	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 1 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y 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 correspondientes a los avances de la vigencia 2013.
06/03/15	3	Tercera versión. Ajuste contenidos Plan anticorrupción correspondientes a los avances de la vigencia 2014.

ELABORÓ: Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea	REVISÓ: Hilda Cristina Torres Castellanos Profesional Especializada Subd. De Planeación y Fronteras	APROBÓ: Luis Lizcano Contreras. Director General
---	---	---

TABLA DE CONTENIDO

		Pág
--	INTRODUCCION	2
1	PRESENTACIÓN	3
2	OBJETIVOS	4
2.1	OBJETIVOS GENERALES	4
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3	COMPONENTES DEL PLAN	5
3.1	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
3.2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	5
3.3	RENDICIÓN DE CUENTAS	7
3.4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
4	ACCIONES A DESARROLLAR	15
	ANEXO. PLAN DE ACCION DOCUMENTO EXCEL	

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 2 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO


INTRODUCCION

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 la Presidencia de la República expide el Decreto 2641 del 17 diciembre de 2012, 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.

Por ende, 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. Deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La Dirección General de la Corporación estableció como objetivo de la administración en el Plan de Acción 2012-2015 **“Actuar con niveles de transparencia y rendición de cuentas, en desarrollo de los principios de Buen Gobierno”** y como un reto de la administración **“Acercarse más a la comunidad, mejorando la calidad y la oportunidad de los servicios”**, acorde a lo establecido en a la Política de Gestión Integral HSEQ adoptada por la Corporación y al Acuerdo del Buen Gobierno del SINA.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 3 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. PRESENTACIÓN

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.


Teniendo como base el Sistema de Gestión Integral HSEQ adoptado por la Corporación y certificado por Bureau Veritas Certification, en el cual se integra el Sistema de Gestión de Calidad, al Modelo Estándar de Control Interno y al Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA ahora Modelo Integrado de Gestión y Planeación, Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, para lo cual la Corporación a partir de su Política de Gestión Integral HSEQ se ha comprometido a ejercer la Autoridad Ambiental con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, enmarcados en la eficiencia, eficacia y efectividad.

La Dirección General en el Plan de Acción 2012-2015 formuló el proyecto 27. Fortalecimiento Institucional, el cual se compone de:

Subproyecto 27.1 Desarrollo de acciones de fortalecimiento Institucional de la capacidad técnica administrativa y operativa de la Corporación con el fin de Mejorar los procesos de la corporación de acuerdo a las nuevas tendencias de modernización del Estado y de conformidad a la normatividad vigente, donde se realizará el mantenimiento del sistema de gestión integral HSEQ fortaleciendo la atención al público, los mecanismos de participación ciudadana y de buen gobierno, la capacidad operativa, técnica y administrativa de la corporación y el desempeño institucional, mejorando los tiempos de respuesta y brindando una atención oportuna, eficaz y eficiente a los usuarios para lo cual se desarrollaran actividades de modernización organizacional, evaluación del sistema de gestión, optimización de trámites y servicios, incrementando la participación ciudadana.

Subproyecto 27.3 Implementación de brigadas técnicas y logísticas para la difusión y trámite para el uso y aprovechamiento de los recursos naturales con el fin de generar institucionalidad ambiental en el departamento Norte de Santander, estableciendo una alianza estratégica de acercamiento directo con la comunidad para orientar los bienes y servicios ambientales, generando espacios de participación comunitaria para la socialización de las funciones y la gestión ambiental de la corporación.

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

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 4 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
--

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVOS GENERALES

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.


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 de la entidad conforme a los lineamientos generales de la estrategia nacional de gobierno en línea.

Fortalecer los mecanismos para la participación ciudadana y el buen gobierno, en el marco del Acuerdo por el Buen Gobierno del SINA.

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

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 5 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. COMPONENTES DEL PLAN

A continuación se describen los siguientes componentes del Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano y su aplicación en la Corporación:

3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Corporación en aplicación al Subsistema de Control Estratégico del MECI, en lo referente a la Administración del Riesgo en la Administración Pública ha establecido la metodología para detectar, analizar, valorar, administrar y eliminar las causas de los riesgos potenciales de los procesos con el objetivo de prevenir su ocurrencia y realizar el seguimiento y evaluación de la eficacia de los controles existentes, elaborando las respectivas Matrices de Riesgos para cada uno de sus procesos, adicionalmente ha incluido en este análisis los **riesgos de corrupción** y acciones de control, siguiendo los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República y en concordancia a las directrices del **Art. 73 Ley 1474 de 2011**. Documentos que se encuentran disponible en el portal corporativo de la entidad, en el menú Sistema de Gestión, submenú Manual de Gestión, ver Matrices Administración del Riesgo publicadas en la página web de la entidad <http://www.corponor.gov.co/gel32/index.php/gestion-y-calidad/manual-de-gestion>

Los posibles riesgos de corrupción identificados en cada uno de los procesos de la entidad, han sido revisados por el Comité Asesor y se realiza seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.


3.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

CORPONOR viene participando activamente, desde la misma etapa del diseño del proyecto 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. En la primera etapa de Diseño y en esta segunda etapa, de desarrollo, se participa por parte de CORPONOR, conjuntamente con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y tres Corporaciones CORANTIOQUIA, CORPONARIÑO y CRQ.

Participación de CORPONOR en el proyecto

- **2006 Inicio.** Se atiende convocatoria para generar proyectos de Automatización de trámites
- **2007 Análisis y diseño.** Se hace parte del grupo de trabajo que elaboró el documento que contiene los requerimientos técnicos necesarios para el desarrollo del proyecto.
- **2008 – 2009 – 2010 Validación del desarrollo y puesta en producción.** Se participa en la validación de los flujos y casos de uso y posteriormente en las pruebas de funcionalidad tanto del componente interno (SILA MC) como de la ventanilla integral de trámites en línea.
- **2011 – 2012 Fase de implementación:** durante el proceso de implementación del sistema VITAL, en CORPONOR, se dio inicio al trámite de Sancionatorio Administrativo, en la Oficina

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

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 6 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

de Control y Vigilancia en Los Patios, en el cual se realizan los registros de denuncias por posibles infracciones ambientales.

- **2013** Se han logrado avances significativos en la implementación de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL, no solamente en el trámite sancionatorio administrativo, que surge desde el denuncia sobre posibles infracciones ambientales, sino además registrándose ya en el sistema las solicitudes de permisos o licencias ambientales, quejas y denuncias, aprovechamiento forestal, concesiones de agua subterráneas y superficiales; a su vez generando actividades en el componente interno del sistema SILA MC, con el fin de tener registro digital del avance de cada expediente
- **2014** dar inicio a los demás trámites que se encuentran incluidos en el sistema, tales como Licencias Ambientales, Permisos de vertimientos, Emisiones Atmosféricas, adicionalmente la implementación del sistema VITAL en cada una de las Territoriales. A través del progreso de la implementación de dicha herramienta, el ciudadano podrá no solamente registrar su solicitud en línea, sino que además consultar el avance, responder a requerimientos y tener a disposición los documentos digitales que sean publicables.

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: este sistema genera los siguientes beneficios: Centraliza los trámites ambientales de licencias y permisos en una sola ventanilla, un sistema de alarmas para controlar tiempos de respuesta, permitir al solicitante iniciar y conocer el estado de su trámite en tiempo real a través de consultas vía web, viabilizar 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/>

Así mismo se tienen inscritos y publicados en el [Portal del Estado Colombiano PEC](#) – Sistema Único de Información de Trámites SUIT, los siguientes trámites y servicios de acuerdo con los lineamientos establecidos por ASOCARS, los cuales se han venido homologando con el fin de que todas las corporaciones tengan los mismos pasos y requisitos.

- Concesión de aguas subterráneas
- Concesión de aguas superficiales

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

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 7 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
- Registro de libro de operaciones
- Análisis de muestra de agua
- Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas
- Permiso de vertimientos
- Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados
- Licencia ambiental
- Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial
- Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos
- Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos
- Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica
- Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos
- Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor
- Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas
- 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
- Certificación de las inversiones para el control y mejoramiento del medio ambiente
- Plan de saneamiento y manejo de vertimientos
- Registro de plantaciones forestales protectoras
- Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental
- Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales
- Programa de uso eficiente y ahorro del agua – PUEAA
- Permiso de estudio de recursos naturales (Recurso Hídrico)


En la página web de la Corporación el ciudadano puede acceder a los trámites y servicios de la entidad en el menú: [Trámites](#); Igualmente, se encuentra publicada la [Cartilla Interactiva para el Usuario](#) de los trámites y servicios ambientales que ofrece la Corporación.

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

En la Corporación se aplican los siguientes Mecanismos de Participación ciudadana:


PROCESO	MECANISMO Y OBJETIVO
Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	(Audiencias públicas) Revisión y asignación de riesgos y definición del contenido y alcance de los pliegos de condiciones definitivos Adjudicaciones de los procesos de contratación que aplique.
	(Veedurías ciudadanas) se convoca la participación de las veedurías ciudadanas en los procesos contractuales.
Proceso de Gestión Jurídica	(Acciones de tutela) Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
	(Derechos de petición) Permitir al ciudadano reclamar sobre

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

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 8 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO	MECANISMO Y OBJETIVO
	<p>alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.</p> <p>(Buzón de Sugerencias y felicitaciones) permitir al ciudadano manifestar su opinión sobre los trámites, servicios y proyectos de la Corporación.</p> <p>(Quejas) permitir al ciudadano manifestar su inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por la ocurrencia de un hecho o, conducta irregular realizada por los servidores públicos en cumplimiento de sus funciones o particulares a quienes se han atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.</p> <p>(Reclamos) es una protesta o exigencia presentada por cualquier ciudadano ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio público, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la entidad o cuando se da a conocer a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, con el fin de reivindicar un derecho que ha sido conculcado o amenazado ya sea por fallas del servicio o de desatención a los usuarios de la Corporación.</p> <p>(Audiencia pública ambiental) tiene por objeto dar a conocer a las organizaciones sociales, comunidad en general, entidades públicas y privadas la solicitud de licencias, permisos o concesiones ambientales, o la existencia de un proyecto, obra o actividad, los impactos que este pueda generar o genere y las medidas de manejo propuestas o implementadas para prevenir, mitigar, corregir y/o compensar dichos impactos; así como recibir opiniones, informaciones y documentos que aporte la comunidad y demás entidades públicas o privadas.</p> <p>(Consulta previa) para los procesos que se requiera según el caso de consulta previa, en materia de resguardos de comunidades indígenas y afrodescendientes, se actuara conforme a lo ordenado por el Artículo 76 de la ley 99 de 1993 y el Decreto 1320 de 1998 y se deberá informar al usuario sobre el trámite para iniciar el proceso de consulta previa ante el Ministerio del interior, dirección Consulta previa, de acuerdo a lo señalado al Art 16 del Decreto 2893 de 2011.</p>
Proceso de Planeación Corporativa	<p>(Audiencia pública de presentación del plan de acción) la cual tienen como objeto presentar por parte del Director General de la Corporación ante el Consejo Directivo y a la comunidad en general, el proyecto de Plan de Acción, con el fin de recibir comentarios, sugerencias y propuestas de ajuste.</p> <p>(Audiencias públicas de seguimiento al Plan de Acción) Una vez aprobado el Plan de Acción, el Director General de la Corporación convocará en el mes de abril de cada año a una audiencia pública en la cual presentará el estado de nivel de cumplimiento del Plan</p>


	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 9 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO	MECANISMO Y OBJETIVO
	de Acción, en términos de productos, desempeño de la corporación, en el corto y mediano plazo y su aporte al cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental Regional, PGAR.
	(Audiencia pública) en el mes de diciembre del año en que culmine el período del Director General de Corporación con el fin de presentar los resultados de la gestión adelantada.
	(Veedurías ciudadanas) Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de contratación, así como sobre la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.

Se anexa resumen sobre Actividades y Resultados de Participación Ciudadana reportados por CORPONOR durante la vigencia 2012, 2013 y 2014.

ACTIVIDAD	Cant. 2012	Cant. 2013	Cant. 2014	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (2014)
DENUNCIAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS RECIBIDOS	1347	1347	1647	Parque sede (1073): De los cuales (1038) son peticiones de información (26) son reclamos (8) quejas (1) sugerencias, (574) denuncias por infracciones ambientales.
DENUNCIAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS TRAMITADOS	1335	1335	1642	Parque sede (1073) de las cuales (5) peticiones no reportaron respuesta (574) denuncias por infracciones ambientales se asignaron para realizar visita técnica.
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)	45	45	45	30 días hábiles para las denuncias por infracciones, 15 para quejas y derechos de petición
CIUDADANOS ATENDIDOS	1335	1335	1642	Correspondiente a denuncias por infracciones ambientales, peticiones de información, reclamos, quejas y sugerencias
CIUDADANOS CAPACITADOS	1592	1592	13170	Miembros del comité de control y vigilancia, juntas de acción comunal (2107), ACTORES DE LOS CEAM (11063) Distribuidos en el sector rural 3853 y en el sector urbano 4269. Representados en 3663 líderes comunitarios y /o representantes de juntas de acción comunal; 4079 representantes del sector educativo (infantes, jóvenes, docentes); 2165 jóvenes del sector rural; 190 ciudadanos representantes de instituciones públicas y privadas.; 562 miembros de los 39 comités municipales de educación ambiental (Alcaldes, jefes de planeación, directores de desarrollo comunitario y Umatas; ONGs, representante de Asojuntas, gremios, sector productivo).
ORGANIZACIONES CONFORMADAS (VEEDURÍAS, COMITÉS, ETC)	2	2	22	Comités Departamental y Municipales

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 10 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDAD	Cant. 2012	Cant. 2013	Cant. 2014	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (2014)
ORGANIZACIONES CAPACITADAS	101	101	64	A nivel departamental se asesora el Comité Interinstitucional de educación ambiental; en cada municipio se asesoraron 39 comités municipales de educación ambiental CEAM que funcionan en el departamento Norte de Santander. Estos comités formulan planes de acción en educación ambiental e implementan las estrategias establecidas en la política nacional: Proyectos ambientales escolares, proyectos ciudadanos y / o comunitarios de carácter ambiental; riesgo escolar; ordenamiento territorial, biodiversidad y agua (ordenamiento de cuencas). Además En en cada municipio se capacitaron en promedio 8 juntas comunales; en Cúcuta 16 juntas comunales urbanas y cuatro juntas comunales rurales (San Faustino, La Jarra, Buena Esperanza , Bellavista y Agua Clara) instalando los comités ambientales urbanos y rurales. Comité Departamental de Control y Vigilancia ambiental, Grupo Maza; Policía Nacional, Juntas de acción Comunal, Autoridades Municipales
ACTIVIDADES DE ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO	3	3	3	Asotrab (Asociación de trabajadores de Bochalema): Asesoría en organización y desarrollo empresarial en alianzas productivas en la aplicación de buenas prácticas agrícolas (BPA) y en el tema de comercialización en los mercados verdes. Asoprocas (Asociación de Productores de Cacao de Sardinata): Asesoría en organización y desarrollo empresarial en alianzas productivas en la aplicación de buenas prácticas agrícolas (BPA) y en el tema de comercialización en los mercados verdes. Asociación de recicladoras de Sardinata "Sardinata Limpia": asesoría y acompañamiento para la formulación de un proyecto de manejo de residuos sólidos en el Municipio de Sardinata. Asesoría y Acompañamiento en el proceso de desarrollo empresarial. Adicionalmente se asesoraron proyectos ambientales escolares en las fases de formulación, implementación y profundización metodológica; Proyectos ciudadanos de cultura ambiental en el marco del servicio social obligatorio en 37 instituciones educativas; Así mismo se han realizado actividades de asesoría en Buenas prácticas agrícolas y mercados verdes y actividades de reciclaje y valoración de residuos.
ORGANIZACIONES ASESORADAS	3	3	3	Sardinata Limpia, Asotrab y Asoprocas
ACCIONES CIUDADANAS REALIZADAS (EJERCICIOS)	23	23	8	Obras de unidad nacional de gestión de riesgo y desastre-UNGRD. Se conformaron comités de

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO


ACTIVIDAD	Cant. 2012	Cant. 2013	Cant. 2014	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (2014)
DE VEEDURÍA Y SIMILARES)				veedurías.
OBSERVACIONES DE VEEDURÍAS REALIZADAS	1	1	0	No se recibieron observaciones
RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LAS VEEDURÍAS	1	1	0	No se recibieron observaciones
AUDIENCIAS PÚBLICAS REALIZADAS	1	1	1	Realización de la Audiencia Pública para la rendición de cuentas el día 30 de abril de 2013 en las instalaciones de Corponor.
FOROS REALIZADOS	1	1	1	*Il mesa Departamental Agenda intersectorial de Educación Ambiental y Comunicación CIDEA, realizado el 20 de noviembre de 2013. *Realización de tres mesas permanentes con la comunidad, gremios y sector político para la consolidación del Páramo de Santurbán en el marco de la celebración del Día Mundial del Agua.*Firma del Acuerdo "Unidos por el Agua y la Conservación" en donde todos los actores sociales, firmaron el respaldo al cuidado y la preservación del Páramo de Santurbán". *Realización de un conversatorio en el marco de la celebración del día Mundial de la Tierra con la conferencia "Variabilidad, Cambio Climático y medidas de adaptación" direccionada por el Dr. Francisco Boshell. *Conferencia la Gestión del Riesgo y sus implicaciones en Norte de Santander" a cargo del ingeniero Edgar Gutiérrez Limas, coordinador del Proyecto Ambiental Territorial y Gestión del Riesgo".
RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA	1	1	1	El día 5 de Octubre se realizó una Brigada Técnica Ambiental en el Municipio de Arboledas con el fin de presentar un balance de gestión a la comunidad.

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La página web de CORPONOR www.corponor.gov.co es un mecanismo de información a la ciudadanía, desde su implementación en el mes de diciembre del año 2000 se han activado vínculos para mantener la 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.

Así mismo con la expedición del **Decreto 1151 de 2008, derogado por el Decreto 2693 de 2012, el cual fue derogado a su vez por el Decreto 2573 de 2014**, se inició un proceso de modernización de la web de la entidad en el año 2009 para cumplir con las directrices de la Estrategia de Gobierno en Línea y del Manual de Gobierno en Línea. El objetivo de esta estrategia consiste en “contribuir con la

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 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”, siendo la Corporación una de las primeras en encabezar los listados de cumplimiento en las evaluaciones de Gobierno en Línea:

<http://www.corponor.gov.co/gel32/index.php/component/content/article/34-news/latest-news/366-corponor-gana-primer-puesto-en-evaluacion-de-la-estrategia-de-gobierno-en-linea>




Entre los espacios a resaltar de nuestro Portal Corporativo debemos destacar:

- **Contratación:** Los procesos de contratación de la Corporación, son publicados a través del Sistema Electrónico para la Contratación Estatal SECOP – del Portal Único de Contratación, **sistema electrónico que permite publicar y consultar la información sobre los procesos contractuales que gestionan, las entidades del Estado sujetas al Régimen de Contratación establecido en la Ley 80 de 1993.** En el año 2003, se dio inicio en el portal corporativo de la Corporación, la publicación de los diferentes procesos contractuales de la entidad, acorde al **Decreto 2170 de 2002**. Posteriormente con la entrada en vigencia del Decreto reglamentario de la ley 80 de 1993 **Decreto 2474 del 2008**, el cual establecía en su artículo 8 la publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Estatal SECOP – del Portal Único de Contratación, el cual fue derogado por el **Decreto 734 de 2012**, el cual establece en su artículo 2.2.5. Publicidad del procedimiento en el SECOP en el mismo portal de contratación www.contratos.gov.co. Actualmente derogado por el **Decreto 1510 de 2013** el cual lo establece en el artículo 19. Publicidad en el Secop.

Mediante el uso de un botón disponible en el menú principal de la web de CORPONOR, los usuarios acceden directamente al portal único de contratación, donde consultará la información referente a los procesos de contratación de la Corporación, y su estado actual, ya sean, concursos de méritos, licitaciones, selecciones abreviadas, contratación directa, etc. O también pueden hacerlo usando el enlace ubicado en la parte inferior de la página de la Web.

- **Planes, Programas y Proyectos:** se encuentran disponibles en el menú en la sección **Políticas, planes y líneas estratégicas**

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

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 13 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Control y Rendición de cuentas**, en este espacio se destacan los organismos de control, mecanismos de control interno y de rendición de cuentas a la ciudadanía que rigen las directrices de la entidad, que comprometidos con el Pacto por la Transparencia de una gestión pública transparente, eficiente, eficaz y libre de corrupción en el manejo de los recursos públicos, permite la participación de la comunidad dando a conocer los resultados de la gestión de la Corporación. Allí pueden encontrarse los tipos de control que se ejecutan al interior y exterior de la entidad (fiscal, social, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre la misma

Entre los informes disponibles en las diferentes vigencias están:

- Audiencias Públicas de rendición de cuentas
- Informe de empalme
- Población vulnerable
- Defensa Judicial
- Brigadas Técnicas Ambientales
- Audiencias públicas ambientales
- Indicadores de Gestión
- Plan de Mejoramiento
- Programas sociales
- Informes de Gestión
- Informes Revisoría Fiscal
- Informes Estado Control Interno Ley 1474 de 2011


Presupuestos: los presupuestos de la diferentes vigencias y el estado de su ejecución también están disponibles en el portal corporativo, en el menú **Información financiera**

- **Espacios para la Participación Ciudadana:** La Corporación dando cumplimiento a las políticas de Buen Gobierno y firma del Pacto por la Transparencia, viene habilitando espacios para garantizar y ampliar la participación ciudadana utilizando las herramientas virtuales, tales como: Foros en línea, listas de correo, blogs, chats, redes sociales: 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, entre ellas podemos destacar las pasadas convocatorias para participación en línea que están en nuestro menú principal.

Desde hace tres años, gracias a la aplicación de las TIC's, la Corporación innovo abriendo los medios de llegar a los usuarios e interesados en la gestión de la entidad, no solo a nivel local, sino a nivel regional, nacional e internacional, integrándolos en los espacios de rendición de cuentas mediante la transmisión en vivo a través del sistema ustream donde los usuarios conectados a la página web institucional pueden interactuar de estos mecanismos de participación (Audiencias, conversatorios, Foros), fomentado la participación ciudadana y fortaleciendo los procesos de transparencia de la gestión.

Así mismo se ha participado a nivel nacional en las diferentes audiencias de rendición de cuentas programadas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y entes de control.

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


	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 14 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Denuncias e Infracciones Ambientales:** en el menú principal de la web Corporativa, se tiene disponible un módulo de acceso denominado [Infracciones](#) el cual redirecciona a la Ventanilla Unica de Trámites Ambientales, a través de la cual se esta gestionando actualmente estas denuncias.

- **Ventanilla de Correspondencia:** ubicado en la página web de Corponor, se encuentra un botón de acceso fácil denominado [PQRFS](#) en el cual los ciudadanos pueden reportar cualquier petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia; así mismo puede realizar seguimiento si ya ha radicado su Derecho de Petición, Solicitud o PQRFS y desea conocer el Estado del documento, el Plazo de respuesta y/o Respuesta para descargar:

En la sede principal se cuenta con una Oficina de Atención al Público donde se orienta al usuario para realizar cualquier trámite o servicio ante la Corporación, así mismo se recepcionan las denuncias, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de forma personal y telefónica, siguiendo los lineamientos del **Art. 76 Ley de 1474 de 2011**.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-D-02
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Página 15 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4 ACCIONES A DESARROLLAR.

Las acciones a desarrollar se encuentran definidas en el Anexo 1. Plan de Acción Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Donde se definen las estrategias y actividades a implementar para la vigencia 2015, de acuerdo a cada uno de los componentes del plan.

En lo correspondiente a las actividades realizadas en la vigencia 2014 se puede consultar los informes cuatrimestrales del Plan anticorrupción y atención al Ciudadano y el informe de Gestión 2014, Programa Desarrollo Institucional, proyecto 27 Fortalecimiento Institucional.

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 2012-2015 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.