



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

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA
CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCION AL CIUDADANO**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: DICIEMBRE 31 DE 2014

1. OBJETIVO: Efectuar seguimiento al cumplimiento de cada una de las estrategias y actividades propuestas para la vigencia 2014 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de CORNARE.

2. ALCANCE: Aplica a cada una de las actividades definidas 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 reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.

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





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

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

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

5.1 EVALUACIÓN:

Cronograma de estrategias:

- **IDENTIFICACIÓN RIESGOS CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:** Identificación de 23 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, Gestión por proyectos: Proyectos no articulados con las líneas estratégicas del PAC, Gestión Jurídica: Incumplimiento de la normatividad en la gestión corporativa (omisión o exceso en la aplicación de la norma); Incumplimiento de las normas que regulan la contratación, Evaluación de la Gestión: Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad.
- **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:** Revisión de los trámites por parte de los grupos: Recurso Hídrico, Bosque y Biodiversidad y Aire; para ajustar las listas de chequeo de los trámites al interior de la Corporación, obteniendo los insumos necesarios para participar en las mesas de trabajo que se realizan en conjunto con el DAFP, MINAMBIENTE y las CAR, en la cual se logró elaborar las propuestas de hojas de vida de los trámites, en las que se identificaron 15 para la revisión normativa.

Participación en el Taller SUIT 3.0 donde se identificaron 24 trámites, y de los cuales la Corporación identificó 15 de ellos para ser incluidos en el Inventario de trámites del SUIT.

De los 15 trámites a intervenir, la Corporación realizó previamente el análisis normativo y de requisitos de cada uno de ellos, con el objetivo de definir las acciones y estrategias encaminadas en la simplificación de los trámites, adicionalmente se estandarizaron 15 trámites.

Revisados y validados jurídicamente los trámites al interior de la Corporación, no se consideró la eliminación de alguno de ellos.



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

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

Desde la Subdirección de Servicio al Cliente se vienen liderando las acciones que permitan fortalecer entre otros: los canales de atención dentro de los cuales se fortalecieron las oficinas de Atención al Cliente de las Sedes Regionales, se creó el canal de televisión interno de Cornare – Cornare TV, con el objetivo de dar a conocer a los usuario los diferentes trámites y servicios de la Corporación, las noticias de actualidad, entre otros.

De los trámites automatizados parcialmente, se tiene el de QUEJAS AMBIENTALES - aplicativo VITAL, que se encuentra en etapa de validación el aplicativo de Libros de Operaciones; en convenio de cooperación entre Cornare y Corpourabá el aplicativo de salvoconductos. Adicionalmente se realizaron mejoras al aplicativo de certificaciones en línea.

Se firmó convenio con la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, para la validación de los registros de Cámara y Comercio para las personas jurídicas, y de esta forma no solicitarlo como requisito de los trámites.

Se adelantan conversaciones con la Oficina de Catastro y de instrumentos públicos.

- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** Publicación en la página web - link "Inventario de Información" los activos documentales e información relevante de la Corporación en cumplimiento de los criterios de Gobierno en Línea; además, se publica la información relacionada con el quehacer corporativo, con el objetivo que la comunidad y grupos organizados puedan ejercer el derecho al control social.

Se elaboró documento de estrategia de rendición de cuentas el día 28 de agosto de 2014; se lanzó por parte del DAFP el nuevo manual de Rendición de Cuentas, y que hace necesario actualizar el que se encuentra vigente en la Corporación.

Durante el mes de noviembre se realizaron dos eventos de Rendición de Cuentas, en el cual se tuvo en cuenta lo definido en la Estrategia de Rendición de Cuentas; se realizó la feria de la transparencia, la cual permitió mediante la aplicación de nuevas metodologías de Rendición de Cuentas, exponer las acciones que a diario la Corporación realiza.

Durante estas jornadas de Rendición de Cuentas la comunidad y grupos organizados expresaron su satisfacción con las acciones que viene realizando la Corporación en las Comunidades, al igual que las acciones de mejora para los próximos eventos a realizar.



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

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

En el enlace <http://www.cornare.gov.co/participacion-ciudadana/consulta/302-iniciativas-rendicion-de-cuentas>, se puede consultar la información relacionada con la Rendición de Cuentas.

Una vez realizados los eventos de rendición de cuentas, se publicó en la página web de la Corporación www.cornare.gov.co enlace: <http://www.cornare.gov.co/participacion-ciudadana/consulta/302-iniciativas-rendicion-de-cuentas>, los resultados de las encuestas.

- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Publicación en el SUIT; el portafolio de los trámites y servicios que presta la Corporación, elaboración de videos de los trámites y servicios publicados en la parrilla de programación del canal de televisión de Cornare; adicionalmente, mediante los demás medios: prensa, radio, televisión, página web, se puede conocer el portafolio de servicios.

Durante la vigencia 2014 se recibieron 127 PQRS mediante el sistema electrónico definido para ello. Se atendieron en un 100% todas las PQRS recibidas, con un cumplimiento del 100% en los tiempos de respuesta.

Se consolidó en el Informe de Gestión las necesidades y expectativas de los clientes a partir de las encuestas de percepción realizadas durante el año.

Consolidación y publicación en Excel y en Google Drive la información relacionada con las quejas ambientales.

Realización de 40 visitas a las Regionales por parte de la Subdirección de Servicio al Cliente.

Se cuenta con la Estrategia de Participación Ciudadana para la vigencia 2014 - 2015.

FORTALEZAS

Automatización en línea de los trámites y servicios que permiten al usuario interactuar con la Corporación de manera ágil, proporcionando canales de comunicación permanente.

Actualización en temas relacionados al servicio al ciudadano realizadas a las Regionales de la Corporación por parte de la Subdirección de Servicio al Cliente.





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

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

Observancia de las actividades propuestas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como la racionalización de trámites, canales de información general sobre la Corporación, identificación de riesgos y mejoramiento continuo en atención al usuario.

Comprobación por parte de la Oficina de Control Interno del cumplimiento de la elaboración, visibilización, seguimiento y control a las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Actualización desde la Subdirección de Servicio al Cliente de la página web de CORNARE, cumpliendo con los requisitos de la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea (en materia de diseño, interacción, información, transacción, participación, servicio y visibilidad).

Divulgación en la página web - link "Inventario de Información" los activos documentales e información relevante de la Corporación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Realizar la medición de satisfacción del cliente, mediante encuestas para obtener el resultado de percepción de los usuarios acerca de los servicios prestados por la Corporación.

Actualizar el manual de Rendición de Cuentas generado por el DAFP, orientado a la consolidación de una cultura de Participación Ciudadana.

Obtener mayor compromiso por parte de los responsables en el cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas en el cronograma del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

HERNÁN DARÍO GÓMEZ CASTAÑO

Jefe Oficina de Control Interno

María Eugenia H

