



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

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA  
CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**FECHA: DICIEMBRE 30 DE 2015**

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

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

**3. NORMAS:**

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

**Ley 1474 de 2011.** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

**Decreto – Ley 019 de 212.** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la administración pública".

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

**Decreto 2693 de 2012.** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009.

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



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

### INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

### 5.1 EVALUACIÓN

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

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

Cumplimiento del 100% en el primer cuatrimestre todas las actividades de Identificación, análisis, valoración, políticas administración riesgos.

Identificación de 24 riesgos asociados a los procesos: Direccionamiento estratégico, Autoridad ambiental, Gestión por proyectos, Talento humano, Gestión documental, Gestión jurídica, Gestión financiera, Recursos informáticos, Administración Bienes y servicios, Evaluación de La Gestión. Este ejercicio se realizó aplicando la metodología del P-DE-02 Administración de riesgos de los procesos (ajustada a la Guía del DAFP) y consolidación en la F-DE-01 Matriz de riesgos de los procesos.

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

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

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

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

De acuerdo con los lineamientos definidos en el Procedimiento de administración de riesgos, se da cumplimiento al Seguimiento a la matriz y al plan de tratamiento de riesgos por parte de los líderes de proceso con sus grupos de trabajo.

Se elaboró Informe de Administración de riesgos de la vigencia anterior y se incluyó este componente en el informe de Revisión por la Dirección realizado en



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

### INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Seguimiento a diciembre 31 a las acciones de tratamiento definidas en la matriz de riesgos a través de los diferentes instrumentos de verificación tales como auditorías internas, externa y de seguimiento por parte de los responsables de los procesos.

- **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

#### **Estrategia Antitrámites**

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

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

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

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

En los puntos de atención se tiene definido fortalecer la OFICINA CITES, implementando la Ventanilla de Atención al Cliente.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los tiempos definidos para la atención de los trámites y servicios, al igual que el relacionamiento con los usuarios, desde la Subdirección de Servicio al Cliente se viene elaborando la Estrategia de Retroalimentación que busca una mejora continua en la atención personalizada a los usuarios, donde se les informe oportunamente sobre la



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

### INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

atención a sus solicitudes que permita, promover y consolidar prácticas idóneas de comunicación que estimulen cambios favorables en las relaciones entre grupos humanos (internos - externos), instituciones, organizaciones, administraciones y gremios entre sí y con el medio ambiente.

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

Durante los meses de febrero y marzo se estableció comunicación con la Superintendencia de Notariado y Registro para la consulta de la Ficha de Matrícula Inmobiliaria, la Corporación ya envió el convenio interadministrativo para su firma por parte de la Superintendencia e igualmente, se realizó la consulta a la Seccional de Salud de Antioquia con el objetivo de gestionar desde la Corporación la "Solicitud de autorización sanitaria", lo que se dificulta por requerir de notificación personal y esta se debe hacer desde Medellín, se acordó que desde la Corporación se darán las directrices a los usuarios que les permita cumplir con los requisitos solicitados.

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

#### RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Rendición de Cuentas**

Información y Comunicación eje que aporta al mejoramiento de la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligaciones frente a las necesidades de los usuarios; además de garantizar la difusión de la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados hacia los diferentes grupos de interés.

Comunicación y difusión de información institucional ingresando a través de la Página Web [www.cornare.gov.co](http://www.cornare.gov.co); en la que puede ser consultada información sobre Transparencia y Visibilidad, Participación y Democracia y Planeación, Gestión y Control de información; igualmente se disponen notas sobre los principales eventos institucionales, boletines de prensa, tuits, suscripción de acuerdos, pactos y compromisos, resultados de encuestas, programa radial Contacto y Medio, y demás información de interés general o que por mandato legal deba ser publicada



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

### INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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

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

Durante el año 2015 se desarrollaron 3 Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas. Los asistentes destacan el procedimiento de intervención, la oportunidad de opinar y la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública. Como acciones a mejorar se considera la importancia de ahondar en los temas tratados, fortalecer las convocatorias, y los mecanismos para garantizar la participación de toda la comunidad y la vinculación de otros actores.

En cuanto a la percepción obtenida a través de la encuesta realizada sobre la gestión y el trato de Cornare los niveles son sobresalientes y evidencian los niveles de visibilidad y transparencia en la gestión pública.

#### **ATENCION AL CIUDADANO**

- **Atención al ciudadano**

Como resultado de la caracterización y homologación de trámites, la Corporación publicó en el archivo de trámites y servicios del Estado Colombiano

Como mecanismo para fortalecer la satisfacción en el servicio, se implementó el formato F-EV-46 Encuesta Satisfacción Servicio V.01

Las quejas se atendieron al 100% conforme a lo establecido en el sistema de gestión integral.

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

Control y seguimiento a la Atención de PQR que ingresen por la pagina web el cual contemplan la radicación, seguimiento y respuesta al usuario. Se realizó de





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

### INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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

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

Durante el mes de noviembre se capacitó a todos los funcionarios en las nuevas estrategias de servicio al ciudadano, gobierno en línea y ventanilla de trámites ambientales.

#### **FORTALEZAS**

1. Compromiso de la entidad en el desempeño de las actividades identificadas dentro del Plan Anticorrupción, que redunde en un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios a los usuarios.
2. Cumplimiento del 89.5% de las actividades propuestas de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción de la entidad.
3. Seguimiento a la matriz y al plan de tratamiento de riesgos por parte de los líderes de proceso con sus grupos de trabajo.

#### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. Dar cumplimiento en el proceso de Gestión documental la actualización del procedimiento y la normalización de los instrumentos y lineamientos para la calificación (clasificada o reservada) y la gestión de la información pública; formular programa de Gestión documental.
2. Socializar en las jornadas de inducción y reinducción, las actividades concertadas dentro del cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
3. Trabajar en equipos interdisciplinarios la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016 y considerar desde su formulación indicadores que permitan hacer una evaluación y seguimiento acertado sobre el cumplimiento y avance de las diferentes estrategias que lo integran.





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

### INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. De los seguimientos realizados mediante auditorias internas, externas y de seguimiento a la matriz de riesgos, se plantea la necesidad de retomar y fortalecer para la próxima vigencia las siguientes acciones:

- **Direccionamiento estratégico:** -armonización de la Estructura Organizacional, el Modelo Operación por Procesos y las estrategias y programas del Plan de Acción Corporativo. - Actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) en armonía con el nuevo PAC.-Fortalecer la planificación, ejecución, seguimiento e indicadores en coherencia con el propósito del componente de Gestión de la participación. -Capacitación a los funcionarios en materia de Gestión de la A diciembre 31 información pública; Sistema unificado para la recepción, respuesta y seguimiento a las solicitudes de información pública (en el marco de la implementación de otros módulos del aplicativo CITA).- Identificación clara y completa de los clientes y partes interesadas; sus necesidades, expectativas, intereses (Caracterización grupos de interés)
- **Gestión Documental:** a través del Plan de Acción del proceso de Gestión documental F-DE-16 y su procedimiento normalizar los instrumentos y lineamientos para la calificación (clasificada o reservada) y la gestión de la información pública; formular programa de Gestión documental.
- **Gestión talento humano:** Socialización del manual de funciones - Fortalecer la evaluación de la eficacia del Plan Institucional de Capacitación (PIC) y su impacto en el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios- Fortalecer el empalme y entrenamiento en los puestos de trabajo;- Fortalecer los controles para verificar el correcto y completo diligenciamiento de la evaluación del desempeño
- **Evaluación de la gestión:** Diseño de indicadores de acuerdo con los objetivos y metas institucionales y de los procesos, (eficacia, eficiencia e Impacto)
- Avanzar en la clasificación de la documentación y normalización de la información susceptible de publicación.
- Capacitar a los funcionarios en materia de gestión de la información pública
- Socializar e implementar instructivo propiedad del cliente

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

