



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

“ACCIONES OPORTUNAS, CONCIENCIA
LIMPIA, BUEN SERVICIO”

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

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

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN..... 3

PRESUPUESTO..... 5

DESARROLLO DE LOS COMPONENTES 5

RESULTADOS ESPERADOS ¡Error! Marcador no definido.

GLOSARIO 7

BIBLIOGRAFIA 8

INTRODUCCIÓN

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

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

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

En el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano de Cornare definido para la vigencia 2017, se hará énfasis de manera especial en los componentes de “Transparencia y Acceso a la Información” y la “Iniciativa de Buen Gobierno” en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por el cual se dicta disposiciones en Materia de Promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la Ley 1712 de 14 “Transparencia y del derecho de acceso a la información pública” y la Ley 1755 de 2015 “por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, todas ellas orientadas a prevenir y mitigar posibles episodios de corrupción.

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

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

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

¹ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

² Decreto Reglamentario Única del Sector Presidencia de la República.

2016 presentan avances por debajo del 80% y de aquellas que por su importancia estratégica se requiere darles continuidad.

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

Resultado de este proceso se procede con la publicación del presente “**Documento Borrador del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**” vigencia 2017, por los diferentes canales de comunicación y divulgación corporativo, con el proposito de recibir aportes y comentarios que permita contar con un plan participativo e incluyente.

CONTEXTUALIZACIÓN

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

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

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

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

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

Como retos institucionales se plasmó en el Plan de Acción Institucional 2016 – 2019 el programa de “**Buen Gobierno y Excelencia en el Servicio**” bajo el acompañamiento del

“Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” adscrita al Departamento Nacional de Planeación y liderara al interior de la Corporación por la Dirección General y la Subdirección de Servicio al Cliente.

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

De la verificación y seguimiento al avance y cumplimiento de los seis (6) componentes, 24 subcomponentes, 94 actividades y 84 metas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, de las 94 actividades definidas al 30 de diciembre de 2016; 66 actividades se evalúan con cumplimiento del 100%; 28 con avances entre el 80% y el 50%, se estima un cumplimiento promedio del 94%, ubicándose en Zona Alta.

De la evaluación y seguimiento al cumplimiento y avance de las actividades del plan, se destacan como hechos relevantes, entre otros:

- Ajuste en la matriz de riesgos de corrupción con la inclusión de los riesgos asociados en el proceso de gestión jurídica, fortalecimiento del análisis de causas y descripción de los controles para los riesgos de incumplimiento del proceso del debido cobrar (multas y sanciones y cobro coactivo) y para el riesgo de incumplimiento de las normas que regulan la contratación en las obligaciones contractuales (precisando etapas de planeación, selección, suscripción, ejecución).
- Resultados positivos del informe final de la auditoria de control fiscal, vigencia 2015, realizada por la Contraloría General de la República, en el tema de Rendición de Cuentas: “La Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare “Cornare”, rindió la cuenta anual consolidada por la vigencia fiscal del año 2015, de conformidad con la Resolución Orgánica No. 7350 del 29 de noviembre de 2013, dentro del plazo previsto y en los formatos establecidos por el Sistema de Rendición de Cuentas e Informes SIRECI”.
- Audiencias Pública de seguimiento al Plan de Acción 2016 - 2019, Proyecto de Presupuesto 2017 y Rendición de Cuentas 2016 “Por un Oriente antioqueño equitativo, sostenible e incluyente”, realizadas en la Sede Principal de Cornare en el Municipio de El Santuario y en el Municipio de Concepción los días 10 y 11 de noviembre de 2016, respectivamente.
- Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos de Cornare con la realización de jornadas de capacitación y sensibilización en diversos temas relacionados con la atención al cliente y el servicio al ciudadano.

- Reconocimiento realizado a servidores públicos y Grupos de Trabajo que en el ejercicio de sus funciones han puesto en alto en nombre de Cornare por su quehacer y han contribuido al logro de las metas institucionales.

PRESUPUESTO

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

DESARROLLO DE LOS COMPONENTES

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

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

Responsable: Coordinador Gestión Institucional por Procesos

Retos Institucionales:

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

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

Responsable: Líderes proceso

Retos Institucionales:

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

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Responsable: Subdirección Servicio al Cliente

Retos Institucionales:

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

4. SERVICIO AL CIUDADANO

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

Responsable: Subdirección Servicio al Cliente

Retos Institucionales:

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

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Objetivo: 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 - Secretaria General

Retos institucionales:

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

6. INICIATIVA DE BUEN GOBIERNO

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

Responsable: Subdirección Servicio al Cliente

Retos Institucionales

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

GLOSARIO

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

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

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal

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

⁴ Ídem. Página 12

permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.⁵

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

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

BIBLIOGRAFIA

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

⁵ Ídem. Página 12

⁶ Ídem. Página 12

⁷ Ídem. Página 12