



**PLAN
ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO
SEGUIMIENTO
PRIMER INFORME**

*Oficina de Control Interno,
Abril 30 de 2016*



PROCESOS:	Direccionamiento Estratégico (Gestión de la Participación)
1. OBJETIVO:	Observar el alcance y avance en la formulación del cronograma y las actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la entidad para la vigencia 2016, conforme con la normatividad y lineamientos vigentes.
2. ALCANCE:	Aplica a cada uno de los componentes, subcomponentes, actividades y metas definidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo al Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y las Guías que son parte constitutiva del mismo.
PERÍODO EVALUADO:	a abril 30 de 2016

3. MARCO NORMATIVO:

Estrategia Nacional de Lucha contra la corrupción	Documento Conpes Social 167 de 2013	Todo	Componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), cuyo objetivo central es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia.
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 - 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, con base en la metodología dada la Secretaria de Transparencia (Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012)
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la Republica	Arts 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la Estrategia de Lucha contra la Corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
	Decreto 124 de 2016	Todo	Sustituye el título 4 de la parte 1, libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la Republica	Arts 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



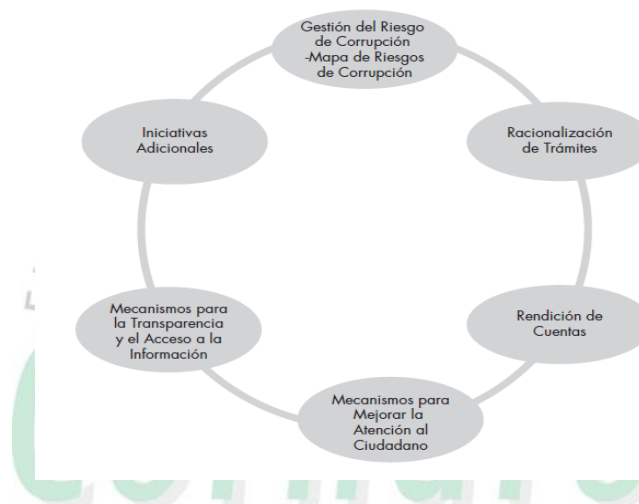
Tramites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Titulo 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizado por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto – Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitramites	Todo	Dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de Cuentas	Conpes Política de Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos 3654 de 2010	Todo	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía.
	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
Mecanismos Monitoreo y Seguimiento	Decreto 1081 de 2015	Artículo 2.1.4.6.	El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.
Reglamentación Interna	Circular Interna CORNARE 007 del 07 de mayo de 2015	Toda	Establecen responsabilidades para la Implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública en la Corporación.



4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y al Artículo 2.1.4.6 mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo, del Decreto 124 de 2016, verificó los requerimientos respecto a la elaboración y publicación del *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2016*, así como el control y seguimiento a la implementación y el avance de las actividades programadas en cada uno de los componentes y subcomponentes, con corte al 30 de abril de 2016.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



4.1 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

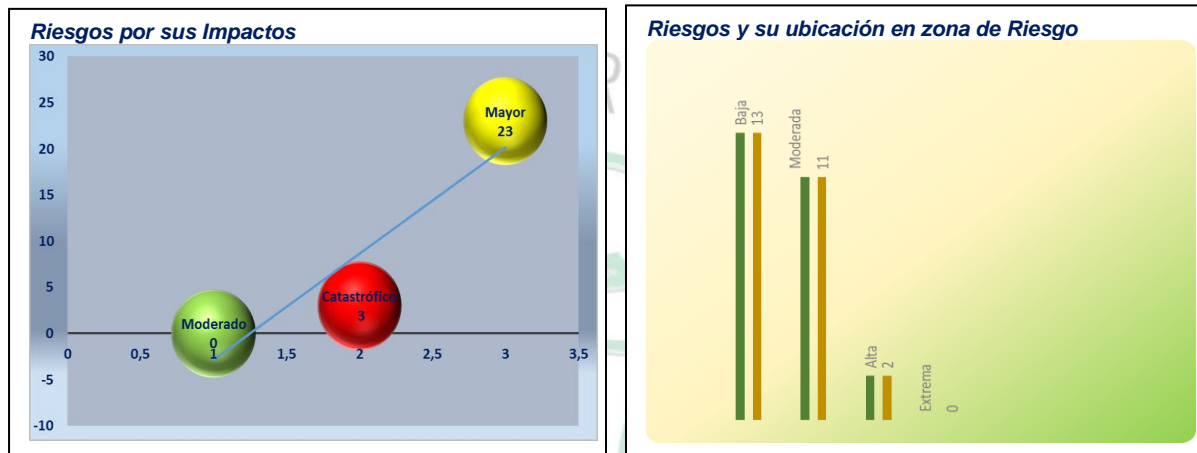
Para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción fueron considerados los lineamientos de la Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción 2015, de la Presidencia de la República; cuyo objetivo es identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos de CORNARE y establecer las medidas orientadas a controlar los posibles desvíos de la gestión de lo público.

En el Mapa de Riesgos vigencia 2016 para Cornare, fueron identificados valorados y analizados 26 riesgos susceptibles de corrupción correspondientes a los procesos del Direccionamiento Estratégico, Autoridad Ambiental, Gestión por Proyectos, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Gestión Documental, Administración de Bienes y Servicios, Recursos Informáticos y Evaluación de la Gestión; para los cuales se definieron los controles, acciones, con sus correspondientes responsables y fechas de cumplimiento. De un total de 16 procesos que

conforman el Sistema de Gestión Integral, para 10 se identificaron riesgos de corrupción con una cobertura del 62.5%.

Los riesgos de corrupción consolidados en el Mapa se encuentran identificados según los lineamientos de la Guía para la Gestión del riesgo de corrupción de la Presidencia de la República 2015 y su objeto; así mismo para favorecer su interpretación se hace la descripción del riesgo, con sus consecuencias y causas, criterios para la valoración, probabilidad de ocurrencia, impacto y ubicación en la zona de riesgo y las acciones de tratamiento con sus controles y políticas de tratamiento; a partir de las cuales se realizarán las acciones de seguimiento por los líderes de procesos durante las fechas fijadas para su cumplimiento.

La distribución de los riesgos de corrupción por su impacto y zona de Riesgo es la siguiente:



Del anterior análisis se puede concluir que el mayor porcentaje de los riesgos susceptibles de corrupción se ubican en la zona baja, lo que indica que para este nivel el riesgo se puede eliminar o reducir fácilmente con los controles establecidos en la entidad.

Seguidamente se identifican los riesgos ubicados en la zona moderada para los cuales deben tomarse las medidas necesarias para ubicarlos en la Zona de Riesgo Baja o eliminarlos.

Solo dos de los riesgos se ubican en la zona alta, para estos deben tomarse las medidas necesarias para ubicarlos en la zona de riesgo moderada, baja o eliminarlo.

4.2 Componente 2: Racionalización de Trámites

Fueron identificados dos trámites y cinco acciones específicas de racionalización: 2 de tipo tecnológico, 1 normalización y 2 administrativas, con periodo de cumplimiento entre el 15 de enero y 30 de agosto de 2016.

4.2.1 Acciones específicas de racionalización:

- *Generación de esquemas no presenciales para la solicitud de un permiso:* La Corporación generó acciones normativas, administrativas y tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes; orientada a facilitar el acceso al ciudadano, a los trámites y servicios que brinda Cornare; igualmente a disminución de costos, desplazamientos, demandas físicas, reducción de tiempos, para lo cual Cornare a través de la página web en el link: <http://www.cornare.gov.co/tramitesyservicios/tramites-ambientales> para que el usuario verifique los requisitos exigidos para la realización del trámite y desde donde se realiza la descarga del formulario para su diligenciamiento, según el trámite requerido y recurso afectado.

Complementario a esto se normalizo la notificación de actos administrativos a través de correo electrónico, previa autorización del usuario; para lo cual fueron creadas direcciones de correo electrónico para notificaciones, en cada sede institucional: notificacionesaguas@cornare.gov.co; notificacionesvalles@cornare.gov.co; notificacionesbosques@cornare.gov.co; jgechavarriar@gmail.com; jsantos@cornare.gov.co y notificacionsede@cornare.gov.co.

En la documentación del SGI se tiene dispuesto Documento "estrategia racionalización de trámites ambientales" vigencia 2013 2015, el cual debe ser actualizado y formalizado con base en las Guías y normatividad vigente.

4.3 Componente 3: Rendición de cuentas

Su objetivo es orientar acciones de transparencia y participación que permitan informar, explicar y dar a conocer los avances, resultados de la gestión corporativa y de garantía de derecho de ciudadano; fueron desarrollados cuatro subcomponentes, con sus actividades, metas, responsables y fechas de cumplimiento:

Subcomponente	Descripción	Actividades	Metas
1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	6	8
2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	6	6
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas (Motivación - Mejoramiento)	2	3
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	2	4



En el Sistema de Gestión Integral, en el proceso de Gestión de la Participación, Rendición de Cuentas, a través del F-DE-05 Matriz de informes de rendición de cuentas, en la que se registran todos los requerimientos de información al Gobierno Nacional o territorial, órganos de control y la ciudadanía; se mide la eficacia de la participación social en instancias locales y regionales bajo el principio de transparencia para garantizar el control social y la consolidación de una cultura ambiental regional.

El Indicador de eficacia: *"Cumplimiento en la entrega de informes de rendición de cuentas"*, vigencia 2015, presento un nivel alto de cumplimiento del 100%; soportado con la presentación en los términos y condiciones legales exigidas por los entes de control y entes del Estado de 130 informes. Información tomada del F-DE-05_Matriz_Informes_Rendicion_de_Cuentas_2015.

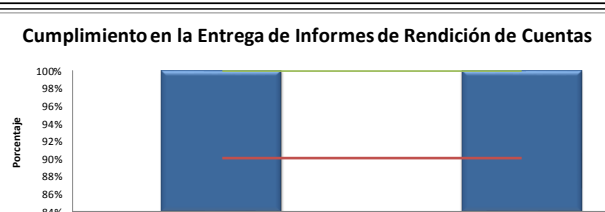
NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento en la entrega de informes de rendición de cuentas				
PROCESO	Direccionamiento Estratégico	META	100%	CLASIFICACIÓN	RANGO
FORMULA	(No. de informes de la matriz de rendición de cuentas presentados oportunamente/No. De informes de la matriz de rendición de cuentas que deberían haberse entregado a la fecha de corte) x 100	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral	ALTO	Mayor o igual 100%
FUENTE DE INFORMACIÓN	F-DE-05 Matriz de informes de rendición de cuentas.	TIPO INDICADOR	Eficacia	MEDIO	100% 90%
RESPONSABLE MEDICIÓN	Jefe Oficina Control Interno	VIGENCIA	2015	BAJO	Menor 90%
ALCANCE	Táctico	PERSPECTIVA	Social (Ambiental)		

PARAMETROS	SEMESTRE I	SEMESTRE II
Numerador	60	70
Denominador	60	70
Rango Mayor (Meta)	100%	100%
Rango Menor	90%	90%
Avance	100%	100%

Observaciones:

- Cada vez que no se supere el nivel de referencia bajo, se debe formular una acción correctiva.
- NR: No reporta.
- NA: No aplica.
- Los indicadores que no tenga reporte del numerador y denominador, no serán dispuesto en la red.

Cumplimiento en la Entrega de Informes de Rendición de Cuentas



	SEMESTRE I	SEMESTRE II
Avance	100%	100%
Rango Mayor (Meta)	100%	100%
Rango Menor	90%	90%

En la página web de CORNARE se tiene un link "Participación y democracia"/ Rendición de cuentas.

Desde el Direccionamiento Estratégico se tiene el documento de Participación Ciudadana, vigencias 2014-2015, entre la documentación del Sistema de Gestión Integral.

4.4 Componente 4: Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno

El servicio al ciudadano en Cornare se entiende como una actividad transversal e integral a todos los niveles de la entidad; siendo la Subdirección de Servicio al Cliente la dependencia responsable de la articulación y orientación necesarias para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios ambientales que por mandato constitucional y legal le fueron delegados a Cornare.



Para la construcción y ejecución de las metas, actividades y subcomponentes que conforman el componente de Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno, Cornare cuenta con un grupo interdisciplinario adscrito a la Subdirección de Servicio al Cliente, a la cual le fueron delegadas responsabilidades de gestionar y apoyar internamente la oportunidad en la atención al ciudadano en las solicitudes de trámites, recepción, consolidación, atención y decisión sobre las quejas que se presenten ante la Corporación; lo que garantiza la buena calidad del servicio y la conformidad de las partes interesadas.

En el Componente Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno con el objeto de mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de Cornare, así como la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos; a través de los cinco subcomponentes que establece la nueva metodología para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, fueron planteadas 32 actividades y 38 metas.

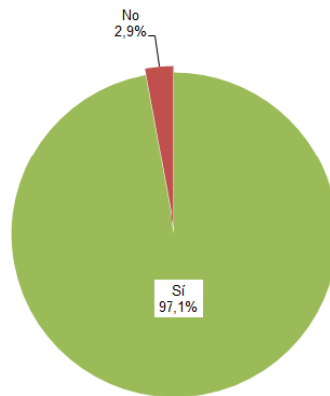
Subcomponente	Descripción	Actividades	Metas
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4	4
2	Fortalecimiento de los canales de atención	8	12
3	Talento humano	6	8
4	Normativo y procedimental	9	9
5	Relacionamiento con el ciudadano	5	5

A nivel institucional se resaltan políticas estandarizadas que aportan al cumplimiento del objeto y propósito de este componente, con los subcomponentes, actividades y metas que lo conforman, entre las que se destacan:

- La estandarización de instrumentos para la administración, recepción, registro, priorización, control, seguimiento y medición del proceso de atención a quejas y el control y seguimiento a estas.
- Fortalecimiento de las herramientas de planificación y control a través del Procedimiento de control y seguimiento P-CS-01 y la implementación del Plan control para quejas F-CS-02, con criterios de priorización y su correspondiente indicador de cumplimiento; el Instructivo de atención a quejas y la matriz de trazabilidad que aportan a la normalización, revisión, medición y mejora permanente del proceso.
- Disponibilidad en la página Web de Cornare de espacio de fácil acceso para que los ciudadanos formulen las peticiones, quejas y reclamos que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Corporación, al cual se puede acceder en la siguiente dirección: <http://www.cornare.gov.co/contactenos/104-contactenos/135-formulario-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>.



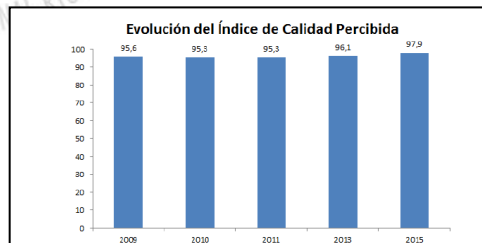
- Mecanismos institucionales diversos dispuestos para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos que los ciudadanos requieran presentar ante Cornare (personal, telefónica, vía fax, virtual, de oficio, VITAL).
- Bases de datos de control a la trazabilidad de la atención de quejas ambientales (F-CS-33 Atención Quejas) y proceso disciplinarios, dispuestas a través del Google drive y derechos de petición por semestre “DERECHOS DE PETICION SEMESTRE-DOS-2015.” Ubicada en la red institucional, en la ruta: \\Cordc01\derecho de petición; facilitando el proceso de verificación y evaluación de la información requerida para cumplir con el objetivo y alcance propuesto para la elaboración de este informe de seguimiento.
- Medición de la imagen institucional, mediante contrato de prestación de servicios que se suscribe para cada vigencia; para lo cual son considerados los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integral. De los resultados de la medición de la Imagen institucional para la vigencia 2015, se destaca:



Índice de Percepción de Cumplimiento de la Misión: 97,1%
(Quienes respondieron Si)



Aumento en el índice de satisfacción del cliente, respecto a años anteriores, con un 97.6% en el 2015; lo que demuestra que Cornare mantiene los niveles excelencia con respecto a los productos y servicios que ofrece.



Igualmente se observa aumento en la percepción del cliente frente al índice de calidad con que la corporación presta el servicio, con un 97.9% en el 2015.

- Existencia en la estructura organizacional adscrita a la Secretaria General el Grupo de Coactivos y Disciplinarios, en quien se encuentra delegada la responsabilidad de preparar las diferentes actuaciones disciplinarias que se adelanten a los servidores y ex servidores de la corporación.
- Bajo número de procesos administrativos disciplinarios que se adelantan en la Entidad, relacionados con quejas presentadas contra Servidores Públicos de Cornare, por fallas en la prestación del servicio.

Durante el segundo semestre 2015 se radicaron 7 procesos disciplinarios por irregularidades en la prestación de funciones como servidores públicos.

4.5 Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Para la implementación de este componente se fijó como objetivo principal encaminar acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional en observancia de la Ley 1712 de 2014.

Para el logro del objetivo y propósito fundamental de este componente se definieron 5 subcomponentes, 20 actividades y 21 metas.

Subcomponente	Descripción	Actividades	Metas
1	Lineamientos de Transparencia Activa (Disponibilidad medios físicos y electrónicos)	7	8
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva (Respuestas a solicitudes)	4	4
3	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información (Procedimiento de Gestión Documental)	4	4
4	Criterio diferencial de accesibilidad	4	4
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1	1

Circular Interna de Cornare 007 del 07 de mayo de 2015 mediante la cual se establecen las Responsabilidades para la Implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública en la Corporación.

Entre las herramientas identificadas en Cornare que aportan al avance y cumplimiento de las actividades y metas que conforman este componente; se destacan la disponibilidad en el Sitio Web de Cornare de espacio para disponer información sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), ruta: <http://www.cornare.gov.co/corporacion/direccionamiento-estrategico/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, en este botón se publica información para la consulta de la ciudadanía y garantizar el derecho fundamental de acceso a la Información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En la Página se puede consultar información de la estructura orgánica, financiera, recursos humanos, normativa, adquisiciones y compras, planes, trámites ambientales, servicios, metas e indicadores, informes, planes de mejoramiento, procedimientos y lineamientos, mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, participación ciudadana e instrumentos de la gestión de información pública.

Transparencia y Acceso a Información Pública

Ley 1712 de 2014

Ingresar

4.6 Componente 6: Iniciativas Adicionales

En el componente iniciativas adicionales, donde se sugiere la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos; se resalta la definición del Código de Ética para Cornare, documento que es referente para vivenciar la ética en el día a día de Entidad, en torno a este se han institucionalizado diferentes actividades orientadas al fortalecimiento de la gestión pública diaria, constante persistente con un enfoque hacia el mejoramiento continuo, se citan algunas de estas:

- Celebración del día institucional de la ética en cada vigencia en la que se participa a la totalidad de los Servidores Públicos de Cornare.
- Divulgación permanente de mensajes de motivación a través del correo electrónico, respecto a la aplicación de valores los institucionales: Equidad, Honestidad, Compromiso, Solidaridad, Responsabilidad, Transparencia, Calidad humana, Oportunidad, Sensibilidad, Respeto y Puntualidad.

Estrategia que coadyuva a la eficiencia en la gestión institucional y al fortalecimiento del clima organizacional.

- Percepción que se tiene en la gestión pública realizada en la corporación frente al manejo honesto, responsable y transparente de los recursos públicos y la vocación de servicio con altos estándares de cumplimiento que han permitido que los directivos de Cornare ejerzan sus funciones con principios de integridad y comportamiento ético.
- El estilo de dirección promueven la práctica de los principios, valores y políticas éticas; el diálogo respetuoso en las relaciones con sus Grupos de trabajo en coherencia entre lo que dicen y hacen; lo que garantiza un nivel alto de satisfacción de la comunicación entre los directivos y los demás servidores públicos de manera clara, efectiva y oportuna.
- Se percibe en alto grado del trato igualitario en la contratación, la capacitación y la promoción; el respeto al debido proceso en las investigaciones disciplinarias y la práctica de respeto a las opiniones en los servidores públicos.

5 FORTALEZAS

- 5.1** Compromiso de la corporación en el desarrollo de la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, con la elaboración, publicación, socialización, y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2015, para el cual se reportó avance y cumplimiento promedio de sus componentes y actividades en un 89.5%, al 31 de diciembre de 2015.
- 5.2** Labor de seguimiento realizada desde la Oficina de Control Interno a cada una de las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2015; así como a la publicación de estos en la Página Web de la Entidad.
- 5.3** Observancia de las recomendaciones impartidas desde la Oficina de Control Interno en los informes periódicos de seguimiento, han contribuido al fortalecimiento de la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano a nivel institucional.
- 5.4** Grupos de trabajo interdisciplinarios que acreditan las habilidades y competencias requeridas para la prestación del servicio que como autoridad ambiental le compete a Cornare, lo que garantiza la buena calidad del servicio y su conformidad por las partes interesadas, reflejado en los altos niveles de satisfacción en la prestación de servicios.
- 5.5** Resultados positivos alcanzados por Cornare en informe de resultados de la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional –EDI-2015; elaborado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE; en encuesta realizada a servidores públicos de 172 Entidades del



orden nacional; en la que se indaga sobre la percepción en aspectos relacionados con el Ambiente y Desempeño de la entidad en la cual se presta el servicio.

5.6 En la formulación del Nuevo Plan de Acción Institucional 2016-2019, en el marco de la Estrategia FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO FINANCIERO, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO, se estructuró el programa “Transparencia, participación y Servicio al ciudadano” cuyos proyectos “Transparencia y acceso a la información Pública (decreto ley 1712)”, “Desarrollo Institucional para el Servicio al ciudadano”, “Respuesta, oportunidad y calidad del Servicio en el cumplimiento de la Misión Ambiental y “Participación Ciudadana en la Gestión”, permitirán dar cumplimiento y proveer los recursos para desarrollar las metas y generar los indicadores requeridos en los componentes y subcomponentes del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

5.7 Trabajo participativo de los grupos de trabajo involucrado en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2016, siguiendo los lineamientos para la Construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Presidencia de la Republica.

5.8 Institucionalización del día de la ética en Cornare, que se celebra en el mes de septiembre en cada vigencia, como espacios de reflexión para motivar a los servidores públicos a la aplicación de valores institucionales en el ejercicio del día a día sus funciones, en el que se participa a todos Servidores Públicos de Cornare.

6. ASPECTOS A MEJORAR

6.1 Incorporar al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, las metas y actividades que no fueron cumplidas al 100% durante la vigencia 2015; a fin de alcanzar su cumplimiento total y hacerles monitoreo y seguimiento, considerando que a 31 de diciembre de 2015 el reporte de avance y cumplimiento del Plan 2015 fue del 89.5%.

6.2 Se plantea la necesidad de revisar y actualizar la formulación para los seis componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2016, publicados en la página web de la Corporación, según aportes realizados en el proceso de revisión por los diferentes grupos de trabajo involucrados y acuerdos con el documento en prosa; a fin de dar cumplimiento a requerimientos de ley, párrafo transitorio del Decreto 124 de enero 2016 el plazo de publicación es 31 de marzo, y en coherencia con los lineamientos de las Guías adoptadas mediante este Decreto.

6.3 Publicados de manera definitiva el total de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, cada responsable debe asumir los roles y responsabilidades que le son delegado en el Decreto Único del Sector de Presidencia de la Republica, 1081 de 2015 Artículos 2.2.22.1 y siguientes y demás normas que lo modifiquen o reglamenten y la circular 007 del 07 de mayo de 2015 mediante la cual se establecen las Responsabilidades para la Implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública en la Corporación.



- 6.4** Actualizar el soporte documental del SGI relacionado con los componentes y subcomponentes del PAAC tales como: ere la revisión y ajuste al Procedimiento P-DE-04_Gestion_de_la_Participacion_V.02, e Instructivo I-DE-08_Rendicion_de_cuentas_V.01, el P-DE-06_Gestion_Enfocada_al_Cliente_V.02, P-DE-02_Administracion_del_Riesgo_V.03 conforme a la nueva metodología Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, del 2015.
- 6.5** En el componente rendición de cuentas, se debe avanzar en fortalecer, a nivel institucional, la oportunidad para registrar en F-DE-05 Matriz Informes Rendición de Cuentas 2015, la totalidad de los informes presentados sobre la Gestión y resultados de Cornare, en el marco de la rendición de cuentas a la ciudadanía y a los organismos de control y del Estado; además de disponer de información integral requerida para la elaboración y análisis del Indicador de "Cumplimiento en la entrega de informes de rendición de cuentas" para su seguimiento.
- 6.6** Elaborar desde la Subdirección de Servicio al cliente el Proyecto de Aprendizaje en Equipo de la vigencia y su entrega a la Unidad Gestión Humana y Organizacional, para la elaboración del Plan Institucional de Capacitación y de esta forma dar cumplimiento a las actividades y metas planteadas en el Componente 4, Subcomponente 3. Talento humano (Servidores públicos).

Componente 4: Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno					
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.			
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 3 Talento humano (Servidores públicos)	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Plan de Capacitaciones Cornare 2016	Unidad Desarrollo Humano	31/03/2016
	3.2	Establecer un sistema de incentivos para los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Sistema de estímulos que premie al mejor funcionario en relación a la atención al cliente	Subdirección Servicio al Cliente	01/12/2016
	3.3	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al interior de la Corporación.	Jornadas de Reinducción, correos electrónicos (Promover espacios de sensibilización en cultura del servicio)	Subdirección Servicio al Cliente	01/12/2016
	3.4	Fortalecer los procesos de inducción y reinducción de personal basados en competencias orientadas al servicio.	Jornada de inducción y reinducción orientadas al fortalecimiento de competencias de servicio	Subdirección Servicio al Cliente	01/12/2016
	3.5	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Verificar que los funcionario que atienden usuarios incluyan dentro de sus compromisos comportamentales: la "Orientación al usuario y al ciudadano" con su respectiva acción de mejora planteada.	Subdirección Servicio al Cliente Unidad Desarrollo Humano	01/02/2016
	3.6	Incluir en el Plan institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del Servicio al Ciudadano.	Plan de Capacitaciones Cornare 2		01/02/2016
	4.4	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas de sensibilización	Subdirección Servicio al Cliente	01/12/2016
	4.5	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Jornada de actualización en temas relacionados en Servicio al Cliente	Subdirección Servicio al Cliente	01/12/2016

6.7 Teniendo en cuenta la nueva estructura del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, se debe avanzar en la articulación de los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del proceso de Gestión Documental y de esta forma dar cumplimiento a las actividades y metas programadas en el Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información; Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información (Procedimiento de Gestión Documental), Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad; y en el Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

6.8 Ajustar el documento en prosa dando cumplimiento a los lineamientos dados como “Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que según la guía para la construcción establece que antes de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario que la Entidad establezca el Contexto estratégico, considerando:

- Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.
- Análisis de las principales denuncias sobre la materia.
- Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
- Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
- Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
- Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
- Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

6.9 Revisar y ajustar en cada uno de los Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, las fechas pactadas para el cumplimiento de las metas, teniendo en cuenta la ampliación del plazo para la Publicación del Plan hasta el 31 de marzo de 2016; según parágrafo transitorio del artículo 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción.

6.10 En el componente 6 “Iniciativa de Buen Gobierno”. Es preciso que en el Código de Ética se establezcan parámetros de comportamiento de las actuaciones de los Servidores Públicos de Cornare en temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción, entre otros.

6.11 Una vez se realice la revisión, ajuste y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se debe realizar la socialización de este con todos los Servidores Públicos de la Corporación; a fin de aportar a la disminución de hechos susceptibles de corrupción y minimizar los riesgos de corrupción.

6.12 Para efectos de los reportes de avance y el seguimiento definir los porcentajes ponderados por subcomponente y para cada componente, que permitan medir el avance y cumplimiento de cada uno de estos y del consolidado general del Plan.



6.13 Analizar y definir respecto a las responsabilidades en la elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano conforme con la normatividad actual (Decreto 124 de Enero 2016 del Departamento Administrativo de la presidencia de la República, artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6); mediante los cuales se le han asignado a las Oficinas de planeación de las entidades la consolidación del Plan anticorrupción y atención al ciudadano y del mapa de riesgos de corrupción, así como su monitoreo. Por otro lado, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del plan estará a cargo de las oficinas de control interno.

ELKÍN GUILLERMO SUÁREZ ROMERO
Jefe de Control Interno

