



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA “CORPORINOQUIA”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Yopal, 30 de Enero 2020

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23

Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3939

Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858

Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795

✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co

www.corporinoquia.gov.co



NIVEL DIRECTIVO

DOLIA JENNY GAMES CALA
DIRECTORA GENERAL

JENNY PATRICIA GUTIÉRREZ MONTES
SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ALBERT JHONATAN CAMARGO CARREÑO
SUBDIRECTORA DE CONTROL Y CALIDAD AMBIENTAL

JOSÉ ARMANDO SUÁREZ SANDOVAL
SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN AMBIENTAL

JORGE ANDRÉS MARIÑO ÁLVAREZ
SECRETARIA GENERAL

UBALDINA VIGOTH CASTRO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ELIANA MUÑOZ PAREDES
JEFE OFICINA JURÍDICA

JORGE ENRIQUE DUQUE SUAREZ
PROFESIONAL OFICINA DE PRENSA

FRACNI ACENEDT ROMERO ÁVILA
DIRECTOR TERRITORIAL LA PRIMAVERA

CARLOS ALBERTO SANDOVAL GERÓNIMO
DIRECTOR TERRITORIAL ARAUCA

DARWIN LEANDRO TRUJILLO PARDO
UNIDAD AMBIENTAL CAQUEZA

TABLA DE CONTENIDO

PRESANTACION.....	4
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	
1. OBJETIVOS	
1.1. General.....	5
1.2. Específicos.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. FUNDAMENTO LEGAL.....	6
4 COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.	
4.1 PRIMER COMPONENTE. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	
	7
4.1.1.1. Política de Administración del Riesgo.....	7
4.1.1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.....	9
4.1.1.3. Consulta y Divulgación.....	9
4.1.1.4. Monitoreo y Revisión.....	10
4.1.1.5. Seguimiento.....	10
4.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	
	13
4.2.1. Identificación de Trámites.....	14
4.2.2. Priorización de Trámites.....	14
4.2.3. Racionalización de Trámites.....	14
4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	
	16
4.3.1. Elementos de la Rendición de Cuentas.....	17
4.3.2. Estrategia anual de Rendición de Cuentas.....	18
4.3.3. Implementación de las acciones programadas.....	18
4.4. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	19
4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	
	25
4.6. SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES.....	
	28
ANEXOS	

Mapa de Riesgos

Documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



PRESENTACIÓN

La CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA-CORPORINOQUIA- como entidad del orden nacional, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011 y siguiendo la metodología estándar a través de la formulación de un modelo consolidado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y el Departamento de Planeación DNP para la estructuración del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de las entidades estatales, se ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha sido construido con la participación y concertación de todos actores responsables de la garantía y protección de los recursos públicos, así como la prestación oportuna, eficiente y efectiva de bienes y servicios a cargo de la Corporación.

Bajo el propósito de la mejora continúa de la entidad y fortalecer la confianza de la ciudadanía, se ha construido el presente Plan siguiendo los lineamientos establecidos en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el cual lo estructuran los siguientes componentes:

- **Componente I.** Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción.
- **Componente II.** Racionalización de trámites.
- **Componente III.** Rendición de Cuentas.
- **Componente IV.** Mecanismos para Mejorar la atención al Ciudadano.
- **Componente V.** Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- **Componente VI.** Iniciativas Adicionales

El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de CORPORINOQUIA, se constituye en el instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y al control y seguimiento a la efectividad de la gestión institucional, en concordancia con la ejecución de su Plan de Acción del periodo 2020- 2023.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

1. OBJETIVO

1.1. General

Garantizar la administración de los riesgos de corrupción con medidas que permitan disminuir la probabilidad de ocurrencia; de igual manera enfocar dentro del quehacer diario de la Corporación una dinámica participativa del ciudadano en todos los procesos, fundamentado en trámites ágiles y eficientes, así como la participación de la comunidad en los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional.

1.2. Específicos

- ❖ Identificar, analizar y hacer seguimiento a los posibles hechos generadores de corrupción.
- ❖ Construir mapa de riesgos de corrupción de Corporinoquia.
- ❖ Conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias, CORPORINOQUIA.
- ❖ Establecer acciones que faciliten al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública.
- ❖ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la Corporación.
- ❖ Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas.
- ❖ Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para Corporinoquia.
- ❖ Garantizar del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública
- ❖ Establecer iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción

2. ALCANCE

Las estrategias, acciones y mecanismos contenidas en el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, continuaran siendo aplicadas por las dependencias de: la Sede Central de Corporinoquia, las Direcciones Territoriales y Unidad Ambiental.

3. FUNDAMENTO LEGAL

Corporinoquia en la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se regirá en estricto cumplimiento a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición)
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional.
- Decreto 0103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011 (Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública).

- Decreto 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 1081 de 2015 Se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia la establecida en el Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano.”
- Decreto 0124 de 26 de Enero del 2016 por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015.

4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

4.1. PRIMER COMPONENTE. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este primer componente es el instrumento que permite a la Corporación identificar, analizar los posibles hechos generadores de corrupción para que a partir de allí se realice un monitoreo, control y el establecimiento de mecanismos orientados a evitarlos y/o a prevenirlos.

Subcomponentes- Procesos

La Gestión de la corrupción se divide en cinco subcomponentes a continuación descritos:

4.1.1.1. Política de Administración del Riesgo: Esta hace referencia al propósito desde la Alta Dirección de gestionar el riesgo, es así que Corporinoquia en cumplimiento de la estrategia alinea la política de administración del riesgo con la planificación estratégica de la entidad, para lo cual ha tenido en cuenta el mapa de procesos con sus respectivos responsables quienes a través del seguimiento a sus riesgos basados en los siguientes lineamientos estratégicos para así determinar el tratamiento, manejo y seguimiento de estos riesgos .

“La Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia Corporinoquia se compromete a administrar los riesgos inherentes a la gestión de sus procesos, con el propósito de orientar las acciones necesarias que conduzcan a disminuir la vulnerabilidad frente a situaciones que interfieran en el cumplimiento de su Misión Institucional”.

Aunado a esto es importante resaltar el objetivo y alcance de la Política de Administración de Riesgos de la Corporación los cuales van interrelacionados con los lineamientos de la Política Anticorrupción.

Objetivo de la política. Orientar la toma de decisiones oportunas y minimizar efectos adversos al interior de la entidad, con el fin de dar continuidad a la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los compromisos con los Ciudadanos, Servidores e Instituciones Públicas.

Alcance de la Política. La política de riesgos es aplicable a todos los procesos de la Entidad y a todas las acciones ejecutadas por los servidores durante el ejercicio de sus funciones.

Lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimiento de estos riesgos:

- a) La identificación de los riesgos de corrupción, las causas generadoras, los efectos y/o consecuencias serán definidos por los líderes de proceso y su correspondiente equipo de trabajo; esta tipificación se llevará a cabo en mesas de trabajo que permitan unificar criterios en cada área.
- b) En el estudio del análisis del riesgo: probabilidad, impacto y zona de riesgo se tomara como base en el esquema definido en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015; en el cual establece la metodología para la obtención de los resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción.
- c) Los líderes de proceso con su equipo de trabajo realizarán la identificación de los controles y acciones que se tomarán para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo.
- d) Dentro de los lineamientos del Sistema de Gestión de la Corporación ya se encuentran definidos los parámetros para la consolidación de las acciones preventivas y cada responsable de proceso se acoge a su cumplimiento.
- e) Todos los controles preventivos determinados se enfocan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- f) Los controles detectivos se realizarán después de presentado un evento y serán analizados en mesas de trabajo para dar observancia sobre la presencia de un nuevo riesgo.
- g) Los controles correctivos serán aplicados conforme a lo descrito en las Guías denominadas: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, y los procesos que tengan identificados riesgos de corrupción y no tengan controles establecidos serán definidos por el líder del proceso y su equipo de trabajo.
- h) Cumplimiento estricto de la normativa vigente.
- i) Aplicación rigurosa de los procedimientos y formatos que integran el Sistema de Gestión.
- j) Calidad y confiabilidad en el registro de datos y hechos que soportan la gestión de los procesos.

4.1.1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Su objetivo principal es conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias, CORPORINOQUIA construyó el mapa de riesgos de corrupción identificando las condiciones externas e internas que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de esta autoridad ambiental.

Es así que elaboró el mapa de riesgos de corrupción sobre los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación definidos dentro del Sistema de Gestión, dicha actividad se elaboró participativamente involucrando a los responsables de procesos, señalando el objetivo del proceso al que se le identificaron los riesgos de corrupción, causas y consecuencias.

Posterior a la identificación del riesgo se realiza la valoración del mismo a través del análisis y su evaluación.

Finalmente desarrollado el proceso de construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción, da origen a la matriz de Riesgos de Corrupción de CORPORINOQUIA, el cual se publica en la página institucional de la Corporación de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma.

4.1.1.3. Consulta y Divulgación

Una vez desarrolladas todas las etapas anteriores de construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción, se surte la publicación en la página web <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano.html> para su consulta y respectiva divulgación, así mismo se dará a conocer internamente a cada uno de los funcionarios de la entidad.

4.1.1.4. Monitoreo y Revisión

Cada uno de los responsables de los procesos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción, este podrá ser objeto de ajuste en caso de requerirse.

CORPORINOQUIA tendrá como prioridad realizar un efectivo y continuo monitoreo a la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es *-por sus propias características* una actividad difícil de detectar.

En esta fase se debe:

1. Garantizar que los *controles* son eficaces y eficientes.
2. Obtener información adicional que permita *mejorar* la valoración del riesgo.
3. Analizar y *aprender lecciones* a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
4. Detectar *cambios* en el contexto interno y externo.

4.1.1.5. Seguimiento

El Jefe de la Oficina de Control Interno verificará y evaluará la elaboración, publicación, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. Para lo cual es necesario que 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.

El seguimiento se realiza tres (3) veces al año en las siguientes fechas:

✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno se publicara en la página web www.corporinoquia.gov.co o en lugar de fácil acceso al ciudadano.

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

1. **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.

Plan de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de corrupción

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción identificado en el mapa de riesgos, 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 el monitoreo permanente.

Compromisos:

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1. Verificar, adecuar y Socializar a todos los funcionarios de CORPORINOQUIA, la Política de la administración del riesgo. De ser el caso y de haberse presentado adecuaciones a la política de administración del riesgo, realizar los ajustes a que haya lugar y socializarla dejando evidencia de la gestión.	Política de Administración de Riesgo socializada e implementada	Subdirección de Planeación Ambiental	Semestral
	2.1. Realizar requerimiento formal para realizar la construcción del mapa de riesgos de corrupción a cada líder de proceso.	Riesgos de Corrupción identificados	Subdirección de Planeación Ambiental/ Oficina de Control Interno	31 de enero de 2020
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2. Ajustar el mapa de riesgos de corrupción frente a la respuesta y observaciones de los líderes de los procesos.	Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado	Subdirección de Planeación Ambiental Control Interno y líderes de procesos	31 de enero de 2020
	2.3. Socialización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos socializado	Subdirección de Planeación Ambiental	31 de enero de 2020
3. Consulta y divulgación	3.1. Publicar y divulgar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Subdirección de Planeación Ambiental, Área de Sistemas	31 de enero de 2020

	3.2.	Generar e implementar las acciones para que la ciudadanía, usuarios y los interesados externos conozcan y manifiesten sus observaciones al Mapa de Riesgos de corrupción de CORPORINOQUIA	Invitación por medios masivos como redes sociales y pagina web institucional.	Subdirección de Planeación Ambiental, Área de Sistemas, Área de Prensa	27 de enero de 2020
4. Monitoreo y Revisión	4.1.	Realizar monitoreos de manera periódica de los riesgos de corrupción	. Mapa de Riesgos Monitoreada y revisada y/o ajustado si es el caso	Líderes de Procesos Subdirección de Planeación Ambiental	Semestral
5. Seguimiento	5.1.	Realizar informe de seguimiento	Informe de seguimiento	Jefe de Control Interno	Mayo/20 Sept/20 Enero/21

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, es así que Corporinoquia implementará acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

A mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Es por lo anterior que las mejoras deberán estar encaminadas a brindar la facilidad y practicidad a los usuarios y a la comunidad en general, para acceder a los trámites y servicios que por ley le competen atender a esta Autoridad Ambiental, así como a la reducción de costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, entre otros.

Corporinoquia incluye, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con la entidad.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.



- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad de la Corporación.
- Construir una entidad moderna y amable con el ciudadano.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica)
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación
- Hace parte de un proceso misional de la entidad
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Este componente se desarrolla dentro de cuatros fases de la Política de Racionalización de Tramites, a saber:

4.2.1. Identificación de Tramites

Se presentan a continuación los trámites publicados en el SUIT, en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012 los cuales son:

- ❖ Trámite de Licencias Ambientales
- ❖ Permiso de Emisiones Atmosféricas para Fuentes Fija
- ❖ Permiso de concesión de aguas subterráneas
- ❖ Permiso de concesión de aguas superficiales
- ❖ Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
- ❖ Permiso de Vertimiento
- ❖ Autorización de Aprovechamiento Forestal
- ❖ Salvoconductos
- ❖ Procedimiento sancionatorio ambiental y registro único de infractores ambientales
- ❖ Permiso de ocupación del cauce.

4.2.2. Priorización de tramites

Se analizaran las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.



Dentro de acciones que el gobierno nacional establece podemos encontrar la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL creada para que los Usuarios puedan hacer un seguimiento en tiempo real a sus trámites y así evitarán demoras y con ello opciones de corrupción.

4.2.3. Racionalización de tramites

Se busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

Dentro de la Racionalización de Trámites se utilizará el siguiente formato:

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: CORPORINOQUIA .

Sector Administrativo: SINA .

Año de Vigencia: 2020 .

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
2.									
3.									
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES – VENTANILLAS ÚNICAS)									
1.									
2.									
3.									
Nombre del Responsable							Correo electrónico		
Correo electrónico							Fecha de aprobación del Plan		

La Corporación aunará esfuerzos técnicos, financieros y tecnológicos, entre otros para dinamizar los trámites que se manejan. Uno de los primeros pasos para esta meta es el análisis procedimental de cada uno de los trámites para determinar las acciones que no generan valor y que crean al contrario demoras injustificadas en el desarrollo de los mismos; este será un documento diagnóstico con estrategias de



mejoramiento continuo que será presentado al Comité Directivo para su correspondiente aprobación y/o ajustes a que haya lugar.

4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En su cumplimiento la Corporación se ajusta a los lineamientos del Decreto 330 de 2007 realizando la audiencia pública en cada vigencia con una convocatoria amplia a todos los sectores como son Alcaldías, Gobernaciones, Gremios, ONG, sector privado por los canales de comunicación institucionales (publicación en cartelera, correos electrónicos, página WEB, redes sociales, correo certificado entre otros).

En estas audiencias se hace seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción y Plan de Gestión Ambiental Regional con la participación activa de la Comunidad.

En nuestra página WEB www.corporinoquia.gov.co la Corporación tiene un link donde se puede consultar toda la gestión administrativa e información de interés para la comunidad.



La Corporación considera que en la medida que los ciudadanos participen de la rendición de cuentas se enteran del actuar de la institución y a la vez es el espacio para intervenir, objetar o denunciar las acciones con las que no estén de acuerdo.

4.3.1. Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- El **elemento información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de acción y el plan de gestión ambiental regional. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés. Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El **elemento diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El **elemento incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la

interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

4.3.2. Estrategia anual de Rendición de Cuentas

Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas, el cual contendrá

1. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento
2. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro
3. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y
4. Selección de acciones para generar incentivos

4.3.3. Implementación de las acciones programadas

- Capacitación a servidores públicos y ciudadanos
- Generación de mecanismos de convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación, dejando las respectivas evidencias de dicha gestión.
- Implementación de encuestas de percepción frente a la información reportada por la Corporación.
- Socialización y publicación de la información
- Seguimiento a metas de rendición de cuentas

COMPROMISOS:

Subcomponente/p rocesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Elaborar y Publicar los informes de seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas físicas del Plan de Acción de la vigencia en la página web.	Informes de Seguimiento Plan de Acción publicados	Subdirección de Planeación	Anual
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Identificar y proponer los espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios para atender las incertidumbre, dudas e inquietudes frente a la socialización del seguimiento al cumplimiento del Plan	Publicación previa e identificación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios	Subdirección Planeación Ambiental Secretaria General	Anual

		de Acción			
3. Estrategia de Participación Ciudadana Efectiva en la Rendición de Cuentas.	3.1.	Diseñar e implementar una estrategia encaminada a aumentar la participación ciudadana desde una cultura institucional.	Estrategia implementada	Secretaría General	Anual
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Programar y realizar informe de análisis de la trazabilidad de la participación ciudadana en la rendición de cuentas.	Informe	Secretaría General	Anual
	4.2.	Realizar seguimiento del cumplimiento de la estrategia del componente de rendición de cuentas.	Informe de verificación	Jefe de Control Interno	Anual

4.4. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

Este componente requiere:

- Total articulación al interior de la Administración;
- Compromiso expreso de la Alta Dirección;



- Gestión de los recursos necesarios 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 del Estado.

Así mismo y como primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:

- Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.
- También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Corporación, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

En concordancia con los lineamientos, Corporinoquia establece como línea estratégica la gestión del servicio al ciudadano delegando funcionarios responsables para atender las solicitudes de trámites y otros servicios que demanda la comunidad. Igualmente cuenta con los siguientes canales de comunicación para crear relaciones de respeto y fortalecer la imagen institucional centrada en el ciudadano:

- La página WEB www.corporinoquia.gov.co con actualización permanente presenta información relacionados con los planes, programas y proyectos de Corporinoquia.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- La página WEB cuenta además con enlaces como son el chat, foros, seguimiento trámites, atención al ciudadano y participación ciudadana que permiten interactuar con la comunidad y atender sus inquietudes.
- Las redes sociales como Facebook y Twitter permiten un acercamiento permanente con la comunidad.
- Los correos electrónicos de cada dependencia le dan un espacio al ciudadano para dirigirse con sus inquietudes a cada área en particular y obtener respuesta a sus requerimientos.



- Buzones físicos para PQRS ubicados en cada sede donde funciona la Corporación que permiten hacer medición mensual y establecer acciones de mejora.

Corporinoquia en sus diferentes sedes atiende igualmente los requerimientos ambientales de la comunidad:

Sede Principal Yopal Las oficinas se encuentran ubicadas en la Carrera 23 No. 18 - 31 PBX 57(8) 6358588 Telefax 57(8) 6322623 Horario de Atención: Lunes a Viernes 7am - 12m / 2pm - 5pm.

Sede Territorial de Arauca Las oficinas se encuentran ubicadas en la carrera 25 No 15-69, esquina del barrio Guarataros de la ciudad de Arauca, Capital del departamento de Arauca. Telefax 57 (7) 8852026. Horario de Atención: Lunes a Viernes 7am - 12m / 2pm - 5pm.

En la sede regional se atiende las necesidades ambientales de los municipios de Arauca, Arauquita, Saravena, Tame, Fortul, Puerto Rondón y Cravo Norte del departamento fronterizo y Cubará del Departamento de Boyacá.

Sede Territorial La Primavera Telefax 57 (8) 5662504 - 57 (8) 5662509 Horario de Atención: Lunes a Viernes 7am - 12m / 2pm - 5pm.

Unidad Ambiental Cáqueza Las oficinas se encuentran ubicadas en la Calle 5 A No. 1 -73 Barrio Ciudad Jardín, telefax 57 (1) 8481022 Horario de Atención: Lunes a Viernes 7am - 12m / 2pm - 5pm.

COMPROMISOS:

Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento o estratégico	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección,	Acciones Formuladas	Secretaria General	Anual
	1.2.	Fortalecer las acciones de comunicación entre la dependencias que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Corporación	Acciones de comunicación fortalecidas	Secretaria General	Anual

Tú y yo somos el **MEDIO** para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3939
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Realizar un Autodiagnóstico para identificar los ajustes requeridos a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.	Autodiagnóstico realizado	Subdirección Administrativa y Financiera	Anual
	2.2.	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades.	Acceso a la página web garantizado	Área de Sistemas	Permanente
	2.3.	Implementar y/o fortalecer los sistemas de información que faciliten la comunicación de los usuarios y accesos a ella.	Protocolo de Sistemas de Información Fortalecida	Área de Sistemas	Permanente
	2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información.	Mecanismos de revisión implementados	Área de Sistemas	Anual
	2.5.	Definición de protocolo que permita medir resultados de los indicadores de desempeño de los canales de atención; así mismo consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Protocolo definido e implementado	Comité Directivo	Anual
3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de todos los servidores públicos en temas de atención al ciudadano.	Programa de Capacitación	Área de Talento Humano	Permanente
	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Corporación.			Permanente
	3.3.	Fortalecer los procesos de selección del personal.	Criterios de Selección definidos		Permanente

	3.4.	Programar y realizar la evaluación de desempeño	Evaluación de desempeño realizada		Anual
	3.5.	Programar el Plan Institucional de Capacitación.	PIC 2020	Área de Talento Humano	Anual
4. Normativo y procedimental	4.1.	Fortalecer el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento	Oficina de control interno	Anual
	4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe	Jefe de la Oficina de Control interno	Trimestral
	4.4.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos, validando la efectividad de los protocolos a través de auditorías.	Procesos actualizados	Líderes de Procesos Responsable del Sistema de Gestión	Anual
	4.5.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas realizadas	Talento Humano	Anual
		5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios internos y externos-grupos de interés.	Documento	Secretaria General
5. Relación con el ciudadano	5.2.	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta	Informe sobre la percepción del usuario	Jefe de la Oficina de control interno	Semestral

		dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.			
	5.3	Optimización a la respuesta a las evaluaciones de estudios ambientales.	Oficios de respuesta ajustados al trámite	Subdirección de Control y Calidad	Permanente

4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

El derecho de acceso a la información pública

El presente componente recoge los lineamientos para la garantía del 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 tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- ✓ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✓ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✓ La obligación de producir o capturar la información pública.
- ✓ Obligación de generar una cultura de transparencia
- ✓ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

COMPROMISOS:

Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Verificar y Validar la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica de la Corporación.	Estructura Orgánica publicada	Líderes de Procesos	Permanente
	1.2.	Publicación de información mínima obligatoria	Página web actualizada	Líderes de Procesos Área de Sistemas	Permanente
	1.3.	Divulgación de datos abiertos (datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos)	Página web actualizada	Líderes de Procesos Área de Sistemas	Permanente
	1.4.	Publicar la información sobre contratación pública	SECOP Actualizado	Área de Jurídica	Permanente
	1.5.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Estrategia de Gobierno en línea divulgada	Área de Sistemas	Permanente
		Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar			

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	costos adicionales a los de reproducción de la información. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.	Acto administrativo	Subdirección Administrativa y financiera	Anual
	2.2.	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, verificando: El acto de respuesta debe ser escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud. El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.) El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	Informe de verificación	Comité Directivo	Anual
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Generar las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Manual de Políticas de Operación	Líderes de Proceso	Anual
	3.2.	Realizar el seguimiento a la efectividad en la implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información	Informe de seguimiento	Jefe de Control Interno	Sgto PAAC

		Clasificada y Reservada			
	3.3.	Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.	Proceso de Gestión documental	Secretaria General	Anual
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Diseñar los mecanismos y Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.	Políticas de Operación	Líderes de proceso	Mayo de 2020
	4.2.	Adecuar y/o fortalecer los medios electrónicos	Medios electrónicos adecuados	Subdirección de Planeación Ambiental Área de Sistemas.	Permanente
	4.3.	Definir Grupos étnicos, culturales o en condición de discapacidad a los que atiende la institución	Documento de caracterización de usuario y partes interesadas	Secretaria General	Anual
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	<p>Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información 	Mecanismo de seguimiento diseñado	Comité Directivo	Anual

4.6. SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES

La entidad debe contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Incorporar dentro de su ejercicio el poder fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

- ✓ Fortalecerá la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de sus servidores públicos.
- ✓ Se hace necesario la verificación y posible actualización del código de ética frente a la identificación de lineamientos claros y precisos sobre 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 otras, los cuales deben ser socializados a los servidores públicos para su implementación durante la gestión 2020.
- ✓ El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, deberá presentar informes sobre el seguimiento al cumplimiento de lo anteriormente descrito, a la alta dirección con el fin de tomar las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR A LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

✓ **CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO**

Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre 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 otras.

Para la vigencia 2019, el Código de Ética y de Buen Gobierno se Ajustó en el marco de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; así mismo, se realizarán las acciones de socialización dejando los soportes e informes sobre la efectividad de las actividades.