiento del Plan de Acción Corporativo (con su POAI) y del Plan Estratégico institucional (con sus Planes de Acción por proceso).</li> <li>Inadecuada alineación entre la planeación estratégica y el quehacer institucional (Falta de coherencia entre la Estructura Organizacional, el Modelo Operación por Procesos y las estrategias y programas del Plan de Acción Corporativo).</li> <li>Deficiencias en los sistemas de información para el seguimiento y consolidación del cumplimiento de los planes de acción (inexistencia, diseño, disponibilidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento del marco legal para la formulación y seguimiento de planes de acción corporativo y Plan Estratégico institucional.</li> <li>Desconocimiento del marco normativo ambiental.</li> </ul>
Incumplimiento de los acuerdos, compromisos y valores Éticos de la Corporación (Código de Ética y Código de Buen Gobierno).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controles insuficientes en las actuaciones, que afectan el cumplimiento de los principios y valores éticos.</li> <li>Desconocimiento de los acuerdos, protocolos y compromisos Éticos y de Buen Gobierno y su seguimiento.</li> <li>Carencia de una cultura administrativa y gerencial; falta de procedimientos normalizados; clima organizacional; falta estrategias de comunicación y de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento del Código de Ética y de Buen Gobierno.</li> </ul>
Incumplimiento de la gestión para la Participación de la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarticulación de las responsabilidades para la ejecución, seguimiento y control de la aplicación de los diferentes derechos y espacios de participación.</li> <li>Falta o desconocimiento de los términos legales y de criterios para la atención y sus consecuencias.</li> <li>Información no disponible del estado de atención de los diferentes derechos y espacios de gestión de la participación (derechos de petición, tutelas, acciones populares, acciones de cumplimiento).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de cultura y control ciudadanos (mecanismos de participación ciudadana).</li> <li>Indiferencia frente al uso de los mecanismos de participación ciudadana.</li> </ul>
Incumplimiento en la rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento, incumplimiento o demora en la información y comunicación para la rendición de cuentas (informes, seguimiento).</li> <li>Desconocimiento de la normatividad aplicable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la normatividad aplicable.</li> <li>Indiferencia frente al uso de los mecanismos de</li> </ul>

RIESGOS DE CORRUPCIÓN	CAUSAS	
	Debilidades (Factores internos)	Amenazas (Factores externos)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad.</li> <li>• Ausencia o inoportunidad en la entrega de la información, o información no confiable por parte de los funcionarios responsables.</li> <li>• Deficiencias en el soporte informático y bases de datos para la consolidación y disponibilidad de la información y de controles en su reporte.</li> <li>• Concentración de la información de determinadas actividades en una persona o pocas personas.</li> <li>• Deficiencias en el manejo documental y de archivo.</li> </ul>	<p>participación ciudadana.</p>
Incumplimiento de los requisitos de calidad de la información a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento en las directrices y etapas de implementación de la estrategia Gobierno en línea.</li> <li>• Incumplimiento de la competencia del recurso humano para atender oportunamente los requerimientos de información y en general en la atención al cliente.</li> <li>• Deficiencias en el soporte informático y bases de datos para la consolidación y disponibilidad de la información y de controles en su reporte.</li> <li>• Concentración de la información de determinadas actividades en una persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios normativos y de metodologías de Gobierno en Línea.</li> <li>• Desconocimiento de los avances corporativos en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.</li> </ul>
Incumplimiento en la provisión y mantenimiento del talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada identificación o asignación de perfiles y competencias para el cargo.</li> <li>• Inexistencia o inadecuado análisis de cargas de trabajo.</li> <li>• Inadecuada planificación, cumplimiento, cobertura, seguimiento y evaluación del plan de capacitación.</li> <li>• Inadecuada evaluación del desempeño (inoportuna, no confiable y sin formulación del plan de mejoramiento individual).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de los mecanismos para la denuncia de eventos asociados a la prestación del servicio.</li> </ul>
Inadecuado manejo de los recursos financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y/o Ordenación irregular del gasto; ejecución irregular del presupuesto.</li> <li>• No suscripción de las pólizas de manejo.</li> <li>• Inadecuada aplicación de los controles para el manejo y custodia de los recursos financieros.</li> <li>• No cumplimiento de la programación del PAC Mensualizado.</li> <li>• Inadecuada aplicación de los instrumentos establecidos para el recaudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soborno o amenazas a funcionarios.</li> </ul>
Información financiera no disponible o no confiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Errores en la realización de los asientos contables.</li> <li>• Fallas en el aplicativo contable.</li> <li>• Falta de aplicación de los lineamientos para el autocontrol en las diferentes actividades del proceso por parte de los funcionarios participantes en su ejecución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida o robo de información financiera.</li> </ul>

RIESGOS DE CORRUPCIÓN	CAUSAS	
	Debilidades (Factores internos)	Amenazas (Factores externos)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación y soportes inexactos e incompletos para la ejecución de los pagos y cobros.</li> </ul>	
Daño, pérdida o adulteración de la información financiera (física y magnética).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuado control en los permisos de acceso a los funcionarios autorizados para la manipulación de las bases de datos.</li> <li>• Inadecuada aplicación de los controles para la custodia de los soportes contables.</li> <li>• Condiciones ambientales y de infraestructura inadecuadas para la preservación de los documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos de emergencia o desastre: atentados terroristas, hurtos, inundaciones, desastres naturales.</li> </ul>
Inadecuada aplicación de las modalidades de selección de contratistas (en la elaboración de los estudios previos o elaboración de las minutas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inoportunidad o deficiencia en la elaboración de los estudios previos.</li> <li>• Inadecuada identificación y cuantificación de los riesgos ordinarios o comunes que se pueden presentar en la ejecución del contrato.</li> <li>• Inadecuada verificación de los requisitos habilitantes exigidos al contratista (capacidad jurídica, financiera, técnica y organizacional).</li> <li>• Inadecuada elaboración de la minuta (objeto, plazo, valor y obligaciones).</li> <li>• Incumplimiento de las cláusulas estipuladas en el contrato (objeto, plazo, valor, obligaciones).</li> <li>• Incumplimiento de las garantías del contrato que pueda generar responsabilidad civil extracontractual frente a terceros (no pago de salarios, calidad del bien contratado, impactos ambientales o riesgos ocupacionales).</li> <li>• Favorecimiento a funcionarios y/o contratistas de la contratación o favorecimiento a terceros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de las cláusulas estipuladas en el contrato (objeto, plazo, valor, obligaciones).</li> <li>• Incumplimiento de las garantías del contrato que pueda generar responsabilidad civil extracontractual frente a terceros (no pago de salarios, calidad del bien contratado, impactos ambientales o riesgos ocupacionales).</li> </ul>
Incumplimiento de los lineamientos para la supervisión a los contratos suscritos por la Corporación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuado seguimiento de los supervisores para hacer cumplir las especificaciones técnicas, administrativas, legales y presupuestales establecidas en los contratos o convenios celebrados.</li> <li>• Falta de claridad o insuficientes lineamientos para llevar a cabo la Supervisión.</li> <li>• Informes de supervisión inoportuna, incompleta, sin profundidad y carpetas con documentación incompleta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de claridad o insuficientes lineamientos para llevar a cabo la Supervisión.</li> </ul>
Demandas y litigios contra la Corporación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indebida aplicación de la norma.</li> </ul>	
Incumplimiento de los requisitos de calidad suministro de los bienes y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecciones inadecuadas del Plan de compras diligenciado por las dependencias no ajustadas a las necesidades reales (insuficientes o sobredimensionadas).</li> <li>• Demoras en la elaboración de las órdenes de compra (cotizaciones, fase contractual por cambios normativos, orden de compra).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de proveedores (calidad, cantidad, oportunidad de entrega).</li> </ul>

RIESGOS DE CORRUPCIÓN	CAUSAS	
	Debilidades (Factores internos)	Amenazas (Factores externos)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de bienes que no cumplen las especificaciones solicitadas o establecidas.</li> </ul>	
Inadecuado control y administración de los bienes Corporativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inadecuado manejo y control de los bienes y del inventario por parte de los funcionarios y del responsable de almacén (condiciones ambientales inadecuadas o falta de identificación de los bienes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida o daño de los bienes por causas externas: hurto, terrorismo, condiciones climáticas y desastres naturales.</li> </ul>
Incumplimiento de los requisitos de calidad en la gestión documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de aplicación de los lineamientos para el autocontrol en las diferentes actividades del proceso por parte de los funcionarios partícipes en su ejecución.</li> <li>Errores en la digitalización, duplicidad de radicación de documentos y circulación de los documentos).</li> <li>Deficiencias en el soporte informático y bases de datos para la Gestión documental.</li> </ul>	
Daño, pérdida, adulteración de la información física y magnética.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones ambientales y de infraestructura inadecuadas para la preservación de los documentos.</li> <li>Inadecuado manejo de los documentos por parte de los funcionarios.</li> <li>Inadecuada organización de la información (bases de datos, documental).</li> <li>Incumplimiento en la aplicación de la Tabla de Retención Documental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventos de emergencia o desastre: atentados terroristas, hurtos, inundaciones, desastres naturales.</li> </ul>
Incumplimiento de los requisitos de seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta o Incumplimiento de las políticas de seguridad de la información.</li> <li>Falta o Inadecuada asignación de responsabilidades para la seguridad de la información.</li> <li>Falta de lineamientos o políticas sobre confidencialidad de la información.</li> <li>Inadecuada protección de los activos informáticos de la entidad.</li> <li>Fallas en el respaldo para mantener la integridad de la información.</li> <li>Pérdida, daño, robo de los equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ataques cibernéticos que afecten la seguridad de la información.</li> <li>Ataque a los protocolos de seguridad.</li> </ul>
Incumplimiento en la atención de las peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSD) y de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos y/o Herramientas inadecuadas para la atención (recepción, direccionamiento, resolución, retroalimentación y seguimiento a las PQR).</li> <li>Desconocimiento de los términos legales para la atención de las peticiones, quejas y reclamos y las consecuencias del incumplimiento.</li> <li>Falta de una Identificación clara y completa de los clientes y partes interesadas; sus necesidades, expectativas, intereses.</li> <li>Omisión para la adecuada atención de PQRSD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de las herramientas y medios para instaurar un PQRSD.</li> <li>Abuso en la utilización en el uso de los medios para instaurar un PQRSD.</li> </ul>



RIESGOS DE CORRUPCIÓN	CAUSAS	
	Debilidades (Factores internos)	Amenazas (Factores externos)
Incumplimiento en la atención, actualización, racionalización, simplificación, optimización y sistematización de trámites ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación inadecuada de los procedimientos legales para la racionalización de trámites.</li> <li>• Falta de capacitación y actualización de los funcionarios y/o contratistas en los temas de racionalización y simplificación de trámites ambientales.</li> <li>• No disponibilidad de tecnologías de la información para la provisión de trámites.</li> <li>• No exista destinación de recursos logísticos y técnicos para la adecuada atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparición de tramitadores o intermediarios</li> </ul>

### 1.3.2 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

En el “**Mapa de Riesgos de Corrupción**”, se definirán las acciones, fecha de cumplimiento, responsables y el indicador que permitan mostrar los avances en el cumplimiento de las políticas de administración del riesgo.

### 1.3.3 Control de los Riesgos de Corrupción

Con el objetivo de realizar un adecuado control a los riesgos de Corrupción, la Corporación tiene habilitados los mecanismos y canales de comunicación definidos en la “**Estrategia de Participación Ciudadana**”, por los cuales el ciudadano podrá realizar su aporte y sugerencias, al igual que sus denuncias sobre la gestión corporativa y así evitarlo.

Los ciudadanos podrán realizar aporte para la actualización del **Mapa de Riesgo de Riesgos de Corrupción**, de la identificación y de las medidas de mitigación; de conformidad con el principio de democracia participativa, mediante el control social a la gestión institucional “**Plan de Participación Ciudadana Corporativa**”.

Igualmente, Cornare ha fortalecido su estrategia de Control Interno, mediante la cual se hace una revisión permanente de los procesos y las actuaciones corporativas a partir de indicadores que hace parte del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, y el Sistema de Gestión de Integral - SGI.

### 1.3.4 Evidencia

- Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Código de buen Gobierno.

- Código de Ética.

## 2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Mediante La Ley 962 de 2005, el Gobierno Nacional estableció como directrices fundamentales “*La política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos*”, que guían las actuaciones corporativas en relación con el ciudadano–Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimientos de obligaciones.

En este sentido con “**La Política de racionalización de trámites**” Cornare orientará su actuación conforme a las siguientes premisas:

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- Promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- Hacer más eficiente la gestión corporativa para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos y el mejor uso de los recursos.
- Promover la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

Como resultado de este componente se tiene definida La “**Estrategia de Racionalización de Trámites**” la cual integra la identificación de procedimientos administrativos, su priorización y diagnóstico, racionalización y la estrategia de interacción entre las entidades a través de proyectos de interoperabilidad.

### 2.1 Objetivo General

Facilitar el acceso a los trámites y servicios ambientales que ofrece la Corporación, orientadas a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y

automatización de los procedimientos, que permitan una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en la actuación pública.

### 2.1.1 Objetivos Específicos

- Identificación de Trámites y Servicios.
- Racionalización y Simplificación de trámites y servicios.
- Estudio de trámites e identificación de cadenas de trámites y ventanillas únicas.
- Implementación de la Ventanilla de Atención al Ciudadano

## 2.2 Coordinación

<b>Cornare</b>	Subdirección General de Recursos Naturales Subdirección General de Servicio al Cliente Subdirección General de Planeación
<b>Gobierno Nacional</b>	Departamento Administrativo de la Función Pública (Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites).

## 2.3 Estrategia de Racionalización de Trámites

En este componente se adelantarán las acciones que servirán de insumo para la construcción de la “**Estrategia de Racionalización de Trámites**” para dar cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites y de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a partir de la implementación de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL.

## 2.4 Identificación de Trámites

Para la identificación de los trámites se deberán describir las actividades corporativas, encaminadas a prestar un mejor servicio al ciudadano, son ellas la identificación de procedimientos administrativos regulados por Ley y Decretos (trámites) y los adoptados de acuerdo con las necesidades de la Corporación a partir de Acuerdos Corporativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para los usuarios, posteriormente se registraran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

### 2.4.1 Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados

Los siguientes son algunos de los trámites que se adelantan y se adelantaban en la Corporación, sin embargo fueron objeto de revisión a nivel interno y teniendo en cuenta la articulación con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales “VITAL” implementada por el Gobierno Nacional. Los reseñamos, y en el punto 2.4.2 presentamos su evolución dentro de la política de racionalización de trámites.

TRAMITE	Procedimiento Administrativo*	Factores Claves (Frente al objeto misional corporativo)			Condiciones del trámite (Regulado)		
		Pertinencia**	Importancia***	Valor agregado	Actuación del Usuario	Soporte Normativo	El Usuario ejerce
Concesión de Agua Superficial	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec .2811/74, Dec .1541/78, Dec .155/04, Res. 240/04	Derecho/Obligación
Prospección y Exploración de Agua de Fuentes Subterráneas	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica		Derecho/Obligación
Concesión de Aguas Subterráneas	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica		Derecho/Obligación
Concesión de Aguas para Usos Especiales	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica		Derecho/Obligación
Autorización para Ocupación de Cauce	Regula	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec .2811/74, Dec .1541/78,	Derecho/Obligación
Permiso de Vertimientos	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec .2811/74, Dec .1541/78, Dec .155/04, Res. 240/04	Derecho/Obligación
Aprovechamiento de Bosque Natural, Registro y Aprovechamiento de Plantaciones Forestales en Zonas Protectoras y de Regeneración Natural de Especies Exóticas	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec. 1791/96, Dec. 1498/08, Dec. 1450/11	Derecho/Obligación
Registro y Aprovechamiento de Plantaciones Forestales en Zonas Protectoras	Regulado	SI	SI	SI			
Aprovechamiento Forestal Producto de Regeneración Natural de Bosque Plantado	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec. 1791/96, Dec. 1498/08, Dec. 1450/11	Derecho/Obligación
Aprovechamiento de Bosque Natural y Guadua	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec. 1791/96,	Derecho/Obligación
Aprovechamiento Árboles Aislados	Regulado	SI	SI	SI			Derecho/Obligación
Aprovechamiento de Productos de la	Regulado	SI	SI	SI			Derecho/Obligación

TRAMITE	Procedimiento Administrativo*	Factores Claves (Frente al objeto misional corporativo)			Condiciones del trámite (Regulado)		
		Pertinencia**	Importancia***	Valor agregado	Actuación del Usuario	Soporte Normativo	El Usuario ejerce
Flora Silvestre con Fines Comerciales							
Registro Libro de Operaciones para Comercializadores, Procesadores de Productos y Subproductos de la Flora Silvestre	NO regulado	NO	NO	NO	NA	NA	NA
Registro Libro de Operaciones para Comercializadores, Procesadores de Productos y Subproductos de la Fauna Silvestre Registro Libro de Operaciones para Comercializadores, Procesadores de Productos y Subproductos de la Fauna Silvestre	NO regulado	NO	NO	NO	NA		NA
Aprovechamiento de Fauna Silvestre	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec. 1608/78, Ley 611/00	Derecho/Obligación
Certificado de Exportación	NO Regulado	NO	NO	NO	NA	NA	NA
Permiso para el Estudio y/o Investigación Científica en Diversidad Biológica	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec. 1791/96, Dec. 309/00	Derecho/Obligación
Emisiones Atmosféricas	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Ley 99/93, Dec. 948/95	Derecho/Obligación
Licencias Ambientales	Regulado	SI	SI	SI	Persona natural y jurídica	Constitución Política, Ley 99/93, Dec 2820/10 Ley 1450/11	Derecho/Obligación

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

- Hay una actuación del usuario (entidad o ciudadano –persona natural o jurídica), Tiene soporte normativo, el usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

\*\* **Pertinencia**, es la adecuación o el sentido de algo en un determinado contexto.

\*\*\* **Importancia**, da respuesta a los objetivos corporativos.

## 2.4.2 Inventario de Trámites

<b>Nivel 1: Misional</b>
<b>Nivel 2:</b> Trámites para el uso y aprovechamiento de los Recursos Naturales Renovables

NIVEL 3	NIVEL 4	Normatividad que le aplica
Relacionado con el Agua	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto – Ley 2811 de 1974.</li> <li>• Decreto 1541 de 1978, artículos 54 al 65.</li> <li>• Ley 373 de 1997</li> <li>• Ley 99 de 1993.</li> <li>• Ley 633 de 2000, artículo 96</li> <li>• Decreto 155 de 2004</li> <li>• Resolución 240 de 2004. Minambiente</li> <li>• Resolución 1280 de 2010 - Minambiente</li> <li>• Ley 1450 de 2011 art 216 “Tasa por uso”</li> <li>• Resolución 112-1020 de 2013 - Cornare</li> </ul>
	Permiso de concesión de aguas subterráneas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto – Ley 2811 de 1974</li> <li>• Decreto 1541 de 1978, artículos 54 al 65</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Ley 633 de 2000, artículo 96</li> <li>• Decreto 1575 de 2007</li> <li>• Resolución 1280 de 2010 –Minambiente</li> <li>• Ley 1450 de 2011, art. 216 “Tasa por uso”</li> <li>• Resolución 112-1020 de 2013 - Cornare</li> </ul>
	Permiso de concesión aguas superficiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto – Ley 2811 de 1974</li> <li>• Decreto 1541 de 1978, artículos 54 al 65</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Ley 633 de 2000</li> <li>• Resolución 1280 de 2010 – Minambiente</li> <li>• Decreto 1575 de 2007</li> <li>• Resolución 112-1020 de 2013 - Cornare</li> </ul>
	Permiso Concesiones de Agua para Usos Especiales (Concesión Agua Superficial Generación Energía Menores 10 Hw (Zona no interconectadas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto – Ley 2811 de 1974</li> <li>•</li> </ul>
	Permiso de vertimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto – Ley 2811 de 1974</li> <li>• Decreto 1594 de 1984</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Ley 633 de 2000</li> <li>• Resolución 1280 de 2010 -Minambiente</li> </ul>

NIVEL 3	NIVEL 4	Normatividad que le aplica
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 3930 de 2010</li> <li>• Decreto 4728 de 2010</li> <li>• Acuerdo 282 de 2012 - Cornare</li> <li>• Resolución 112-1020 de 2013 - Cornare</li> </ul>
	Autorización ocupación de cauce	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto – Ley 2811 de 1974</li> <li>• Decreto 1541 de 1978</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> </ul>
Relacionado Bosque y Biodiversidad	Permiso o autorización de aprovechamiento forestal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto - Ley 2811 de 1974</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Decreto 1791 de 1996</li> <li>• Ley 633 de 2000</li> <li>• Decreto 1498 de 2008</li> <li>• Resolución 1280 de 2010 - Minambiente</li> <li>• Resolución 112-1020 de 2013 - Cornare</li> </ul>
	Salvoconducto para movilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 2811 de 1974</li> <li>• Decreto 1608 de 1978</li> </ul>
	Salvoconducto para renovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1681 de 1978</li> <li>• Decreto 1715 de 1978</li> </ul>
	Salvoconducto para removilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Decreto 1791 de 1996, artículo 74 al 82.</li> <li>• Resolución 438 de 2001 – Minambiente.</li> <li>• Resolución 1029 2001 – Minambiente</li> <li>• Resolución 1263 de 2006 - Minambiente</li> <li>• Decreto 1498 de 2008</li> </ul>
	Permiso de estudio de la biodiversidad biológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 2811 de 1974</li> <li>• Resolución 1608 de 1978</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Ley 1333 de 2009</li> <li>• Ley 633 de 2000</li> <li>• Decreto 1553 de 2000</li> <li>• Decreto 309 de 2000</li> <li>• Resolución 0068 de 2001 - Minambiente</li> <li>• Resolución 1280 de 2010 – Minambiente</li> </ul>
	Permiso de caza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 2811 de 1974</li> <li>• Decreto 1608 de 1978</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Ley 633 de 2000</li> <li>• Ley 611 de 2000</li> <li>• Resolución 1317 de 2000 – Minambiente</li> <li>• Decreto 1220 de 2005</li> <li>• Ley 1333 de 2009</li> <li>• Resolución 1280 de 2010 - Minambiente</li> </ul>
Relacionado con el Aire	Permiso de emisiones fuentes fijas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 2811 de 1974</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Decreto 2107 de 1995</li> <li>• Decreto 948 de 1995</li> <li>• Resolución 619 de 1997 - Minambiente</li> <li>• Resolución 058 de 2002 - Minambiente</li> </ul>

NIVEL 3	NIVEL 4	Normatividad que le aplica
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 886 de 2004 - Minambiente</li> <li>• Resolución 0601 de 2006 - Minambiente</li> <li>• Resolución 909 de 2008 - Minambiente</li> <li>• Resolución 1280 de 2010 - Minambiente</li> <li>• Resolución 0650 de 2010 - Minambiente</li> <li>• Resolución 2154 de 2010 - Minambiente</li> </ul>
Licencias Ambientales	Diagnostico ambiental de alternativas y/o estudio de impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 99 de 1993</li> <li>• Decreto 1220 de 2005 (Derogado)</li> <li>• Decreto 500 de 2006 (Derogado)</li> </ul>
	Licencia ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1900 de 2006</li> <li>• Decreto 2820 de 2010</li> </ul>
	Liquidación de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1450 de 2011</li> </ul>
	Modificación de licencia ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 112-1020 de 2013 - Cornare</li> </ul>
Transversales	Cesión de trámites y derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 2811 de 1974</li> <li>• Ley 99 de 1993</li> </ul>

### 2.4.3 Priorización de Trámite

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se hace necesario identificar aquellos que requieren mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. Para ello se tendrá en cuenta las actividades que se enuncian a continuación, las cuales se consolidarán en la “**Estrategia de Racionalización de trámites**” y serán ejecutadas conforme a lo dispuesto en el cronograma (ver anexo):

- Diagnóstico de los trámites a intervenir.
- Racionalización del trámite
- Estandarización
- Optimización

### 2.4.4 Evidencias

- Estrategia Política de Racionalización de Trámites.
- Inventario de Trámites
- Hoja de vida trámite
- Registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.



### 3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas, es una expresión de control social que comprende acciones de información, dialogo, e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En el marco de la democracia participativa la rendición de cuentas a la comunidad es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos y la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública.<sup>2</sup>

#### 3.1 Objetivo General

Adelantar acciones que permita fortalecer y articular los ejercicios de Rendición de Cuenta de la Gestión Corporativa, mediante la implementación de estrategias orientadas a la consolidación de una cultura de Participación Ciudadana.

##### 3.1.1 Objetivos Específicos

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a la ciudadanía.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la Corporación y los ciudadanos.
- Generar incentivos para la rendición de cuentas

#### 3.2 Coordinación

<b>Cornare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Subdirección Servicio al Cliente</li><li>• Secretaría General</li></ul>
<b>Gobierno Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Departamento Nacional de Planeación</li><li>• Departamento Administrativo de la Función Pública</li></ul>

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Cartilla para tejer una rendición de cuentas que cuente con la gente. Pág. 5.

### 3.3 Principios Básicos

Para realizar una adecuada Rendición de cuentas, se hace necesario establecer canales de comunicación bidireccional con el fin de escuchar lo que dicen y requieren los ciudadanos, que permita “mejorar la transparencia en la gestión pública, incorporando de manera activa el control de la ciudadanía” (CONPES 3294, pág. 1). Cornare orientará sus actuaciones al cumplimiento de las acciones definidas en la “**Estrategia de Rendición de Cuentas**” y por ello a adoptado los siguientes principios:

- Implica un **Proceso permanente** a través de los espacios y mecanismos de participación ciudadana (ver “**Estrategia de Participación Ciudadana**”) que exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la interlocución y deliberación con los ciudadanos con base en los contenidos y temas de la rendición de cuentas.<sup>3</sup>
- **Abierto y transparente** al disponer información en la “**vitrina pública**” se facilita la transparencia institucional de todas sus actuaciones. Cornare habilitará como medio principal de comunicación permanente la página web [www.cornare.gov.co](http://www.cornare.gov.co) en el link “**Visibilidad y Transparencia – Modelo Integrado de Planeación y Gestión**”.
- **Amplia difusión.** Mediante la articulación del “**Plan de Comunicaciones**” se establecerán estrategias de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía que permita motivar la participación en el proceso; la difusión del derecho ciudadano a la rendición de cuentas promovidos por la Corporación<sup>4</sup>, así como la comunicación permanente con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés para facilitar la demanda y el acceso a la información, a través de los espacios definidos en la “**Estrategia de Participación Ciudadana**”.

Este componente se articulara al “**Plan de Participación Ciudadana**” y la “**Estrategia de Rendición de Cuenta**” como resultado de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

<sup>3</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP. Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Pág. 21.

<sup>4</sup> IDEM. Pág. 23.

### 3.4 Elementos Centrales<sup>5</sup>

#### 3.4.1 Información

Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Mediante la elaboración del “**Inventario de activos de Información**”<sup>6</sup> se identificará la información publicable y que no contenga ninguna restricción normativa bajo la Ley Colombia, para luego ser publicada en la página web corporativa; esto implicará la obligación de generar, organizar, difundir y facilitar el acceso a la información y que esta sea veraz y confiable.

Este elemento se desarrollará en la “**Estrategia de Rendición de Cuentas**” con el objetivo de mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.

#### 3.4.2 Diálogo y Retroalimentación

Se refiere a la disponibilidad a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones e implica, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de los otros actores en las decisiones a tomar. Este elemento se desarrollará en la “**Estrategia de Rendición de Cuentas**” con el objetivo de fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la Corporación y la ciudadanía.

#### 3.4.3 Incentivos

Consiste en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, de estímulo por su adecuado cumplimiento, o de castigo por el mal desempeño.

Este elemento se desarrollará en la “**Estrategia de Rendición de Cuentas**” con el objetivo de generar incentivos para rendir cuentas y pedir cuentas.

### 3.5 Evidencias

---

<sup>5</sup> Departamento Nacional de Planeación. Documento CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”. 2010. Pág. 14-15.

<sup>6</sup> Por activos de información se entiende al conjunto de elementos con valor informativo que son propiedad de una empresa, entidad o individuo, y que reflejan su actividad. Por lo que respecta a los activos de información que poseen los organismos públicos, existen cuatro categorías: Publicaciones oficiales, Bases de datos públicas, Repositorios digitales, Archivos y registros administrativos.

- Estrategia de Rendición de Cuentas
- Inventario de Activos de Información
- Estrategia de Participación Ciudadana
- Plan de Comunicaciones – Rendición de Cuentas.

#### 4. MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro de la historia de CORNARE, la característica esencial siempre ha sido marcada por los postulados del servicio pero con un énfasis primordial: el cumplimiento de la Misión Corporativa. Y ello sin duda ha contribuido a que las comunidades siempre vean a la Corporación como un ente con presencia en cada lugar del territorio y con excelente cumplimiento de sus responsabilidades.

Pero a partir del año 2000 ha habido una transformación de ese objetivo misional hacia una política de servicio basada en la necesidad de orientar al ciudadano acerca de sus responsabilidades (deberes) y sus derechos frente al medio ambiente y los recursos naturales, es decir que el ciudadano pasó de ser un agente pasivo a un agente activo que reclama, se queja, opina y fundamentalmente participa.

Y desde allí surge entonces la necesidad para CORNARE de “especializar” su accionar en el buen servicio como y a su vez le permite que este sea su “arma” de defensa ante los “ataques” de toda índole.

Se convierte el Servicio al Cliente en Protagonista fundamental de la razón de ser corporativa y para ello se conforma una subdirección con un grupo de trabajo encargado de encauzar las políticas y estrategias para la satisfacción de esa necesidad de los ciudadanos y del territorio.

Como iniciativa institucional se otorga un alcance al Servicio al Cliente, sin embargo desde el año 2003 el gobierno nacional hace énfasis en la participación social, la transparencia, el servicio al ciudadano como postulados obligatorias del deber ser Público. Es así como se implementan las veedurías ciudadanas, los Cornare Siempre más Cerca, los comités de pacto por la transparencia y más recientemente la estrategia de Gobierno en Línea.

Así mismo para los entes de control las estrategias de servicio son consideradas de especial seguimiento en cada auditoría en particular en los últimos 5 años.

Nuestro Plan de Acción Corporativo, se ocupa entonces de la Gestión Enfocada al

Cliente, y aunque es un compromiso transversal, es el grupo de trabajo primario de Servicio al Cliente quien se ha encargado día a día fortalecer esta Estrategia en CORNARE.

Los resultados son evidentes y se ven reflejados en una cultura de servicio percibida desde los ciudadanos y desde los mismos funcionarios, sin duda hay que resaltar para el logro de los resultados positivos la madurez del Sistema de Gestión Integral como instrumento de orden y fortalecimiento institucional.

#### 4.1 Objetivo General

Centrar esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en toda la jurisdicción y a través de distintos canales, a los trámites y servicios Corporativos con principios de información completa y clara, eficiente, transparente, consistente, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

##### 4.1.1 Objetivos Específicos

- Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.
- Afianzar la Cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Fortalecimiento de los Canales de Atención.

#### 4.2 Coordinación

<b>Cornare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Subdirección Servicio al Cliente</li></ul>
<b>Gobierno Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.</li><li>• Departamento Nacional de Planeación – DNP</li></ul>

#### 4.3 Líneas Generales

Dentro de las líneas base para la construcción de la Estrategia de Servicio al Cliente se tiene establecido:

##### 4.3.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

- **Portafolio de Servicios:** Una de las acciones a realizar luego de la racionalización, simplificación, optimización y sistematización de los trámites corporativos tanto en el aplicativo SUIT, como en la aplicativo VITAL, es la actualización del portafolio de trámites y servicios conforme a lo dispuesto en la “Estrategia de Servicio al Ciudadano”.

- **Implementación y optimización:** La Ventanilla Integral de Trámites Ambientales es el instrumento a través del cual Cornare viene automatizando los trámites administrativos de carácter ambiental que se constituyen en requisito previo a la ejecución de proyectos, obras o actividades, en aras de contribuir a la interacción del ciudadano y las empresas con las autoridades ambientales, a través del uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) bajo los principios de eficiencia, transparencia y eficacia de la gestión pública. Para el año 2013 se están adelantando acciones para articular la Ventanilla con el Sistema Ambiental Regional (Aplicativo GEOPORTAL), que sin lugar a duda contribuirá al mejoramiento en la gestión corporativa.
- **Medición de la Satisfacción de los Clientes:** Anualmente se realiza la encuesta de medición del índice de percepción e imagen corporativa, que sirve como insumo para la consolidación de la Estrategia de Servicio al Cliente y la Revisión por la Dirección enmarcado en el Sistema de Gestión Integral, y que permitirá identificar las tendencias y expectativas de los usuarios frente a la prestación del servicio.
- **Información visible a la ciudadanía:** Mediante la implementación de la Ventanilla de Servicio al Cliente en las sedes corporativas, se permitirá orientar las acciones frente a los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, la descripción de los procedimientos, trámites y servicios corporativos; tiempos de entrega de cada trámite o servicio, requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. Adicionalmente los horarios y puntos de atención, dependencias, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de queja o reclamo. La Corporación viene realizando las adecuaciones de las instalaciones con el fin de dar atención prioritaria de personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.

#### 4.3.2 Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

Basados en la necesidad de fortalecer el trabajo con los usuarios se han venido formulando los planes de trabajo para cada año, logrando avances importantes y significativos en el logro de los objetivos, especialmente el de fortalecer la cultura del servicio en la Corporación y con los que además, se viene afianzando el posicionamiento del usuario como razón de ser de la entidad.

Para el cumplimiento de lo anterior, se enfocó la tarea hacia varios objetivos que se pueden resumir así:

- **Mejoramiento en la atención de las quejas:** Adecuar todo lo necesario para que desde la Subdirección de Servicio al Cliente y con el equipo de trabajo se oriente todo lo concerniente a la atención de las quejas, efectuando un seguimiento constante, permanente y puntual a la trazabilidad en este procedimiento. Para ello se definió la unificación de la información sobre la atención de las quejas en una Base de Datos Única que es administrada por la Subdirección de Servicio al Cliente y además en esta misma dependencia se clasifican las quejas antes de su atención, se codifican y se registran. Este seguimiento ha dado excelentes resultados, especialmente porque se dispone de la información inmediata para los interesados, bien sean los quejosos o las entidades de control.
- **Servicio Personalizado:** Optimizar el servicio personalizado, de tal forma que quien acuda a la entidad reciba la mejor atención, servicio y orientación en los temas de su interés, para lo cual se cuenta con personal ampliamente capacitado y conocedor de la corporación en su integralidad. Este servicio es fundamental ya que en numerosas ocasiones las personas acuden a la entidad en busca de servicios que no nos corresponden por Ley, pero que es posible reorientar este servicio a otras entidades que son las competentes.
- **Estrategia Gobierno en Línea:** Atendiendo las indicaciones del Gobierno Nacional para que se implementen nuevas formas de contacto con los ciudadanos, se han impulsado acciones y aplicaciones referidas a Gobierno en Línea, donde se pretende impulsar de manera continua el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para facilitar el acceso a los servicios de la entidad por parte de los ciudadanos; de esta manera, los trámites, las quejas, las asesorías y los diferentes servicios de la entidad podrán ser atendidos de manera virtual especialmente. Ya hoy es posible enviar los documentos requeridos para los trámites y efectuar los pagos de los derechos de los mismos, sin que sea necesario acudir personalmente a las oficinas de la entidad.

Nuestra meta para el año 2013 será las siguientes:

- Fortalecimiento al interior de la Corporación, los medios y acciones encaminadas a la unificación de un **lenguaje al ciudadano**, claro, completo, confiable y afable, entre los funcionarios y la comunidad. Ya se han realizado capacitaciones y acciones con el objetivo de contar con una administración pública más relacionada y comprometida al servicio de todos.
- **Capacitaciones:** Por otro lado, y bajo la premisa de que la actitud de los funcionarios es fundamental para reforzar el trabajo con los usuarios, se viene

trabajando en fomentar y afianzar entre los funcionarios un Nueva Cultura del Servicio como pilar fundamental de la gestión institucional. Para ello se han realizado innumerables talleres, conferencias, encuentros, visitas y orientaciones personalizadas buscando el logro de estos objetivos. Los destinatarios de estas actividades han sido funcionarios de todas las dependencias, para lo cual se aprovechan las jornadas de Inducción, Reinducción y diversas capacitaciones.

- Cada año la Corporación exaltará a los funcionarios que por mérito dejen en alto los estándares de servicio (atención oportuna, eficiente y afable) y que serán retribuidos mediante **Incentivos** como reconocimiento a la labor prestada en beneficio de los intereses de los usuarios.

#### 4.3.3 Fortalecimiento de los Canales de Atención

Desde la “**Estrategia de Participación Ciudadana**”, se han definido los canales y medios de atención al ciudadano, orientadas a la consolidación de una cultura de servicio y el fortalecimiento de los canales de atención de los cuales se están desarrollando las siguientes acciones:

- Elaboración de protocolos de atención al ciudadano.
- Adecuación de espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Diseño de una estrategia de Comunicación.
- Integración de canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por los canales de atención definidos.

#### 4.4 Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos

Conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, sobre las peticiones y el uso de los medios electrónicos para la recepción y seguimiento de quejas, Cornare ha definido las siguientes actividades para la implementación del “**Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**”<sup>7</sup> como herramienta de recepción de las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Corporación.

---

<sup>7</sup> Ministerio de las TIC. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia. Versión 3.1. Bogotá, D.C. 2012. Pág. 86-87.



- **Responsabilidad del Sistema:** será conforme a lo dispuesto en la Política Editorial y de Actualización de Cornare y estará a cargo de la Subdirección de Servicio al Cliente.
- **Recepción:** La recepción tanto virtual como presencia de las solicitudes de peticiones, quejas y reclamos, será atendida desde la Ventanilla de Servicio al Cliente de cada sede corporativa.
- **Asignación de Turnos:** La atención de la solicitud se realizará conforme al turno en el cual se allegue a la Corporación según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 sin perjuicio de lo establecido en el numeral 6 de los artículos 5 y 20 de la misma Ley y el artículo 13 del Decreto 0019 de 2012.
- **Archivos de soporte:** Mediante la implementación del “**Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**”, los usuarios podrán anexar los archivos soportes (documentos, fotos, video, audio) garantizando en todo momento la confidencialidad y seguridad de la mismas.
- **Seguimiento en Línea:** Una vez hecha una solicitud el sistema le asignará al peticionario un consecutivo el cual le permitirá realizar seguimiento de la misma. Igualmente se le solicitará al usuario por cuál de los medios (telefónico, correo electrónico, personal) puede ser contactado sobre las actuaciones que la Corporación realice referente a la solicitud.
- **Uso de formulario estandarizados:** para ello se ha establecido el formulario “**Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos**”, dispuesto en la página web corporativa en la ruta [www.cornare.gov.co](http://www.cornare.gov.co) “**Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**”, igualmente se dispondrá de las ayudas que le permita a los usuarios utilizar las herramientas.

#### 4.5 Evidencias

- Plan de Participación Ciudadana.
- Implementación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- Puntos de Atención (Ventanillas de Atención al Cliente).

## 5. INICIATIVAS LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Son acciones en los cuales adicional a las anteriormente mencionadas (riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano), la Corporación integrará al presente plan, y que le permitirá dar mayor garantía frente a la Lucha Contra la Corrupción. Estas son:

### 5.1 VEEDURÍAS CIUDADANAS

El artículo primero de la Ley 850 de 2003 define: “Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública..., encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público”, su propósito final es intervenir a tiempo en caso de encontrar irregularidades en el manejo de la gestión y administración de lo público, previniendo actos de corrupción.

Para la vigencia 2013 se pretende entonces dar lineamientos legales y administrativas para que la comunidad conozca primeramente sobre los proyectos que se viene ejecutando, adicionalmente la sensibilización y conformación de las veedurías. Actualmente y en años anteriores este ejercicio de participación ciudadana ha fortalecido la gestión Corporativa, en aras de un **ambiente socialmente responsable**.

Cornare dará todas las garantías y los medios en los cuales se dispondrá de la información para que la comunidad participe activamente. Se habilitarán los medios y herramientas de comunicación de acuerdo a la “**Estrategia de Participación Ciudadana**”.

La dependencia que liderará esta iniciativa estará a cargo de la Subdirección de Servicio al Cliente, el cual elaborará la estrategia conforme al soporte jurídico y los lineamientos que para el caso defina el Gobierno Nacional.

### 5.2 PACTO POR LA TRANSPARENCIA

Como se mencionó en la parte introductoria, Cornare adoptó como una de sus principales herramientas para visibilizar la gestión Corporativa, la conformación del grupo de PACTO POR LA TRANSPARENCIA, integrado por los actores de las

distintas organizaciones de la región y la comunidad, el cual mediante la adopción de 21 compromisos Cornare se comprometía a dar cumplimiento de los mismos. Este grupo se viene reuniendo periódicamente y califican el cumplimiento de los compromisos.

Adicional a este pacto y en aras de ir avanzando en el tema de la Transparencia y Visibilidad queremos adoptar otros compromiso y es “**Acceso a la Información Pública**”.

### 5.2.1 Acceso a la Información Pública

Sin lugar a dudas una de las restricciones y limitaciones que presentan las organizaciones, grupos organizados, entidades públicas y comunidad es el **Acceso a la Información Pública**. En el informe presentado por Transparencia por Colombia 2013, se evidencia los avances en los cuales la comunidad en general conocen más sobre sus entidades públicas y de su forma de relacionarse con ellas; el informe señala situaciones indeseadas en asuntos como la gestión de la información, el cumplimiento normativo y, en la forma como está siendo requerida por los ciudadanos no está llegando a ellos, ni permitiendo que ejerciten sus derechos<sup>8</sup>.

Con la puesta en marcha de la Estrategia de Gobierno en Línea esta brecha que existía entre el ciudadano-Estado se acorta cada día más; la implementación de herramientas tecnológicas y la apropiación de las mismas, han permitido un dinamismo de relación bidireccional entre las entidades del Estado y la misma comunidad.

Así mismo, y en aras de aportar desde nuestra gestión al cumplimiento de este compromiso del Gobierno Nacional, Cornare ha adoptado las siguientes medidas para su cumplimiento:

### 5.2.2 Acciones de Cumplimiento

- El cumplimiento de este PACTO será conforme a lo estipulado en el Decreto 2693 de 2012 “Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea – GEL”, el cual define unos tiempos de cumplimiento para su implementación.

---

<sup>8</sup> Transparencia por Colombia. Informe de Seguimiento a los compromisos del Gobierno de Colombia en acceso a la información pública. Bogotá D.C. 2013.

- Avanzar en el cumplimiento del **Plan Anticorrupción y Servicio al Cliente** de la vigencia 2013.

### 5.3 CORNARE SIEMPRE MÁS CERCA

Una iniciativa que ha liderado Cornare durante muchos años, han sido los “**Cornare Siempre Más Cerca**”, son encuentros con la comunidad, sus líderes y muy especialmente con los grupos organizados para la defensa del ambiente, que ha logrado afianzar los lazos de confianza entre el Estado y la Comunidad.

El objetivo de estos encuentros consiste en mejorar las relaciones de la Corporación con la comunidad para incrementar los niveles de aceptación y satisfacción de la misma en la región.

Para la vigencia 2013, se tiene establecido líneas de acción conforme a las directrices definidas por la Dirección General.

### 5.4 ACUERDOS DE EFICIENCIA AMBIENTAL

El trabajo conjunto entre el sector público y las agremiaciones, constituye herramienta para fortalecer el logro de los objetivos de Cornare, como autoridad y ejecutor de la Política Nacional Ambiental, y para los productores asociados, constituye un avance hacia a la autogestión en el cumplimiento de la normatividad aplicable al sector, un acercamiento a la Eficiencia Ambiental y/o Producción Más Limpia, y un mejoramiento de su competitividad, encaminando su modelo de producción hacia el Desarrollo Sostenible; estableciendo conjuntamente acciones, estrategias, y procesos, dentro de los parámetros temporales, espaciales, técnicos detallados en el mismo y bajo lineamientos claros de responsabilidad, legalidad y eficiencia.

En desarrollo de esta política la corporación ha celebrado Acuerdos de Eficiencia Ambiental como un instrumento que permite incorporar la variable ambiental en las políticas, programas y proyectos del sector público y del sector privado, permitiendo establecer la gradualidad para cumplir las metas, indicadores y estándares fijados, frente a la protección ambiental y de los recursos.

Dentro del Plan de Acción 2012 – 2015 de la Corporación se tiene como uno de los objetivos desarrollar procesos de gestión productiva sostenible en los sectores primario y secundario por medio de la concertación de nuevos Acuerdos.

## 5.5 PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Cuando Hablamos de Presupuesto Participativo, estamos materializando un principio democrático y participativo en la toma de decisiones. Es pues así, cómo el presupuesto participativo, se constituye como una herramienta gerencial en el cual la comunidad discute y decide sobre cómo es ejecutados los recursos, y ejerza el control social sobre los resultados de las mismas.

Como una primera acción encaminada a desarrollar una política de Presupuesto participativo, Cornare pretende concentrar sus esfuerzos en acciones de sensibilización, formación y difusión, que permita tanto a la Dirección General, como a las organizaciones sociales y ciudadanas, prepararse debidamente para participar en su construcción.

Cornare viene avanzando en la construcción de un **Acuerdo Corporativo**, el cual será dispuesto en página web [www.cornare.gov.co](http://www.cornare.gov.co) (Normatividad – Proyectos de Acuerdo corporativo) para que se realicen los aportes, antes de ser presentados al Consejo Directivo para su aprobación; todo ello en concordancia con la “**Estrategia de Participación Ciudadana**”.

## 5.6 COMUNICACIÓN

Dentro del **Plan de Comunicaciones** se definirán estrategias orientadas a campañas de sensibilización en temas relacionados con el buen gobierno y la eficiencia administrativa. Los canales utilizados serán los definidos en la “**Estrategia de Participación Ciudadana**”, esto con la finalidad de dar a conocer la gestión corporativa y las acciones en las cuales se requiere tener mayor impacto.

# B. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

## 1. CONSOLIDACIÓN

La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de La Subdirección General de Planeación y la Subdirección General de Servicio al Cliente, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

## 2. CRONOGRAMA

Las actividades a desarrollar en el “**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**” se realizarán conforme a lo dispuesto en este Plan, y será consolidado en el Cronograma de Ejecución de la Estrategia. Ver anexo.

## 3. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control de las acciones y evidencias definidas en el “**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**”, le corresponde a la Oficina de Control Interno. Adicional a este se dispondrá en la página web corporativo el cronograma con las acciones a realizar, con el propósito que también los ciudadanos ejerzan el seguimiento y control del mismo.

## 4. PUBLICIDAD

Con la finalidad de garantizar la disponibilidad de la información generada a partir del “**Modelo Integrado de Planeación y Gestión**” en particular de las Políticas de Desarrollo Administrativo, Cornare ha diseñado y dispuesto el link “**Transparencia y Visibilidad – Modelo Integrado de Planeación y Gestión**” y las demás políticas que allí se especifican, para que sean consultadas por todos los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA – Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP. Guía para la Racionalización de Trámites.
- REPUBLICA DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión. Bogotá D.C. Diciembre 2012.
- REPUBLICA DE COLOMBIA. Documento CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. Bogotá D.C. Diciembre 2010.
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Documento CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”. 2010.
- Transparencia por Colombia. Informe seguimiento a los compromisos del Gobierno de Colombia en acceso a la información pública. Bogotá D.C. 2013.