	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 1 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTROL DE CAMBIOS


FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
01/04/13	1	Versión Original.
01/04/14	2	Segunda versión. Ajuste contenidos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondientes a los avances de la vigencia 2013.
06/03/15	3	Tercera versión. Ajuste contenidos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondientes a los avances de la vigencia 2014.
30/03/16	4	Cuarta versión. Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano conforme a lo establecido en el Decreto 124 de 2016, documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" expedidas por el Gobierno Nacional y a los avances de la entidad correspondientes a la vigencia 2015
31/01/17	5	Quinta versión. Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2017

ELABORÓ: Hilda Cristina Torres Castellanos Profesional Especializada Subd. De Planeación y Fronteras	REVISÓ: Melva Yaneth Álvarez Vargas Subdirectora de Planeación y Fronteras Jorge Enrique Pinzón Dueñas Secretario General	APROBÓ: Rafael Navi Gregorio Angarita Lamk Director General
--	---	---

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

		Pág
--	INTRODUCCIÓN	3
1	MARCO LEGAL	4
2	OBJETIVOS	9
2.1	OBJETIVOS GENERALES	9
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3	CONTEXTO ESTRATÉGICO – DIAGNOSTICO 2016	10
3.1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	10
3.2	RACIONALIZACIÓN ANTITRÁMITES	11
3.3	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
3.4	RENDICIÓN DE CUENTAS	14
3.5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	14
4	ACCIONES PRELIMINARES	15
5	ACCIONES A DESARROLLAR – COMPONENTES DEL PLAN	18
6	MECANISMO DE SEGUIMIENTO	19
	ANEXOS. CONTEXTO ESTRATÉGICO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN COMPONENTES DEL PLAN Anexo 1. Gestión del Riesgo de Corrupción Anexo 2. Matriz Mapa de Riesgos de Corrupción Anexo 3. Racionalización de Trámites. Anexo 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano. Anexo 5. Rendición de Cuentas. Anexo 6. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 3 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se diseña como un mecanismo de planeación integrador de las diferentes estrategias establecidas en la Corporación orientadas a Generar espacios de participación, atención al ciudadano y transparencia acorde con la política de buen gobierno y lucha contra la corrupción; tomando como base lo establecido en el Plan de Acción Institucional 2016 – 2019, el Sistema de Gestión Integral HSEQ de la Corporación, articulado al Modelo Estándar de Control Interno y a las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en la entidad.

El alcance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica a los procesos de la Corporación, a los funcionarios y Contratistas en cumplimiento de sus funciones y desarrollo de actividades para la prestación de servicios, atención de solicitudes, trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los ciudadanos y comunidad en general del área de jurisdicción del departamento Norte de Santander.

De esta forma la Corporación está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, asumiendo los siguientes compromisos:

- Desarrollando su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública:
- Involucrando a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- Convocando y fortaleciendo la estrategia de participación en las audiencias públicas.
- Incorporando en el Plan de Acción 2016-2019 proyectos encaminados a tener mayor presencia institucional en los diferentes municipios del departamento Norte de Santander.
- Difundiendo y promoviendo los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la administración pública.
- Incentivando la formulación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
- Apoyando los mecanismos de control social que se constituyan.
- Aplicando mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.
- Rindiendo cuentas de manera permanente a la ciudadanía
- Involucrando a la ciudadanía para que a través de las redes sociales estén informados de manera inmediata y con participación social.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 4 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. MARCO LEGAL

Mediante la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Congreso de la República dicta las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Posteriormente mediante Decreto 4637 de 2011 la Presidencia de la República suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.


En el año 2012 la Presidencia de la República expide el Decreto 2641 del 17 diciembre, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, para lo cual la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

En el año 2014 se expide el Decreto 1649 de 2014, donde señala en el Art. 15 las Funciones de la Secretaría de Transparencia, entre ellas la de Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

En el año 2015 mediante el Decreto 1081 Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, en el cual se consolida y deroga el Decreto 2641 de 2012, en los 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".

En el año 2016, el Presidente de la República expide el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" hacen parte integral del presente decreto. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

Conforme a lo anterior La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental - CORPONOR, como Entidad pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011, Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a la normatividad vigente sobre la materia ha actualizado el Plan conforme a los lineamientos contenidos en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción."

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 5 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

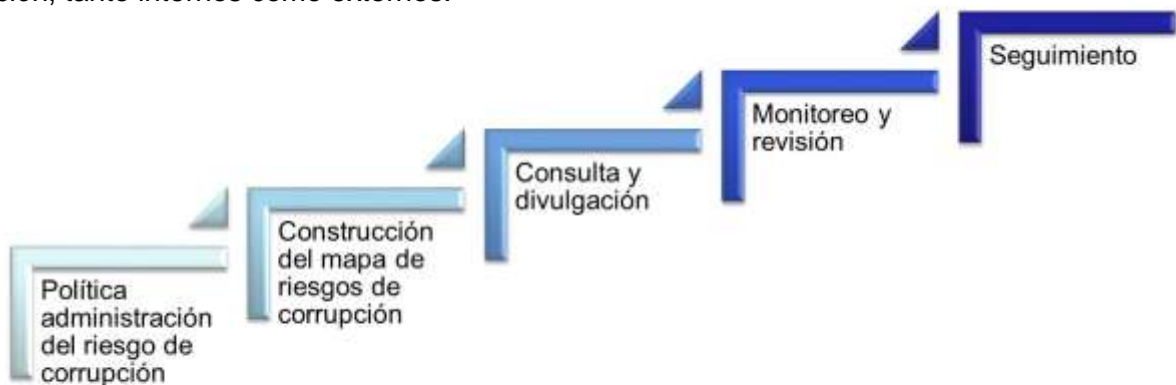
Dicha estrategia contempla los siguientes componentes:



A continuación se realiza la descripción de cada uno de los componentes del plan.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Instrumento que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.




ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN

A
D
M
I
N
I
S
T
R
A
T
I
V
A

- Reducción de tiempo
- Ampliación horarios de atención
- Ampliación de puntos de atención
- Reducción de pasos para el ciudadano
- Ampliación de canales de obtención del resultado
- Estandarización de trámites o formularios
- Optimización de procedimientos internos

T
E
C
N
O
L
O
G
I
C
A

- Pago en línea
- Formularios en línea
- Envío de documentos electrónicos
- Seguimiento al estado del trámite
- Firma electrónica
- Trámite toral en línea
- Interoperabilidad

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 7 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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, a través de:

- Nivel de cumplimiento normativo
- Gestión de PQRSF y denuncias
- Protección de datos personales
- Accesibilidad e inclusión social
- Cualificación del talento humano
- Publicación de información
- Encuestas de satisfacción internas y externas

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Fortalecimiento de los canales de atención	Talento Humano	Normativo y procedimental	Relacionamiento o con el ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia que lidere la mejora del servicio y dependa de la Alta Dirección • Presupuesto • Mecanismos de comunicación directa Area – Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios físicos • Accesibilidad a la página web • Accesibilidad personas sordas • Sistemas de información (trazabilidad) • Nuevos canales de atención • Aplicación de controles y responsables • Indicadores • Protocolos de servicio al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer competencias • Sensibilización cultura del servicio • Evaluar desempeño (comportamiento y actitud en la interacción ciudadanos) • Sistema de incentivos (monetario o no monetario) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento PQRSF • Informes PQRSF • Optimización procedimientos PQRSF y trámites • Sistema de turnos • Campañas derechos de los ciudadanos • Personal cualificado • Política protección datos personales • Actualización normativa • Carta trato digno • Mecanismos interacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar ciudadano y grupos de interés • Mediciones de percepción usuario

RENDICIÓN DE CUENTAS

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


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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 reservados. Implementación de la Ley 1712 de 2014, transparencia y acceso a la información pública

Transparencia activa	Transparencia pasiva	Instrumentos de gestión de la información	Criterio diferencial de accesibilidad	Monitoreo
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de información en medios físicos y electrónicos Publicación en la pág. web TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 	<ul style="list-style-type: none"> Obligación de responder las solicitudes en los términos establecidos por la Ley Aplicar principio de gratuidad Respuesta medio electrónico o físico 	<ul style="list-style-type: none"> Registro o inventario de activos de la información Esquema de publicación de información Índice de información clasificada y reservada Adopción por acto administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Formatos alternativos comprensibles (grupos étnicos, personas discapacitadas) Espacios públicos situaciones discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de solicitudes de acceso a la información

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 9 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer las estrategias para la prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contribuyan a la disminución o eliminación de riesgos asociados a la corrupción, en la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y normatividad vigente sobre la materia.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Implementar en la corporación mecanismos de prevención de riesgos de corrupción que contribuyan a su disminución o eliminación, evitando su materialización.

Optimizar los trámites y servicios que presta la Corporación, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en sus procedimientos.

Fortalecer los mecanismos para la participación ciudadana y el buen gobierno, a través de procesos transversales de interacción entre servidores públicos – entidades - ciudadanos.

Mejorar la atención al ciudadano mediante la implementación de mecanismos para el servicio y satisfacción de los usuarios de la Corporación.

Garantizar la transparencia en la gestión de la entidad facilitando el acceso de los ciudadanos a la información pública.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. CONTEXTO ESTRATÉGICO - DIAGNOSTICO VIGENCIA 2016

Se realiza la actualización del CONTEXTO ESTRATÉGICO, identificando los factores internos y externos para cada uno de los procesos.

A continuación se presenta un resumen de las actividades realizadas durante la vigencia 2016,

3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Corporación para la identificación y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción, utiliza la metodología establecida en la GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN 2015, expedida por la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública.


Durante la vigencia 2016, se identificaron 23 riesgos de corrupción, realizando la valoración de riesgo residual (resultado de la aplicación de los controles establecidos), se tiene: 13 BAJO, 1 MODERADO, 5 ALTA Y 4 EXTREMA.

ZONA DE RIESGO RESIDUAL	BAJA	MODERADA	ALTA	EXTREMA	TOTAL
PROCESO					
Gestión Estratégica	1				1
Planeación Corporativa	1				1
Evaluación seguimiento y control ambiental				3	3
Planificación y Ordenamiento Ambiental Territorial	1				1
Gestión Jurídica			2	1	3
Gestión Administrativa Documental			1		1
Gestión Administrativa Recursos Físicos	1		1		2
Gestión Administrativa Talento humano	1				1
Adquisición de bienes y servicios	1	1			2
Comunicaciones	2				2
Sistemas de información	1				1
Administración de recursos Financieros	1		1		2
Medición y análisis ambiental	2				2
Control Evaluación y mejora del sistema de gestión.	1				1
TOTAL	13	1	5	4	23

Los riesgos ubicados en la zona EXTREMA son:

- Permisos, autorizaciones ambientales y/o decisiones ajustadas a indebido interés particular.

Toda versión impresa de este documento se considera documento o copia no controlada

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 11 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Incumplimiento de los tiempos establecidos para el trámite, para el cual las acciones establecidas no han sido totalmente eficaces, conforme al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno.
- Utilización inadecuada de documentación e información privilegiada en beneficio propio o de un tercero.
- Cobro por realización del trámite, (Concusión).

Denuncias por presuntos hechos de corrupción: Mala atención y desinformación, Negativa a entregar información, Falta de solución a las peticiones, Persecución a gerente de empresa. Gestionar posible contratación ante la entidad.

3.2 RACIONALIZACIÓN ANTITRÁMITES

CORPONOR continua participando en el proyecto de “**Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL**”, el cual es concebido como un sistema único centralizado, que direcciona y gestiona la información de todos los actores que participan de una u otra forma en los trámites ambientales del país. El proyecto contempla los siguientes trámites:

- Licencias Ambientales
- Permiso de Concesión de aguas superficiales
- Permiso de Concesión de aguas subterráneas
- Permiso de Vertimientos
- Permiso de Emisiones Atmosféricas
- Permiso de Aprovechamiento Forestal
- Salvoconductos

Beneficios del proyecto: Centraliza los trámites ambientales de licencias y permisos en una sola ventanilla, genera un sistema de alarmas para controlar tiempos de respuesta, permite al solicitante iniciar y conocer el estado de su trámite en tiempo real a través de consultas vía web, viabiliza el pago electrónico, obtención de información proveniente de autoridades externas, implementación de notificación electrónica y el cumplimiento de los requerimientos de la estrategia de Gobierno en Línea.


El acceso a la Ventanilla Única de Trámites Ambientales está disponible en la web Corporativa:



<http://vital.anla.gov.co/ventanillasilpa/>

El área de sistemas de la Corporación tiene a cargo lo referente a plataforma y seguridad de VITAL-SILA-MC, localmente, su operación está a cargo de las Subdirecciones misionales y Direcciones Territoriales de la entidad. A su vez, el funcionamiento general de todo el sistema y el soporte de segundo nivel lo realiza la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA.

Toda versión impresa de este documento se considera documento o copia no controlada

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 12 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Homologación y publicación de trámites ambientales

En cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se tienen registrados los trámites realizados por la Corporación en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, los cuales aparecen publicados en el Portal del Estado Colombiano – PEC, un total de (24) trámites los cuales fueron homologados y validados por la Corporación, Asocar’s y Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública; los cuales pueden ser consultados el portal:



<https://www.sivirtual.gov.co/>

Los trámites son los siguientes:

N°	Nombre	ESTADO DAFP
1	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	INSCRITO
2	Concesión de aguas subterráneas	INSCRITO
3	Concesión de aguas superficiales - Corporaciones	INSCRITO
4	Registro de libro de operaciones	INSCRITO
5	Análisis de muestra de agua	INSCRITO
6	Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	INSCRITO
7	Permiso de vertimientos	INSCRITO
8	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	INSCRITO
9	Licencia ambiental - Corporaciones	INSCRITO
10	Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial	INSCRITO
11	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos	INSCRITO
12	Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos	INSCRITO
13	Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica	INSCRITO
14	Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos	INSCRITO
15	Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor	INSCRITO
16	Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas	INSCRITO
17	Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural	INSCRITO
18	Certificación de las inversiones para el control y mejoramiento del medio ambiente	INSCRITO
19	Plan de saneamiento y manejo de vertimientos	INSCRITO
20	Registro de plantaciones forestales protectoras	INSCRITO
21	Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental	INSCRITO
22	Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales	INSCRITO
23	Programa de uso eficiente y ahorro del agua - PUEAA	INSCRITO
24	Permiso de estudio de recursos naturales (Recurso Hídrico)	INSCRITO

Toda versión impresa de este documento se considera documento o copia no controlada

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Encuestas de satisfacción de los Usuarios

Durante la vigencia 2016, se realizó la medición de la satisfacción de los usuarios externos de CORPONOR, a través de la aplicación de encuestas en cada una de las sedes de la Corporación.

El resultado promedio de las encuestas aplicadas a los trámites y servicios de la Entidad durante la vigencia 2016 corresponde a un % de satisfacción del **91.17%**, desglosados así:

- Parque Sede Cúcuta 89.25%,
- Territorial Ocaña 88.80%,
- Control y Vigilancia Ambiental 84.92%,
- Territorial Pamplona 98.13%,
- Territorial Tibú 100%,
- Laboratorio Ambiental: 85.93%.


Se identificaron acciones de mejora en cuanto a la oportunidad de las respuestas, atención recibida y agilidad en la atención.

Retroalimentación del cliente (derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones recibidos, servicio no conforme)

Peticiones, Quejas y Reclamos: Durante el 2016 se recibieron 1155 peticiones, 8 quejas, y 48 reclamos, el porcentaje de cumplimiento de respuesta a los usuarios a diciembre 30 de 2016 se registró en un 89%, de las cuales el 68% corresponden a respuestas realizadas dentro de los términos, disminuyendo el cumplimiento y las respuestas a tiempo con respecto a los dos últimos años, para lo cual se deben revisar y/o mejorar los controles ya que se están incumpliendo términos de ley.

DESCRIPCION	2012	2013	2014	2015	2016
PETICION	665	801	1135	1155	947
QUEJA	2	8	1	2	8
RECLAMO	23	26	90	119	48
TOTAL	690	835	1226	1276	1003

AÑO	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA	% RESPUESTA A TIEMPO
2012	80%	70%
2013	97%	90%
2014	94%	86%
2015	93%	77%
2016	89%	68%

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 14 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los reclamos presentaron se relacionan con los siguientes temas:

- ✓ Reiteración a solicitudes de tramite e información,
- ✓ Manifestaciones de inconformidad por falta de atención a denuncios y por demora en los trámites ambientales.
- ✓ Manifestación de desconcierto porque los funcionarios que evalúan los procesos de ordenamiento territorial hacen de juez y parte.
- ✓ Sugerencia de recepcionar la correspondencia en la Oficina de Atención al Público
- ✓ Mayor control en cuanto al trámite de los denuncios por infracciones ambientales.
- ✓ Mayor coordinación entre las entidades de riesgos para que se definan competencias respecto al trámite en cada situación.
- ✓ Desconcierto por ausencia del funcionario de Caja al solicitar el servicio.

3.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Corporación dando cumplimiento a las políticas de Buen Gobierno y firma del Pacto por la Transparencia, cuenta con espacios para garantizar y ampliar la participación ciudadana utilizando herramientas virtuales, tales como: Foros en línea, listas de correo, blogs, chats, redes virtuales: facebook, twitter, donde los ciudadanos participan de manera activa en la discusión y consulta en línea para la toma de decisiones de temas de interés ambiental en la comunidad, conociendo de primera mano los proyectos, procesos y actividades que se ejecutan en beneficio de la conservación de los recursos naturales en el área de jurisdicción de la entidad. Igualmente se han diseñado e implementado estrategias de dialogo y participación con las comunidades y sectores (encuentros, foros, ferias ambientales y de servicio al ciudadano, mesas de trabajo, celebración de fechas ambientales, veedurías ciudadanas, audiencias públicas, redes sociales, acciones ambientales)

3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

PÁGINA WEB DE CORPONOR www.corponor.gov.co

La página web de CORPONOR, es un mecanismo de información e interacción con el ciudadano, con el fin de dar a conocer cada una de las ejecutorias, fortaleciendo la imagen corporativa y transparencia en los diferentes procesos y actividades propias de su gestión. Para la vigencia 2017 se proyecta modernizar la página web y los contenidos con el fin de mejorar la interacción y acceso a los ciudadanos.

Actualmente se encuentre en etapa de implementación en la página web los lineamientos establecidos por la **Ley 1712 de 2014 de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional**, Decreto reglamentario 103 del 20/01/2015, compilado y derogado por los Decretos Únicos Reglamentarios expedidos en el 2015: 1082 “Sector Administrativo de Planeación Nacional”, 1081 “Sector Presidencia de la República” y 1080 “Sector Cultura”, en lo relacionado con la gestión de la información pública, adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso, clasificación y reserva, y elaboración de instrumentos de gestión de la información.

Toda versión impresa de este documento se considera documento o copia no controlada

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. ACCIONES PRELIMINARES


Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Mapa de riesgos de corrupción, para la vigencia 2017, se adelantaron las actividades planteadas en el siguiente cronograma:

CRONOGRAMA PARA LA ELABORACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2017								
N°	ACTIVIDAD	Responsables	Fecha limite	ENERO				
				SEMANAS				
				1	2	3	4	5
				1-7	8-14	15-21	22-28	29-31
1	Consolidación de información vigencia 2016	Subd. Planeación y Fronteras	10-ene					
2	Elaboración del contexto estratégico		10-ene					
	a) Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.	Oficina de Control Disciplinario Interno						
	b) Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.	Subd. Planeación y Fronteras						
	c) Necesidades de racionalización y simplificación de trámites.	Subd. Desarrollo Sectorial Sostenible - Oficina Asesora Jurídica						
	d) Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).	Secretario General - Comunicaciones						
	e) Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.	Subd. Planeación y Fronteras						
	f) Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.	Comité GEL						
3	Elaboración del Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de Corrupción.	Subd. Planeación y Fronteras	25-ene					
4	Socialización interna y externa	Subd. Planeación y Fronteras	30-ene					
5	Ajustes al Plan conforme a observaciones recibidas	Subd. Planeación y Fronteras	30-ene					
6	Aprobación del Director General del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de riesgos de corrupción.	Director General	31-ene					
7	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción en la página web en el Menú Transparencia y acceso a la información.	Subd. Planeación y Fronteras	31-ene					

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


En cuanto a la socialización del plan se realizó en la página web de la entidad, carteleras y correo interno:



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 17 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 18 de 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**5. ACCIONES A DESARROLLAR VIGENCIA 2017
– COMPONENTES DEL PLAN**

Las acciones a desarrollar se encuentran definidas en los anexos documentados para cada uno de los componentes del Plan de Acción Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en los cuales se definen las actividades, metas o productos, responsables y fechas a implementar durante la vigencia 2017, así:

- Anexo 1. Gestión del Riesgo de Corrupción
- Anexo 2. Matriz Mapa de Riesgos de Corrupción
- Anexo 3. Racionalización de Trámites.
- Anexo 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Anexo 5. Rendición de Cuentas.
- Anexo 6. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Responsabilidades:

- Elaboración: Responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción: Subdirección de Planeación y Fronteras.
- Aprobación: Director General
- Monitoreo: Responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento: Oficinas de control interno (cuatrimestral)

Modificaciones:

Los ajustes y modificaciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Mapa de Riesgos de Corrupción: Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias, en este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

El seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción, será realizado por la Oficina de Control Interno, en los periodos definidos para tal fin, con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto, 31 de diciembre. El seguimiento se publicara en la página web, en el Menú Transparencia y Acceso a la Información, dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero.

6.1 SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Los seguimientos se realizaran a través del siguiente modelo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Componente:** hace referencia a cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Actividades programadas:** corresponde al número de actividades programadas
- **Actividades cumplidas:** corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período evaluado.
- **% de avance:** corresponde al porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre las programadas.
- **Observaciones:** comentarios o precisiones que considere necesarios incluir el encargado de realizar el seguimiento (Oficina Control Interno) con respecto al cumplimiento o no de las actividades programadas, así mismo como el establecimiento de acuerdos o acciones de mejora.

Seguimiento 1 OCI				
Fecha seguimiento:				Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	

Se tendrán los siguientes criterios para evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje (%)

0 a 59%	Rojo
60 a 79%	Amarillo
80 a 100%	Verde

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.2 SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Es necesario que la Oficina de Control Interno en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Para el seguimiento se deberán realizar entre otras las siguientes actividades:

1. Verificar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad.
2. Revisión de las causas.
3. Revisión de los riesgos y su evolución.
4. Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva.

Los seguimientos se realizaran a través del siguiente modelo:

Mapa de Riesgos de Corrupción			Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Efectividad de los Controles	Acciones adelantadas	Observaciones

Plan de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de corrupción

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

1. Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
2. Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
3. Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
4. Realizar un monitoreo permanente.