

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CENTRO DE ANTIOQUIA
CORANTIOQUIA**

RESOLUCIÓN No.040-1401- **19146**

“Por la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2014”

El Director General de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, CORANTIOQUIA en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por los artículos 28 y 29 de la Ley 99 de 1993 y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73 dispuso para las entidades del orden nacional, departamental y municipal la obligatoriedad de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que en cumplimiento de dicho artículo, 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.

Que anualmente debe elaborarse dicha estrategia, la cual contendrá, entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Que mediante Decreto 2641 expedido el 17 de diciembre de 2012, reglamentario de la citada Ley, fue señalada como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en el documento integrante del

30/01/2014

citado decreto, que contiene además los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan de Acción Corporativo 2012-2015, ACTUA orientado a garantizar una gestión integral con transparencia, busca la observancia de las disposiciones normativas de carácter ambiental y el cumplimiento del principio de legalidad.

Que luego del correspondiente análisis del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2014, se considera procedente impartirle aprobación.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2014, contenido en el documento anexo, el cual forma parte integral de la presente resolución.

PARÁGRAFO: El Plan aquí aprobado contiene: a) Mapa de riesgos de corrupción b) Estrategia antitrámites c) Rendición de cuentas y d) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

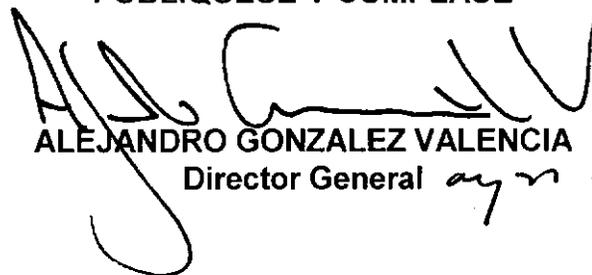
ARTÍCULO SEGUNDO: La implementación de las disposiciones contenidas en el presente Plan, corresponde a los Subdirectores, Jefes de Oficina y Directores Territoriales quienes son responsables de las acciones para el logro de los indicadores y contarán con el apoyo permanente de todas las áreas, funcionarios y contratistas de la Corporación.

ARTICULO TERCERO: El plan adoptado se publicará en la página web de la Corporación.

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Medellín, a los **30 ENE 2014**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


ALEJANDRO GONZALEZ VALENCIA
Director General

Archivar en:
Recibido
Pasado

14 JUN 30 13:11

SECRETARIA
G.A.D. CANTONAL
RADIADO

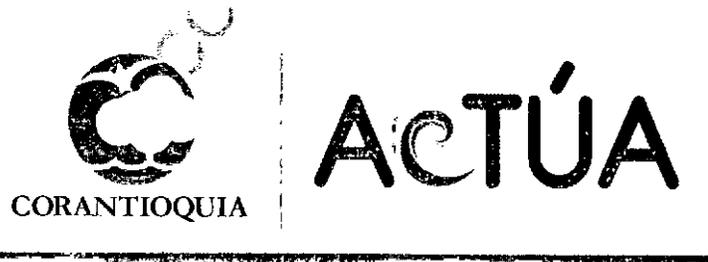
19146

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

**POR LA TRANSPARENCIA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

CORANTIOQUIA ACTÚA

Aprobado por resolución 040-1401-19146 del 30 de enero de 2014



**ALEJANDRO GONZÁLEZ VALENCIA
DIRECTOR GENERAL - CORANTIOQUIA**

MEDELLÍN, ENERO DE 2014

**Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia
Corantioquia**

Director General
Alejandro González Valencia

19146

Equipo Directivo

Subdirector Administrativo y Financiero Jorge Humberto López Jaramillo	Directora Territorial Cartama Aura Milena Arroyave López
Subdirector de Regionalización Carlos Andrés Naranjo Bedoya	Directora Territorial Citará Nury Estela Yaragí González
Subdirectora de Ecosistemas Lida Patricia Giraldo Morales	Directora Territorial Hevéxicos Liliana María Taborda González
Subdirector de Calidad Ambiental Juan David Ramírez Soto	Directora Territorial Panzenú Margarita María Vélez Meneses
Subdirectora de Cultura Ambiental Luz Adriana Molina López	Director Territorial Tahamíes David Fernando Ruíz Gómez
Jefe Oficina Asesora Jurídica Gabriel Jaime Ayora Hernández	Director Territorial Zenufaná Luis Arcadio Londoño Carvajal
Jefe de Oficina de Control interno Aracelly del Socorro Peña Duque	Director Territorial Aburrá Norte Oscar Albeiro Ramírez Cañaverál
Asesor de la Dirección General Darío Alberto Bonilla Giraldo	Directora Territorial Aburrá Sur Flor Ángela Restrepo Peláez
Asesor de Comunicaciones Esteban Faciolince Prada	
Subdirectora de Planeación y Estrategias Corporativas Marta Nidia Córdoba Quintero	

El presente plan fue consolidado por la Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas, con los insumos elaborados desde las distintas dependencias que tienen relación con los componentes del mismo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORANTIOQUIA

19146

PRESENTACIÓN	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1. DIAGNÓSTICO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN	7
1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
1.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	17
1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	25
1.4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28
2. ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	33
3. AJUSTES ADMINISTRATIVOS Y DEFINICIÓN DE ROLES PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	37
3.1. ARTICULACIÓN DEL PLAN AL MODELO PLANEACIÓN - GESTIÓN.....	37
3.2. DEFINICIÓN DE ROLES EN LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL	37
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS.....	40

19146

PRESENTACIÓN

Para la vigencia 2013, elaboramos nuestro primer Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando respuesta a las orientaciones establecidas en el Decreto N° 2641 del 17 de diciembre de 2012, que reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción. Dicho decreto estableció las orientaciones para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través del documento, "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Con la evaluación realizada a la ejecución de este primer Plan, nos dimos a la tarea de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, continuando con el proceso de fortalecimiento institucional de Corantioquia, el cual está fundamentado en el Plan de Gestión Ambiental Regional 2007 – 2019 y en el Plan de Acción 2012 – 2015.

Para ello se revisaron los cuatro componentes del Plan relacionados con el mapa de riesgos de corrupción, la estrategia antitrámites, la rendición de cuentas y la atención al ciudadano y con base en los logros obtenidos durante el 2013, se procedió a actualizar el diagnóstico y a definir las metas a alcanzar durante la vigencia 2014; como acción de mejora se incluyeron indicadores para cada meta definida, lo cual facilitará el ejercicio de seguimiento y evaluación del plan, tanto por parte de la entidad, como por parte de la comunidad.

Como servidores públicos, continuamos con nuestro compromiso ético, moral y político en la labor encomendada en la Carta Política, para aportar a garantizar los derechos colectivos a un ambiente sano y asumimos nuestro papel como guardianes y administradores de los bienes públicos, por lo cual entregamos para conocimiento de la comunidad, los compromisos frente al plan, e invitamos a realizar veeduría ciudadana sobre el mismo, con plena conciencia que cualquier aporte será valioso y revertirá en el mejoramiento de los servicios que prestamos.

ALEJANDRO GONZÁLEZ VALENCIA
Director General

19146

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión que se elabora anualmente de acuerdo con las orientaciones de norma¹. Hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012), que articula requerimientos establecidos para las entidades del Estado, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo a implementar en la entidad, como son: Gestión misional y de gobierno, Transparencia, participación y servicio al ciudadano, Gestión del talento humano, Eficiencia administrativa y gestión financiera.

Para su formulación se tuvo en cuenta el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", de la Secretaría de Transparencia – Presidencia de la República, que presenta orientaciones para la elaboración de cada uno de los cuatro componentes autónomos e independientes del plan.

El primer componente está relacionado con la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, para lo cual se respondió a las orientaciones del documento mencionado anteriormente y para su desarrollo se evaluaron los riesgos presentados en el Plan durante la vigencia 2013 y se planteó un mayor detalle para las acciones a emprender por la Corporación para la presente vigencia.

El segundo componente, corresponde a la estrategia antitrámites cuya política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada. En este caso se tuvo en cuenta la "Guía para la racionalización de Trámites" del Departamento Administrativo de la Función Pública, se evaluó el avance logrado por la Corporación en el 2013 y se plantearon metas para continuar en el 2014, en el mejoramiento de los trámites relacionados con el ejercicio de la autoridad ambiental.

El tercer componente es la rendición de cuentas, cuya estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento

¹ Ley 1474 de 2011. Artículo 73. Ley 1474 de 2011. Artículo 73. "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. 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.

Nacional de Planeación y para el caso de Corantioquia se da respuesta a los lineamientos establecidos por el Decreto 330 del 8 de febrero del 2007 "Por el cual se reglamentan las audiencias públicas ambientales y se deroga el Decreto 2762 de 2005". Para ello se evaluaron las acciones adelantadas en el 2013, definidas como preparatorias, con miras a realizar la rendición de cuentas en abril del presente año. De esta manera las acciones planteadas en el presente plan, van dirigidas precisamente a garantizar una óptima rendición de cuentas de la gestión adelantada en la vigencia anterior.

En el cuarto componente se define la estrategia de Servicio al Ciudadano, que permitirá mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía, buscando garantizar su satisfacción, participación y acceso a la información. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Para su estructuración se dio respuesta a la "Guía para entidades públicas Servicio y atención incluyente", del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, se evaluó el avance de la Corporación en la creación de puntos de atención al ciudadano, especialmente en la sede central y se detallan las proyecciones del 2014, dirigidas al mejoramiento de la atención en todas las sedes corporativas.

El documento se estructura en tres capítulos principales, el primero realiza el diagnóstico de cada uno de los cuatro componentes del plan descritos anteriormente, el segundo presenta las acciones a emprender durante el 2014, para el mejoramiento continuo de dichos componentes y el tercero da cuenta de los ajustes de tipo administrativo que deben asumirse para la efectiva ejecución del Plan.

La Corporación continúa comprometida con el fortalecimiento de la cultura de la legalidad: "La legalidad y la transparencia en todos nuestros procesos deben llevar a que las comunidades confíen plenamente en nuestras decisiones, facilitando su acceso a la información, mejorando todos nuestros trámites y servicios, y garantizando que todas nuestras actuaciones reflejen la ética con la que asumimos nuestro trabajo"².

Se espera entonces con este Plan, continuar avanzando en dicho propósito, al tiempo que trabajamos en la implementación del Modelo Integrado Planeación – Gestión al interior de la entidad, lo cual permitirá generar puntos de articulación entre los diferentes requerimientos de ley establecidos para las entidades del estado, que buscan día a día el mejoramiento continuo del servicio que prestamos a la comunidad.

² Plan de Acción 2012-2015. Actúa. Presentación.

1. DIAGNÓSTICO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN

1.1. Mapa de riesgos de corrupción

Se entiende por riesgo de corrupción *"la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular"*.³

Para CORANTIOQUIA, es inaceptable la presencia de corrupción en sus procesos, por ello se aplicó la matriz sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública que determina las variables de "frecuencia" y "gravedad" para el análisis de los riesgos de corrupción seleccionados, obteniéndose una calificación de tres (3), (Frecuencia: 1 baja- x Gravedad: 3 catastrófica-). Lo anterior implica que el grado de exposición al riesgo se ubica en la categoría MODERADO y la priorización para el tratamiento del riesgo sería la de PROTEGER (Ver anexo 1 Mapa de Riesgos de corrupción), es decir, que deben tomarse en lo posible medidas para eliminar las causas que generan el riesgo. Dada esta situación, surge entonces el control, los responsables y las acciones a emprender para eliminar por parte de la entidad esta probabilidad de ocurrencia del riesgo.

La mencionada guía establece la necesidad de que "dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos", para ello se identificaron los riesgos de corrupción, así no se hayan presentado en la Corporación y así no se tenga información estadística sobre la frecuencia de su repetición.

Para su definición se analizó el estado de avance de la ejecución de acciones definidas para el mapa de riesgos de corrupción establecido para la vigencia 2013, para lo cual se hizo seguimiento a cada una de las actividades definidas y asociadas a cada uno de los seis riesgos de corrupción identificado, tal como aparece a continuación. (Ver Tabla 1)

De acuerdo con la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno se encontró avances significativos en cada una de las acciones definidas, lo cual le permite a Corantioquia fortalecerse en la prevención de los mismos.

Posteriormente se analizaron nuevamente los riesgos definidos para la vigencia 2013 y de acuerdo con el avance alcanzado a la fecha, se ajustaron los riesgos para la vigencia 2014, tal como se presenta en el anexo 1.

³ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág 3 y 4.

Tabla 1. Acciones adelantadas por Corantioquia en el 2013

RIESGO	ACTIVIDAD	DETALLE DE LAS ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL 2013 FRENTE AL MAPA DE RIESGOS IDENTIFICADO
1. Falta de rigurosidad en la selección de los servidores públicos	1.1. Realizar pruebas de Ingreso	Las pruebas de Ingreso para el personal de Carrera Administrativa las realiza la Comisión Nacional del Servicio Civil, CNSC. A los contratistas en 2013 se les validó sus conocimientos, competencias y destrezas en los procesos de contratación desde los estudios previos. Esta verificación se encuentra referenciada en los aplicativos DOCUNET o SIRENA en la carpeta CAD - CONTRATOS 2013
	1.2. Análisis y verificación de hoja de vida	Por medio de la Oferta Pública de Empleos (OPEC) de la CNSC se hace verificación de la hoja de vida conforme las funciones exigidas para los cargos. La Oficina de Talento Humano definió en conjunto con la Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas los procedimientos relacionados con: Nombramiento en período de prueba como resultado de la publicación de una lista de elegibles, Nombramiento en provisionalidad, Nombramiento como supernumerario, Nombramiento en periodo de prueba con autorización de la Comisión Nacional de Servicio Civil -CNSC-, en dichos procedimientos se realiza acorde con la competencia de la Corporación la verificación de los datos en Hoja de Vida. Estos procedimientos serán presentados a inicios de 2014 para su respectiva aprobación.
	1.3. Toma de decisiones sustentados en los análisis de pruebas de ingreso y hojas de vida	El ejercicio se realiza siguiendo los lineamientos de la normatividad actual en materia de contratación y las disposiciones establecidas para el empleo público.
	1.4. Formar en competencias	<p>Se realizaron tres eventos de capacitación con el SENA, donde se fortaleció el desarrollo de competencias en varios niveles, así: Comunicación asertiva en equipos de trabajo; Liderazgo, desarrollo humano y trabajo en equipo; Aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD) en los archivos.</p> <p>Además de lo anterior, Corantioquia en el 2013 solicitó al SENA, apoyo para realizar un proceso de certificación a funcionarios y contratistas de la Corporación en la Norma de competencia laboral 260101042: Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización.</p> <p>A la fecha, Corantioquia cuenta con 72 personas certificadas, lo que garantiza unos estándares de calidad en la Corporación, en: Lineamientos y procedimientos de la organización en manejo de documentos de apoyo: catálogos, guiones, folletos, formularios; Manuales de procedimiento; Tecnologías de la Información; Portafolio; Medios de comunicación y protocolos de servicio.</p>

RIESGO	ACTIVIDAD	DETALLE DE LAS ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL 2013 FRENTE AL MAPA DE RIESGOS IDENTIFICADO
	1.5. Hacer seguimiento al mejoramiento en competencias	En el 2013 se realizaron 39 pruebas BIP - Inventario Bochum de Personalidad y Competencias, a funcionarios de carrera administrativa y nivel directivo que ingresaron en el 2013, de los cuales se han realizado 16 planes de mejoramiento.
	1.6. Divulgar en pagina WEB el perfil de los funcionarios de planta	La Oficina de Talento Humano realiza esta actividad a través del portal CORANET. En el siguiente link: http://coranet/sedecentral/administrativa/SitePages/Inicio.aspx , aparecen las novedades del personal donde se puede encontrar información sobre las actualizaciones, ingresos, traslados, entre otras, del personal de la Corporación. También se reseñan las notificaciones y encargos de personal, como parte de los procesos de apoyo para coordinar y velar por el cumplimiento de la misión institucional.
2. Desacuerdo en la aplicación de los recursos financieros	2.1. Articular en el sistema la información de presupuesto, plan de compras, memoria de cálculo	En CORANTIOQUIA se aplican dichos instrumentos y herramientas desde el Decreto 1510 de 2013, generando así el Plan de Compras y Contratación 2013 y el Plan de Adquisición de Bienes, Servicios y Obra Pública 2014. Se avanza en el desarrollo de ajustes consistentes en la aplicación en el sistema de los contenidos del Plan de 2014 para que se integre con el presupuesto de la entidad.
	2.2. Divulgar en la Página Web la información de presupuesto, plan de compras, memoria de cálculo, para el conocimiento de la comunidad así como el seguimiento a su ejecución.	En la página WEB de la Corporación se establece dentro de sus LINK, la siguiente ruta: http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=71:transparencia&catid=24:pacto-por-la-transparencia&Itemid=64 . En dicha dirección se publican los diferentes Acuerdos de Aprobación del Plan de Adquisiciones de Bienes y Servicios vigencia 2014.

RIESGO	ACTIVIDAD	DETALLE DE LAS ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL 2013 FRENTE AL MAPA DE RIESGOS IDENTIFICADO
	2.3. Realizar Auditoría de Control Interno sobre la ejecución de los recursos verificando que se ejecuten de acuerdo con lo programado.	Se realizó en la Oficina de Control Interno la emisión de los siguientes informes durante 2013: Informe Control Interno Contable, Informe de Evaluación al cumplimiento del Plan de Acción, Informe de Rendición de Cuenta Anual Consolidada, Informe de Evaluación a las dependencias, Informe del Estado de la Contratación - Seguimiento a la ejecución y liquidación contractual, Informe de la Gestión Contractual Sistema Electrónico de Rendición de Cuentas e Informes -SIRECI-. En dichos informes además de otros seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno se verifica la ejecución de los recursos frente a la programación realizada en el Plan de Acción 2012-2015 y en el PGAR. Asiste además a todos los comités sobre este tema.
3. Seguimiento inadecuado a la contratación pública	3.1. Definir las supervisiones garantizando o perfil técnico, jurídico y administrativo en cada una de ellas	El Manual de Supervisión ubicado internamente en la siguiente ruta: J:\Manuales\Interventoria define las funciones en las supervisiones de los contratos que suscribe la Corporación con las personas naturales y jurídicas en razón de su objeto y funciones. El objetivo del manual es describir y unificar las principales actividades que debe desarrollar el interventor o supervisor en el ejercicio de la supervisión y control de contratos en la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia – CORANTIOQUIA. Se garantizó que cada contrato cumpliera con las exigencias establecidas en el Manual de Supervisión Corporativo.
	3.2. Formación periódica a los servidores públicos en la supervisión	En el 2013 se realizaron las siguientes actividades: 1. Seminario de 30 horas para la elaboración y actualización en lo concerniente a estudios previos y sobre el Decreto 1510 en el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública. Las fechas de realización fueron: Agosto 14, 21 y 23 y septiembre 6 y 7 del 2013, con una asistencia promedio de 30 funcionarios. 2. Charla sobre compras sostenibles, realizada el 29 de mayo del 2013, con una asistencia de 100 personas.
	3.3. Diseñar y ejecutar un programa de comunicación para la socialización interna y externa de las contrataciones realizadas por la Corporación	Si bien la divulgación y socialización interna y externa de las contrataciones se realizan acorde a la normatividad a través de la página web del Sistema Electrónico de la Contratación Pública -SECOP-, de los procesos de contratación de la entidad, en la página Web de la Corporación se establece el siguiente link para informar a la comunidad sobre los procesos contractuales: http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=23&Itemid=63 . A su vez se publicó el Plan Anual Adquisiciones, Bienes, Servicios y Obra Pública vigencia 2013 (Resolución 040-1301-17885 de 30ENE2013) en la página Web www.corantioquia.gov.co (Consultado en link denominado "Pacto por la transparencia").

RIESGO	ACTIVIDAD	DETALLE DE LAS ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL 2013 FRENTE AL MAPA DE RIESGOS IDENTIFICADO
	3.4. Socializar en las reuniones de las Mesas Ambientales los contratos a ejecutar en su territorio	Se realiza la contratación en 2013 de los Enlaces Territoriales por parte de la Subdirección de Cultura Ambiental. En las sesiones de trabajo y demás eventos que realizan las mesas ambientales de los municipios se socializan las actividades que realiza la Corporación en cada Dirección Territorial. Dentro de las actividades que se socializan está la comunicación de los diferentes contratos y convenios celebrados por la Corporación dentro de la ejecución del Plan de Acción.
4. Inadecuada administración y custodia de la información	4.1. Realizar auditorías y controles a las aplicaciones	Por medio del proceso contractual de Mínima Cuantía numero 184, se realiza la Auditoría a los desarrollos de software corporativos y al soporte brindado a los mismos.
	4.2. Divulgación a los implicados (técnicos y directivos) de los resultados de la auditoría	Se presenta Informe de auditoría el 18 de noviembre de 2013. Este informe encuentra radicado con número 150AF-1311-18086. Los resultados fueron acatados especialmente por la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas. Cada una de estas subdirecciones definirán las acciones a adelantar para su mejoramiento.
5. Falta de unidad de criterio institucional para la aplicación de la normatividad	5.1. Realización de talleres mensuales - virtuales de unificación de criterios jurídicos y técnicos	<p>Las capacitaciones que se vienen ejecutando y que aporta a la unificación de criterios institucionales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Información Geográfica: Análisis Espacial y Sensoramiento Remoto. • Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos. • Estudios ambientales, identificación, evaluación de impactos y medidas de manejo ambiental. • Aplicación de metodologías de valoración económica de bienes y servicios y para daños ambientales. • Cambio Climático. • Procedimiento Sancionatorio Ambiental, con énfasis en manejo de pruebas (Ley 1333 de 2009). • Manejo integral de los residuos aprovechables, no aprovechables, especiales y/o peligrosos.
	5.2. Divulgación de directrices unificadas	En 2013 se divulgan las directrices a través de la Web Interna CORANET en el siguiente link: http://coranet/notificaciones/SitePages/Inicio.aspx . A través de esta ruta denominada Notificaciones del Director, se comunica y divulga a todos los empleados de CORANTIOQUIA las directrices que se emanan del Comité de Dirección o las que son tomadas por el Director General. También a través del correo interno corporativo se envían las directrices que deben ser de conocimiento corporativo.

RIESGO	ACTIVIDAD	DETALLE DE LAS ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL 2013 FRENTE AL MAPA DE RIESGOS IDENTIFICADO
	5.3. Realizar seguimiento a la agenda de talleres desde el Plan de Capacitación	Los informes trimestrales de seguimiento al Plan de Acción de la vigencia 2013 se encuentran en la siguiente ruta: Plan Acción 2012-2015/Seguimiento PA 2012-2015/Seguimiento 2013
6. Cobro indebido y/o manejo inadecuado de los trámites solicitados	6.1. Divulgar en la página web las tarifas de cobro corporativas	Se implementa en el 2013 un simulador de tarifas de cobro de los diferentes trámites ambientales que realiza la Corporación. Se encuentra en la siguiente ruta de la página WEB: http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=822 . Este simulador enlaza el trámite con el portal e-Sirena para continuar con la diligencia por parte del usuario.
	6.2. Realizar campaña educativa de lo público con énfasis en la prevención de la corrupción en la página web y en programas audiovisuales solicitando a la comunidad denunciar	En 2013 la Corporación entra a la programación del Canal Teleantioquia con un programa institucional. En su programación además de los temas de Autoridad Ambiental, se tienen campañas educativas referentes a la prevención de la corrupción y cuidado de lo público invitando a la comunidad a denunciar actos de este tipo. Esta información también es difundida en la Pagina WEB, Operativos Especiales, comunicados de prensa, entre otros.

RIESGO	ACTIVIDAD	DETALLE DE LAS ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL 2013 FRENTE AL MAPA DE RIESGOS IDENTIFICADO
	6.3. Incluir en la formación de cultura ambiental la formación en lo público	<p>En el desarrollo del proceso de formación con las mesas ambientales locales y subregionales se han tratado los temas de legalidad del Agua, especialmente en Hevéxicos, Tahamíes, Zenufaná y Panzenú; así como del manual del usuario que permite tener claridades de los usos y servicios que tiene la Corporación en materia de Autoridad Ambiental, y de los procesos de trámites que se deben desarrollar de acuerdo a las demandas del territorio.</p> <p>Con el equipo de Enlaces se han profundizado los temas de Audiencias públicas, tasas retributivas, ello con el fin de tener un manejo de los temas en el territorio y poder orientar algunas de las inquietudes que los usuarios y actores de las mesas ambientales tiene frente a la Corporación y su proceder en el manejo y autoridad ambiental.</p> <p>Con el fin de ampliar la participación desde los procesos normativos, se han venido capacitando a los Enlaces Corporativos en los temas de Consejo de Cuenca, como parte de la gestión participativa que tienen que desarrollar los ciudadanos en el territorio. Dicha capacitación tiene como fin generar claridades frente al papel de la ciudadanía y la Corporación en las responsabilidades que corresponden a este componente.</p>
	6.4. Seguimiento a los casos que se presenten en la entidad	<p>La Oficina de Control Interno realiza periódicamente el seguimiento a trámites de concesión, permisos y licencias ambientales, atención a las PQR, procesos sancionatorios ambientales, entre otros, en áreas de garantizar la transparencia y el manejo adecuado de los trámites solicitados. La Oficina de Control Interno Disciplinario es notificada de cualquier acto de cobro indebido y manejo inadecuado frente a dichos trámites. La Corporación no tiene tutela por no dar trámite oportuno.</p>

Para la definición del mapa de riesgos de la vigencia 2014, se analizaron los riesgos de corrupción sugeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y se consolidó el mapa de riesgos institucional con aquellos que posiblemente pueden presentarse, identificando un total de seis (6) riesgos a los cuales se les hará medición, evaluación y seguimiento para eliminar las causas que los originan y que por etapas se abordarán otros, en los cuales pueden incurrir los servidores públicos de la entidad, una vez se tenga realizadas las actividades planteadas para la presente vigencia, con su respectiva meta de cumplimiento.

A continuación se presentan los riesgos definidos para trabajar en su prevención durante la vigencia 2014, con las causas y los efectos asociados a cada uno, los cuales serán tenidos en cuenta para la definición de las acciones a desarrollar durante la presente vigencia. Para mayor detalle de estos riesgos ver anexo 1.

Tabla 2. Diagnóstico de los riesgos de corrupción identificados para el 2014

N°	Nombre del Riesgo	Causas	Efectos
1	Deficiencias en la verificación de los documentos de vinculación por el aspirante y la permanencia u obtención de beneficios por parte del servidor público.	Documentos adquiridos ilegalmente, adulterados o falsificados, para soportar los requisitos de estudio y experiencia, de acuerdo con el perfil exigido.	Personal nombrado en cargos de libre nombramiento y remoción, en carrera administrativa, en provisionalidad temporal, como supernumerarios o bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios, que no cumple requisitos para la prestación del servicio, generando obstáculos, inconvenientes, incumplimientos y atrasos en el logro de metas.
2	Afectación al proceso de atención al ciudadano.	Debilidad en la seguridad que debe brindar la infraestructura tecnológica y de control de las herramientas disponibles al ciudadano para la formulación y seguimiento de peticiones, quejas, denuncias y reclamos. Uso indebido de las claves de acceso y privilegios informáticos y/o abuso de las facultades propias del cargo.	Solicitudes no resueltas en forma oportuna. Beneficio personal del servidor público, por desvío de información a favor de terceros. Inexactitudes en los datos estadísticos de atención al ciudadano. Reclamaciones administrativas y judiciales.
3	Debilidades en la ejecución contractual.	Designar supervisores y/o interventores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. Realización de obras por el contratista no sujetas a las condiciones técnicas establecidas desde los estudios previos. Omisión por parte del supervisor o interventor, de las acciones que debe emprender al verificar los resultados de los contratos.	Pérdida de recursos. Bajo impacto en la gestión. Riesgos jurídicos para la Corporación. Duplicidad de acciones innecesarias. Necesidad de solicitar prórrogas o adiciones por causas imputables a la gestión de supervisión e interventoría. Favorecimiento a contratistas.
4	Utilización de información institucional en forma indebida.	Pérdida de información por falta de Back-Ups permanentes a la información de los aplicativos. Poca rigurosidad en cláusulas contractuales en materia de confidencialidad de la información. Baja difusión de la responsabilidad del servidor público y de las sanciones disciplinarias aplicables. Falta de control en el préstamo de expedientes ambientales a servidores públicos y a particulares	Desarrollo de actividades externas relacionadas con la misión corporativa haciendo uso de información reservada. Favorecimiento de intereses particulares. Pérdida de información. Sobrecostos.

N°	Nombre del Riesgo	Causas	Efectos
		con información confidencial.	
5	Criterios jurídicos disímiles en el ejercicio de autoridad ambiental.	Faltan espacios participativos de análisis y toma de decisiones para unificar criterios. Falta difusión de los criterios institucionales que se definen. Falta seguimiento a la aplicación de los criterios institucionales.	Se toman decisiones con diferentes criterios en el territorio. Insatisfacción del usuario por la falta de coherencia institucional. Riesgos jurídicos para la entidad. Pérdida de tiempo de los servidores públicos. Pérdida de credibilidad en la entidad.
6	Abuso de las facultades propias del cargo.	Falta de conocimiento de la comunidad sobre los mecanismos para defender sus derechos ciudadanos. Falta de difusión de los parámetros de cobro de la Corporación. Falta de veeduría ciudadana frente a la gestión institucional. Débil promoción de la cultura del autocontrol, transparencia y comportamiento ético.	Abuso frente a los derechos del ciudadano. Insatisfacción del usuario. Pérdida de credibilidad frente a la entidad. Pérdida de imagen institucional. Cobros adicionales injustificados. Favorecimiento en la agilización de trámites ambientales.

Adicionalmente es importante resaltar como acción preventiva a los riesgos de corrupción, el trabajo que se ha venido realizando en la optimización y racionalización de trámites en materia contractual, teniendo en cuenta que en este proceso intervienen las diferentes dependencias corporativas, con elementos como:

Manuales de contratación y de supervisión e interventoría: Desde el año 2007 la Corporación adoptó los Manuales de Contratación y de Supervisión e Interventoría, herramientas de trabajo en continuo mejoramiento, que permiten a los participantes en el proceso pre-contractual, contractual y post-contractual tener un mayor conocimiento del tema, logrando agilizarlo para cumplir oportunamente con la gestión y garantizar el procedimiento contractual en los términos de ley.

Los instrumentos están estructurados de manera que quienes los consultan encuentren primero aspectos generales y básicos que rigen la materia y luego tengan el paso a paso de cada uno de los procesos y trámites contractuales.

Plan de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública: Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 0734 de 2012, la Corporación adopta anualmente mediante Resolución interna y realiza la publicación, del Plan anual de adquisiciones, bienes, servicios y obra pública, en el sistema electrónico de contratación pública –SECOP–, como instrumento que garantiza transparencia y la publicidad en la gestión contractual.

Delegación en materia contractual: En Corantioquia, la competencia para contratar radica en el representante legal, sin embargo, teniendo en cuenta el modelo organizacional de la Corporación y con el fin de agilizar la actividad contractual, se delegó y desconcentró en los Subdirectores de la Corporación, las funciones relacionadas con la ordenación del gasto y toda la actividad contractual, desde la etapa precontractual, hasta la pos contractual, según el Programa del Plan de Acción que les corresponde.

A través de las Resoluciones Nos 040 – 1211-17668 del 29 de noviembre de 2012 modificada por la Resolución 040-1212-17741 del 13 de Diciembre de 2012, Resolución Nro. 040 – 1304-18038 del 17 de Abril de 2013, se materializa la referida delegación.

Con la aplicación de esta estrategia se logra que la contratación se desarrolle de forma ágil y eficiente dando lugar al cumplimiento de sus funciones propias, en aras del cumplimiento de la función administrativa y de la consecución de los fines esenciales del estado.

Comité de contratación y compras y comité directivo de contratación: Como herramienta para el buen desempeño y transparencia en la adquisición de suministros, bienes y servicios, se creó el Comité de Contratación y compras y el Comité directivo de Contratación de la Corporación a través de las resoluciones N° 040-1211-17667 del 29 de noviembre de 2012 y resolución N° 040-1211-17669 del 29 de noviembre de 2012 respectivamente, en las cuales se definieron sus integrantes, sus funciones y su procedimiento.

Ello permite a las distintas instancias Corporativas, tener una visión global de las necesidades, tanto de la entidad como de sus usuarios y definir la mejor forma de suplirlas, de manera ágil y oportuna.

Comités asesores y evaluadores: Todos los procesos de contratación, independiente de su modalidad de selección, cuentan con un comité asesor y evaluador, conformado por un asesor financiero, un asesor jurídico y asesores técnicos según el objeto a contratar, los cuales tienen como funciones elaborar los estudios previos, acompañar y asesorar todo el proceso, cumplir cabalmente el cronograma propuesto y prestar la asistencia jurídica, financiera y técnica necesaria que se requiera en todas las etapas del proceso.

Ello permite que el proceso contractual cuente desde un principio con el acompañamiento necesario, idóneo y profesional, con el fin de tener una adecuada planeación y garantizar que el bien o servicio a adquirir, satisfaga efectivamente las necesidades de la comunidad y el territorio.

Finalmente y con el fin de dar respuestas al mapa de riesgos con acciones preventivas; en el capítulo dos, se consolidan las acciones a adelantar por los cuatro componentes del Plan y en estas se incluye las acciones necesarias para cada uno de los riesgos identificados y continuar trabajando en la optimización del proceso de contratación de la Entidad.

1.2. Estrategia Antitrámites

Como una necesidad apremiante de las entidades públicas y con el fin de *"lograr que las relaciones entre el Estado y los ciudadanos sean simples, directas, eficientes y oportunas y que la administración pública se oriente bajo criterios gerenciales garantizando una mayor transparencia y evitando actos de corrupción"*⁴, La Ley 962 de 2005, "por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" obliga a la aplicación de principios y estrategias de simplificación y racionalización de trámites.

En CORANTIOQUIA a partir del Plan de Acción 2012-2015 se propuso para los trámites ambientales un análisis de su procedimiento y una priorización con el fin de realizar la racionalización de seis trámites ambientales en este cuatrenio.

Se entiende como racionalización⁵ el aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano, a través de:

- _ Automatización del proceso
- _ Reducción de costos operativos en la entidad
- _ Reducción de costos para el usuario
- _ Reducción de documentos
- _ Reducción de pasos
- _ Reducción de pasos en el trámite interno
- _ Reducción de requisitos
- _ Reducción del tiempo de duración del trámite
- _ Reducción del tiempo en los puntos de atención
- _ Aumento en la vigencia del trámite
- _ Aumento de puntos de atención
- _ Fusión del trámite

⁴ CONPES 3292 de 2004

⁵ DAFP, Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública

La racionalización de trámites propuesta por CORANTIOQUIA se enmarca dentro de las estrategias definidas en la Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública – Departamento Administrativo de la Función Pública.

1.2.1. Identificación e inscripción de trámites

La Corporación en cumplimiento de las metas de Gobierno en Línea, identificó los trámites ambientales y procedió a analizar la normatividad que los regula, obteniéndose como resultado el inventario de trámites que se describe a continuación:

Tabla 3. Inventario de trámites

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
Apertura y Registro de Establecimiento que Comercializa con Productos Forestales.	Aprobación que requieren las empresas de transformación primaria de productos forestales, las de transformación secundaria de productos forestales o de productos terminados, las de comercialización forestal, las de comercialización y transformación secundaria de productos forestales y las integradas deberán llevar un libro de operaciones, que debe ser registrado ante la autoridad ambiental.	Resolución que Otorga o Niega Registro de Establecimiento de comercialización de productos maderables y no maderables provenientes del bosque natural. Frente a esta procede recurso de Reposición.	Decreto 1791 de 1996 , Por medio del cual se establece el régimen de aprovechamiento forestal Resolución 1367 de 2000, Por la cual se establece el procedimiento para las autorizaciones de importación y exportación de especímenes de la diversidad biológica que no se encuentran listadas en los apéndices de la Convención CITES. 2000 Resolución 454 de 2001, Por la cual se reglamenta la certificación a la que alude el parágrafo primero del artículo 7o. de la Resolución número 1367 de 2000 del Ministerio del Medio Ambiente.
Aprovechamiento de Productos Maderables y no Maderables de los Bosques Naturales.	Permiso para aprovechar productos maderables o no maderables de los bosques naturales, ubicados en predios públicos y privados.	Resolución que otorga permiso o autorización para aprovechar productos maderables y no maderables	
Aprovechamiento forestal de bosque natural	Es el permiso o autorización que otorga el derecho para el uso de los recursos maderables de un bosque y comprende desde la obtención hasta el momento de su transformación. Existen tres clases de aprovechamiento forestal: 1. único, que se realiza por una sola vez, en áreas donde con base en estudios técnicos se demuestre mejor aptitud de uso del suelo diferente al forestal o cuando existan razones de utilidad pública o interés social; 2. persistente, que se efectúa con criterios de sostenibilidad y con la obligación de conservar el rendimiento normal del bosque con técnicas silvícolas, que permitan su renovación. Entendiendo por rendimiento normal del bosque su desarrollo o producción sostenible,	Resolución que otorga permiso o autorización de aprovechamiento de bosque natural	Decreto 1791 de 1996, Por medio del cual se establece el régimen de aprovechamiento forestal.

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
	de manera tal que se garantice la permanencia del bosque; y 3. Doméstico, que se efectúa exclusivamente para satisfacer necesidades vitales domésticas sin que se puedan comercializar sus productos, y el cual no puede exceder de veinte metros cúbicos (20 m3) anuales.		
Atención a Reclamaciones y Aclaraciones por Concepto de Cobro de Tasas por Utilización del Agua	Trámite para realizar reclamos y/o aclaraciones relacionadas con las facturas o cuentas de cobro por concepto de tasa por utilización del agua.	Resolución que resuelve la reclamación o solicitud de aclaración. Frente a ésta procede recurso de reposición	Decreto 155 de 2004, "Por el cual se reglamenta el artículo 43 de la Ley 99 de 1993 sobre tasas por utilización de aguas y se adoptan otras disposiciones". Decreto 4742 de 2004, Por el cual se modifica el artículo 12 del Decreto 155 de 2004 mediante el cual se reglamenta el artículo 43 de la Ley 99 de 1993 sobre tasas por utilización de aguas. Plan Nacional de desarrollo, Ley 1450 de 2011
Atención a Reclamaciones y Aclaraciones por Concepto de Cobro de Tasas Retributivas	Trámite para realizar reclamos y/o aclaraciones relacionadas con las facturas o cuentas de cobro por concepto de tasa retributivas.	Resolución que resuelve la reclamación o solicitud de aclaración. Frente a ésta procede recurso de reposición	Decreto 2667 de 2012, por el reglamenta la tasa retributiva.
Autorización Funcionamiento de Zoológicos.	Autorización que se requiere para establecer un zoológico, es decir el conjunto de instalaciones de propiedad pública o privada, en donde se mantienen individuos de fauna silvestre en confinamiento o semiconfinamiento para exhibición y con propósitos educativos y en el cual se adelantan investigaciones biológicas sobre las especies en cautividad, actividades éstas que se adelantan sin propósitos comerciales, aunque se cobren tarifas al público por el ingreso al zoológico.	Resolución que otorga o Niega el Permiso.	Decreto 1608 de 1978, Por el cual se reglamenta el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. Artículos 180 a 191
Concesión de aguas subterráneas	Consiste en obtener el derecho al aprovechamiento de las aguas subterráneas, tanto en predios propios como ajenos, con excepción de los que se utilicen para usos domésticos en propiedad del beneficiario o en predios que este tenga en posesión o tenencia.	Resolución que otorga concesión de aguas subterráneas	Decreto Ley 2811 de 1974 Por el cual se dicta el código nacional de recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente Art. 96 Decreto 1541 de 1978 Por el cual se reglamenta la parte III del libro II del decreto - ley 2811 de 1974: "De las aguas no marítimas" y parcialmente la ley 23 de 1973 Título III.
Concesión de aguas superficiales	La concesión de aguas superficiales, consiste en obtener el derecho al aprovechamiento de las aguas superficiales para los siguientes fines: a) Abastecimiento doméstico en los casos que requiera derivación; b) Riego y silvicultura; c) Abastecimiento de abrevaderos cuando se requiera derivación; d) Uso industrial; e) Generación térmica o nuclear de electricidad; f) Explotación minera y tratamiento de	Resolución que otorga concesión de aguas superficiales	Decreto 373 Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua 1997 Todo. Decreto 155 de 2004 Por el cual se reglamenta el artículo 43 de la Ley 99 de 1993 sobre tasas por utilización de aguas y se adoptan otras disposiciones. Todo. Decreto 1575 de 2007 Establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano. Art. 28.

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
	minerales; g) Explotación petrolera; h) Inyección para generación geotérmica; i) Generación hidroeléctrica; j) Generación cinética directa; k) Flotación de maderas; l) Transporte de minerales y sustancias tóxicas; m) Acuicultura y pesca; n) Recreación y deportes; o) Usos medicinales, y p) Otros usos similares.		
Licencia Ambiental	Es la autorización que otorga la autoridad ambiental competente para la ejecución de un proyecto, obra o actividad, que de acuerdo con la ley y los reglamentos pueda producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente o introducir modificaciones considerables o notorias al paisaje.	Resolución que otorga o niega licencia ambiental	Decreto 2820 de 2010 Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales".
Permiso ambiental para jardín botánico.	Permiso ambiental para montaje y funcionamiento de jardines botánicos.	Resolución que otorga o Niega el Permiso	Ley 299 de 1996, Por el cual se protege la flora colombiana, se reglamentan los jardines botánicos y se dictan otras disposiciones. Decreto 331 de 1998, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 299 de 1996 en materia de Jardines Botánicos.
Permiso de emisiones atmosféricas para fuentes fijas	Permiso que concede la autoridad ambiental competente, mediante acto administrativo, para realizar emisiones al aire dentro de los límites permisibles establecidos en las normas ambientales.	Acto Administrativo que otorga o niega el permiso de emisión atmosférica fuentes fijas.	Decreto Ley <u>2811</u> de 1974, Por el cual se dicta el código nacional de recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente Parte II Artículo 73 al 76. Decreto <u>2107</u> de 1995, Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 948 de 1995 que contiene el reglamento de protección y control de la calidad del aire Artículos 4 y 5. Decreto <u>948</u> de 1995, Por el cual se reglamentan, parcialmente, la Ley 23 de 1973, los artículos 33, 73, 74, 75 y 76 del Decreto - Ley 2811 de 1974; los artículos 41, 42, 43, 44, 45, 48 y 49 de la Ley 9 de 1979; y la Ley 99 de 1993, en relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire. Artículos 1, 66, 72 al 78. Resolución <u>619</u> de 1997, Por la cual se establecen parcialmente los factores a partir de los cuales se requiere permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas. Todo. Resolución <u>532</u> de 2005, Por la cual se establecen requisitos, términos, condiciones y obligaciones, para las quemadas abiertas controladas en áreas rurales en actividades agrícolas y mineras. Todo. Resolución <u>909</u> de 2008, Por la cual se establecen las normas y estándares de emisión admisibles de contaminantes a la atmósfera por fuentes fijas.
Permiso de Estudio con fines de Investigación Científica	Permiso para realizar investigaciones científicas en biodiversidad.	Resolución que otorga o Niega Permiso de Estudio con fines de Investigación Científica	Decreto <u>309</u> , Por el cual se reglamenta la investigación científica sobre la diversidad biológica. 2000
Permiso de Ocupación de Cauce.	Permiso que debe solicitar toda persona cuya actividad o servicio requiera realizar obras para el uso o	Resolución que Otorga o Niega Autorización de	Decreto 1541, artículos 104 a 106 por el cual se reglamenta la Parte III del Libro II del Decreto-Ley

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
	aprovechamiento del agua o para la defensa y conservación de una fuente hídrica, predios o en la cual se encuentra comprometido el cauce y/o lecho de una fuente de agua.	Ocupación de Cauce. Frente a esta procede recurso de Reposición.	2811 de 1974: "De las aguas no marítimas" y parcialmente la Ley 23 de 1973. 1978 104 al 106
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Es el permiso que otorga la autoridad ambiental competente, para realizar la prospección y exploración que incluye perforaciones de prueba en busca de agua subterránea con miras a su posterior aprovechamiento, tanto en terrenos de propiedad privada como en baldíos	Acto Administrativo que otorga o niega el permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Decreto 1541, artículos 104 a 106 por el cual se reglamenta la Parte III del Libro II del Decreto-Ley 2811 de 1974: "De las aguas no marítimas" y parcialmente la Ley 23 de 1973. 1978 Artículos 146 al 154
Permiso de vertimientos	Permiso que otorga la Autoridad Ambiental a toda persona cuya actividad o servicio genere vertimientos a las aguas superficiales, marinas, o al suelo asociado a un acuífero.	Resolución que otorga permiso de vertimiento	Decreto 1594 de 1984, en lo que no esté derogado por el decreto 3930 de 2010. Decreto 3930 Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9 de 1979, así como el Capítulo 11 del Título VI-Parte 11I- Libro 11 del Decreto - Ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones 2010 41 al 48 Decreto 4728 Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 3930 de 2010.
Registro de Circo.	Registro para realizar seguimiento para el control de los animales de circo.	Registro de Circo	Decreto 1608, Por el cual se reglamenta el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente y la Ley 23 de 1973 en materia de fauna silvestre 1978
Todos los trámites	Licencias, Permisos, Autorizaciones y demás instrumentos de control y manejo ambiental	Todos los trámites se resuelven mediante Resolución que se especificará a continuación para cada uno de los trámites especiales	Todas las Licencias, Permisos, Autorizaciones y demás instrumentos de control y manejo ambiental, se regulan por las siguientes normas y además por las normas especiales para cada asunto, las cuales se relacionan en la presente tabla, para cada uno de los trámites. Decreto Ley 2811 de 1974, Por el cual se expide el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. Decreto 01 de 1984 Código Contencioso Administrativo, para las solicitudes iniciadas antes del 2 de julio de 2012. Libro Primero. Constitución Política de Colombia Artículo 79 y 80 Ley 99 de 1993, Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. Ley 633 de 2000, artículo 96, por la cual se establece cobro de trámites ambientales. Resolución 1280 2010. Por la cual se establece la escala tarifaria para el cobro de los servicios de evaluación y seguimiento de las licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de manejo y control ambiental para proyectos cuyo valor sea inferior a 2.115 smmv y se adopta la tabla única para la aplicación de los criterios definidos en el sistema y método definido en el artículo 96 de la Ley 633 para la liquidación de la tarifa. Ley 1437 2011. Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, para solicitudes presentadas a partir del 2 de julio de 2012. Resolución 16191 2011, Por medio de la cual se

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
			adopta el sistema y método para el cobro de los servicios de evaluación y seguimiento de los permisos, autorizaciones, concesiones ambientales y demás instrumentos de control y manejo.

Los trámites que hacen parte del inventario, cumplen con las siguientes características:

1. Tienen una relación directa con la actividad misional de la entidad.
2. Tienen soporte legal, porque conforme lo exige la Ley 962 de 2005, no puede existir ningún trámite que no esté autorizado o creado por Ley.
3. Finalizan con una respuesta a la solicitud de un usuario.

Una vez realizado el inventario de trámites, la entidad, realizó conjuntamente con las demás autoridades ambientales del país, el levantamiento de la información exigida para el diligenciamiento de los formatos "Hoja de Vida de Trámites", de concesión de aguas superficiales, permiso de vertimiento, permiso de emisiones atmosféricas, permiso de ocupación de cauce y concesión de aguas subterráneas. Los trámites relacionados fueron inscritos en el portal SUIT, información que está siendo permanentemente actualizada y se puede consultar en www.gobiernoenlinea.gov.co.

Ante el reto planteado por la Dirección General de conseguir la meta de trámites de autoridad ambiental al día, se analizó la situación de la Corporación en ese tema y se concluyó que para obtener resultados diferentes a los que se venían presentando, en materia de Administración Integral del Patrimonio Ambiental, se debía comenzar a hacer las cosas de una manera diferente, simplificando, estandarizando, eliminando pasos, costos, optimizando los trámites y utilizando los medios tecnológicos, aplicativos, información y el conocimiento, que se ha construido durante la existencia de Corantioquia.

Fue así como, en concordancia con los lineamientos de Gobierno en Línea liderado por el Ministerio de las Tecnologías, de la información y las comunicaciones - MINTIC, se construyó la estrategia de racionalización de trámites, utilizando la metodología y orientaciones indicadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

1.2.2. Diagnóstico:

Se elaboró una matriz en la que se evalúan los trámites ambientales, con base en los siguientes criterios utilizados para el análisis:

- **Factores Internos:**

- Complejidad: Excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite: En el presente análisis este factor se calificó, teniendo en cuenta que las gestiones de cobro coactivo, en la mayoría de los casos significa un costo desmesurado para entidad, si se comparan las costas del proceso coactivo, versus dinero que se recupera por medio del mismo.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

- **Factores Externos:**

- Pago: Cobros al usuario para la realización del trámite, en el entendido de que el pago como requisito de procedibilidad, paraliza la legalización hasta tanto el usuario pague el trámite o se hagan las gestiones de cobro coactivo.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite. Las quejas en su mayoría están relacionadas con el tiempo que demora la respuesta al ciudadano.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios, permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Al respecto, con aportes internos y externos, y como insumo para el Plan de Acción de Corantioquia, se realizaron talleres de integración de la información, utilizando el método de categorización por *causa – efecto*, para cada una de las problemáticas identificadas; lo que permitió su priorización y la construcción de unos nodos temáticos, a los cuales la Corporación debe responder con el desarrollo de sus programas y proyectos. Uno de los nodos temáticos fue la **Administración integral del patrimonio natural**, relacionado con las problemáticas y propuestas a que hace referencia el ejercicio de la autoridad ambiental, el cual es percibido de manera poco oportuna y efectiva.

Tabla 4. Análisis de trámites

NOMBRE DEL TRÁMITE	ANÁLISIS CON BASE EN FACTORES INTERNOS			ANÁLISIS CON BASE EN FACTORES EXTERNOS			SUMATORIA
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQR	Consulta ciudadana	
Licencia Ambiental	10	3 ⁶	10	3 ¹⁰	10 ⁹	10	46

⁶ No se considera que el costo o el pago sea un obstáculo para continuar con el trámite, dada la naturaleza del trámite y lo observado en la práctica.

NOMBRE DEL TRÁMITE	ANÁLISIS CON BASE EN FACTORES INTERNOS			ANÁLISIS CON BASE EN FACTORES EXTERNOS			SUMATORIA
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQR	Consulta ciudadana	
Procedimiento Sancionatorio ⁷	10	No aplica ⁸	10	No aplica ⁹	10	10	40
Concesión de aguas subterráneas	8	5 ⁸	5	5 ⁸	2 ⁹	2	27
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	8	5 ⁸	5	5 ⁸	5 ⁹	5	27
Permiso de emisiones atmosféricas para fuentes fijas	5	3 ⁸	10	3 ¹⁰	10 ⁹	3	24
Permiso de Ocupación de Cauce.	5	3 ⁸	10	3 ¹⁰	10 ⁹	2	33
Apertura y Registro de Establecimiento que Comercializa con Productos Forestales.	2	3 ⁸	4	3 ¹⁰	3	1	16
Aprovechamiento de Productos Maderables y no Maderables de los Bosques Naturales.	3	3 ⁸	4	3 ¹⁰	3	3	19
Aprovechamiento forestal de bosque natural	10	8 ⁸	7	5 ¹⁰	10	10	50
Atención a Reclamaciones y Aclaraciones por Concepto de Cobro de Tasas por Utilización del Agua	1	0	2	0	1	0	4
Atención a Reclamaciones y Aclaraciones por Concepto de Cobro de Tasas Retributivas	1	0	2	0	1	0	4
Autorización Funcionamiento de Zoológicos.	1		1	1	1	0	4
Permiso ambiental para jardín botánico.	1		1	1	1	0	4
Permiso de Estudio con fines de Investigación Científica	3		1	1	1	0	6
Registro de Circo.	1		1	1	1	0	4

Como se aprecia, para efectos de la priorización de trámites a racionalizar, se realizó una escala de valoración que califica el criterio frente al trámite en un rango de uno a diez, en la que uno es la menor importancia o menor valor y diez la mayor importancia o mayor valor. Al final, la suma de cada uno de los valores asignados a cada trámite frente a cada criterio determina el total de puntos que

⁷ A pesar de que en estricto sentido no es un "Trámite", se incluyó el Procedimiento Sancionatorio en el presente análisis, con el fin de evaluar la necesidad de optimizar el ejercicio de la potestad sancionatoria ambiental en Corantioquia, dando respuesta a los planteamientos de la comunidad expresados en los talleres de integración de la información previos a la formulación del Plan de Acción 2012-2015.

⁸ Los costos que se generen en el procedimiento sancionatorio no se valorarán en el presente análisis.

⁹ Los pagos que se generen en el procedimiento sancionatorio no se valorarán en el presente análisis.

este recibe. Es por esto que para la vigencia 2014 se priorizan el trámite de "Licencia Ambiental" y el "Procedimiento Sancionatorio", con un total de 46 y 40 respectivamente para la aplicación de la estrategia de racionalización de trámites.

1.2.3. Racionalización de actividades:

Finalmente y como proceso de mejoramiento continuo relacionado con la estrategia antitrámites, en el capítulo dos y en el anexo 3 se presentan las acciones a adelantar por la Corporación en el 2014, para la racionalización de los dos trámites priorizados.

1.3. Rendición de cuentas

Para el ejercicio de rendición de cuentas, la Corporación se apoya en el Decreto 330 del 8 de febrero del 2007, el cual en su capítulo 2 establece los criterios y orientaciones que deben seguirse para la realización de tres categorías de audiencias relacionadas con el Plan de Acción, la de aprobación del plan de acción, la de seguimiento anual y la que se realiza al culminar un periodo de administración. Para el caso que nos corresponde en la vigencia 2014, se hará alusión a la audiencia pública de seguimiento al Plan de Acción.

Frente a esta categoría de audiencia, el Decreto establece: *"Una vez aprobado el Plan de Acción, el Director General de la Corporación Autónoma Regional 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, 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"*.

De igual manera establece que las opiniones, comentarios, propuestas y documentos aportados por la comunidad y demás intervinientes en la audiencia pública, serán objeto de análisis y evaluación por parte del Director General y del Consejo Directivo para efectuar los ajustes a que haya lugar. Adicionalmente, define las orientaciones a seguir para la audiencia de presentación del Plan de Acción, las cuales deberán ser tenidas en cuenta para la audiencia de seguimiento al Plan.

A partir de este decreto la Corporación ha elaborado un proceso propio para el desarrollo de estas audiencias, estructurado en las siguientes etapas:

- Preparación Institucional para la audiencia pública
- Identificación de interlocutores
- Divulgación de información y citación

- Inscripción y radicación de propuestas
- Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas
- Realización de la audiencia
- Evaluación de la realización de la audiencia
- Evaluación de los compromisos adquiridos en la Audiencia

La Corporación ha realizado audiencias de seguimiento a la gestión desde el año 2005, proceso que se ajusta posteriormente, respondiendo a las orientaciones del decreto 330 de 2007.

Con el fin de lograr el mejoramiento continuo de dichas audiencias, al final de cada audiencia se realiza la evaluación de la misma por parte de los asistentes, a través de un formato, esta evaluación es procesada por la Subdirección de Cultura Ambiental y se convierte en un insumo fundamental para aportar en la preparación y desarrollo de la audiencia de la siguiente vigencia.

Para efectos de formular el presente plan, se tuvieron en cuenta las evaluaciones realizadas por los asistentes en las anteriores audiencias. De estas evaluaciones se destacan las siguientes solicitudes que plantearon:

- Que los compromisos que se adquieran se cumplan.
- Que asistan los organismos de control.
- Que asistan instituciones y organizaciones con buen manejo ambiental para hacerla más constructiva.
- Fortalecer la presencia de los municipios.
- Continuar fomentando estos espacios de participación.
- Que se tenga en cuenta las comunidades étnicas.
- Brindar mayor tiempo para participar.
- Dar a conocer todas las solicitudes de intervenciones.
- Brindar apoyo económico para asistir.
- Realizar el registro y evaluación de manera más tecnológica (menos papel).
- La audiencia debe ir más allá del cumplimiento de la norma.
- Se debe realizar seguimiento al plan de acción, especialmente en la priorizaciones.
- Pensar en las dificultades de lectura para quienes no saben escribir.
- Entregar la información con más tiempo.
- Garantizar representantes de las mesas de participación para la gestión ambiental Red Págate de todo el territorio.
- Consignar por escrito las intervenciones y difundirlas.
- Dar continuidad a los procesos participativos.
- Dar uso de la palabra a quien lo desee, si algún interviniente no asiste.

Frente a estas solicitudes, es importante aclarar, que algunas no son de gobernabilidad de la Corporación, como la de garantizar la presencia de algunos

actores estratégicos, o dar apoyo económico para asistir; lo anterior teniendo en cuenta que la convocatoria es abierta y a pesar del esfuerzo que realiza la Corporación para llegar a los públicos ambientales estratégicos a través de invitaciones generales y personalizadas, utilizando la base de datos de actores consolidada, esto no garantiza la total asistencia.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de responder a estas necesidades, el esfuerzo de la Corporación durante el 2013 se orientó a:

- Consolidar la base de datos de actores estratégicos a convocar, para lo cual se trabajó en la consolidación de una base de datos de usuarios de trámites ambientales y en la identificación de las Organizaciones Socioambientales en el territorio, con su respectiva caracterización de la gestión ambiental.
- Definir la estructuración de informes ejecutivos de gestión para una mayor comprensión de la comunidad.
- Contratar profesionales de Comunicaciones para cada una de las Direcciones Territoriales de la Corporación, quienes se encargan de fortalecer y apoyar la participación ciudadana en ejercicios de administración integral del patrimonio ambiental, conformación de veedurías ambientales y planificación integral con la autoridad ambiental, además del seguimiento ciudadano de su gestión.

Todo lo anterior como etapa previa a la rendición de cuentas a realizarse en el mes de abril del 2014, que presentará los resultados de la gestión adelantada por la entidad durante la vigencia 2013.

Frente a la rendición de cuentas, para la realización de la Audiencia en 2014, en las fases de Preparación institucional, Divulgación de información, citación e inscripción y radicación de propuestas; la Subdirección de Cultura Ambiental y Conciudadanía, en el marco del convenio 1167 establecido para "Aunar esfuerzos para el fortalecimiento de Red de Participación en la gestión ambiental del territorio -Red Pégate- de la jurisdicción de Corantioquia", realizarán encuentros de las Mesas Ambientales Subregionales de la Red Pégate, como eventos preparatorios, tendientes a aumentar la participación de las Mesas Ambientales en la Audiencia Pública:

Los ocho encuentros subregionales – territoriales de las mesas ambientales se realizarán en el mes de marzo de 2014; el objetivo está orientado a que las Mesas Ambientales se apresten, se habiliten para participar de la Audiencia de Rendición de Cuentas, a través del diálogo con los funcionarios de Corantioquia, tanto de la sede territorial como de la sede central, sobre la gestión realizada en 2013 en los municipios de cada una de las territoriales de Corantioquia. El resultado esperado o producto de este ejercicio, es un documento que contenga las percepciones de los integrantes de las Mesas Ambientales subregionales sobre la gestión de

Corantioquia en 2013, el cual será presentado en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por parte un delegado de las mesas subregionales, previamente inscrito según los requisitos legales de la Audiencia.

El Encuentro Jurisdiccional de la Red Pégate se realizará un día antes a la fecha de la Audiencia Pública, con el fin de garantizar la participación de las Mesas Ambientales Municipales y la Red Pégate en la Audiencia Pública, con una participación estimada de 90 personas.

Aquellas acciones a emprender, solicitadas por la comunidad y relacionadas específicamente con la preparación, desarrollo y evaluación de la audiencia en la vigencia 2013, permitieron definir acciones específicas de mejoramiento a ser desarrolladas en la vigencia 2014, las cuales se presentan en el capítulo 2 del presente plan.

1.4. Atención al ciudadano

La Constitución Política consagra que una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, todo esto señalado en sus artículos 2, 123, 209 y 270. Esto se debe cristalizar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

El estado colombiano desarrolla entonces estrategias para dicho cumplimiento fijadas en las siguientes normas:

- **Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270.** Consagra que una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, esto se debe cristalizar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- **Decreto 2623 de julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".** Describe como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

- **Ley 1346 de julio 31 de 2009.** Ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población, circunscribiendo para las entidades públicas garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública en condiciones de igualdad, legitimando la acción estatal para contribuir al goce efectivo de sus derechos.
- **CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010.** Hace referencia a la Política Nacional de Atención al Ciudadano y establece los “lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares”
- **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, Ley 1450 de 2011, Artículo 234.** Servicio al Ciudadano. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.
- **Ley 1437 de 2011, Artículo 7.** Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:
 - a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
 - b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
 - c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
 - d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de

peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

- e. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
 - f. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
 - g. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
 - h. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
 - i. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
 - j. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.
- **Decreto 19 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
 - **Decreto 2693 de 2012** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
 - **Decreto 2482 de 2012** "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".

En desarrollo de estas obligaciones, La Corporación ejecuta sus acciones conscientes de que el servicio debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario y que la participación es un articulador del servicio al ciudadano, repercutiendo directamente en la transparencia; es así, como la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios con una atención oportuna y efectiva hace visible la gestión pública.

Aportando a ello, en la vigencia 2013 se formuló el Plan de acción para avanzar en la transversalización del enfoque diferencial en la ejecución de los programas y proyectos, el cual se asume desde una propuesta pedagógica propia, que busca facilitar la comprensión y la interpretación de los roles construidos y asumidos socialmente por hombres y mujeres, etnias, niños, jóvenes, discapacitados,

comunidad LGTBI (de diversa condición sexual) etc., en su interacción con los distintos componentes de su contexto y en sus propios ámbitos de reflexión.

De igual manera se continuó con el fortalecimiento de la Red de Participación para la Gestión Ambiental del Territorio Pégate y las estrategias educativo ambientales y de participación que realiza la Subdirección de Cultura, como estrategias con las que cuenta la Corporación para la atención al ciudadano y la resolución de conflictos.

Hoy la Corporación dada la dinámica propia de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se afianza en la estrategia nacional de **Gobierno en Línea** e interactúa con los ciudadanos a través de los siguientes canales de atención:

- Presencial: Siete Oficinas de Atención al Ciudadano, ubicadas una, en el edificio central y las otras en las seis Direcciones Territoriales ubicadas en la jurisdicción, cada oficina contará con un buzón de sugerencias.
- Telefónico: Línea gratuita 018000412230, en el PBX 4938888 y en el fax 4938800
- Virtual: Sitio web: www.corantioquia.gov.co cuenta con un espacio diseñado especialmente para personas en situación de discapacidad en el enlace "web discapacitados" redes sociales: facebook y twitter, correo electrónico: corantioquia@corantioquia.gov.co. Se cuenta con un sitio virtual de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Este componente de atención al ciudadano es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.¹⁰

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, la Corporación dentro de su Plan de Acción 2012 – 2015, estableció en su programa IX, Proyecto 25, actividad 25.4. Institucionalizar el servicio al ciudadano, la creación y operación del grupo de servicio al ciudadano.

En este sentido el esfuerzo de la Corporación durante el 2014, será en la definición del grupo y las estrategias para su operación. Este grupo se encargará de las siguientes acciones:

¹⁰ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág 16.

- Evaluar, ajustar y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Verificar la disposición en un lugar visible para la ciudadanía¹¹, de la información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Verificar las facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Verificar el desarrollo de las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

¹¹ En la vigencia 2013 se adquirieron 100 carteleras con el propósito de tener gobernabilidad sobre la información corporativa que se aloja en ellas, dichas carteleras se dispondrán, previo consentimiento de las Alcaldías en cada uno de los municipios de la jurisdicción.

Como proceso de mejoramiento continuo relacionado con fortalecer la prestación del servicio al ciudadano, en el capítulo dos, se presentan las acciones a adelantar por la Corporación en este tema. Se fijan tres actividades a cumplir en la ejecución anual del presente año, enfocadas a satisfacer la calidad de la prestación de la atención al ciudadano.

La primera está liderada por la Subdirección de Regionalización y la Subdirección Administrativa y Financiera, esta es la construcción de tres puntos de orientación al usuario, plasmada como una actividad en el Plan de Acción en su actividad 6.2, del proyecto 6 "Fortalecimiento de la capacidad operativa para la administración integral del patrimonio ambiental", esta actividad presenta unas características de accesibilidad y de atención preferencial como lo indica la ley y los instructivos para satisfacer dicho servicio.

La segunda se encuentra liderada por la Subdirección de Regionalización y la Subdirección Administrativa y Financiera y es la creación y operación del grupo del servicio al ciudadano, que ya fue tratado en párrafos anteriores y donde se mencionó las acciones que tendrán a su cargo, como el proyecto y actividad asignados en el Plan de Acción de la Corporación.

La tercera se encuentra liderada por el Grupo de Talento Humano y consiste en la programa de jornadas de capacitación a los servidores públicos encargados del servicio al ciudadano.

Busca la Corporación con estas acciones facilitar la participación e interacción del ciudadano con la entidad y en doble vía, fortaleciendo el desempeño en el ejercicio de su actividad misional.

2. ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta el análisis realizado en el capítulo anterior, en relación al estado en Corantioquia, de los cuatro componentes del plan, relacionados con: mapa de riesgos, trámites, rendición de cuentas y la atención al ciudadano, en el presente capítulo se concretan las acciones que harán parte del plan a ejecutar en la vigencia 2014, con el propósito de mejorar las respuestas que la Corporación ha venido dando a los mismos.

Frente al mapa de riesgos de corrupción, en el anexo 1 se presentan los seis riesgos identificados, con el detalle de las acciones a adelantar para prevenir su ocurrencia. Esta información se consolidó en el formato que se tenía para la Corporación dentro del Modelo Estándar de Control Interno – MECI. Adicionalmente en el anexo 2, se presenta la política de riesgos actualizada. Con el

fin de consolidar el plan de trabajo relacionado con todos los componentes del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en la siguiente tabla se presentan los riesgos y las acciones definidas para cada uno de ellos.

La estrategia antitrámites, se presenta en el anexo 3, la cual fue elaborada en el formato definido por el nivel nacional. En la siguiente tabla, se definen unos aspectos generales frente a los trámites a intervenir y en el anexo se detallan las acciones.

Para el caso de la rendición de cuentas, las acciones están relacionadas con los aspectos que son de gobernabilidad de la Corporación y fueron priorizados en las evaluaciones realizadas por los asistentes en las audiencias anteriores, las cuales se presentan en la tabla siguiente de acciones del plan.

Para el componente de atención al ciudadano, se plantean las acciones relacionadas con los requerimientos humanos, tecnológicos y de infraestructura que se priorizaron para su materialización en el 2014.

Para terminar, al final de la siguiente tabla, se presentan las acciones requeridas como apoyo transversal a todo el plan.

Tabla 5. Acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

COMPONENTE	ACCIONES	META
Mapa de riesgos de corrupción	<p><u>Riesgo 1. Deficiencias en la verificación de los documentos de vinculación por el aspirante y la permanencia u obtención de beneficios por parte del servidor público:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificación de los registros documentales de hojas de vida de los servidores públicos (Grupo Talento Humano). -Tomar decisiones sustentados en los análisis anteriores (Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Talento Humano y la Oficina Asesora Jurídica). -Generar un formato de verificación de documentos que deberá ser diligenciado por talento humano al momento de la vinculación, como evidencia de que se efectuaron las verificaciones de diplomas, certificados, etc. (Grupo Talento Humano) 	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo
	<p><u>Riesgo 2: Afectación al proceso de atención al ciudadano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisión y comprobación de la operatividad de las herramientas tecnológicas (Oficina Control Interno). -Seguimiento a la grabación de llamadas en canal de atención telefónica (Coordinador Atención Ciudadana). -Restricción en el uso de las claves de acceso al sistema de peticiones, quejas, denuncias y reclamos con privilegios de modificación u eliminación de datos con el respectivo informe de auditoría para identificar la modificación (Grupo Gerencia de la información y el conocimiento). -Expedición y aplicación de los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano (Subdirección de Regionalización). 	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo

COMPONENTE	ACCIONES	META
	<p><u>Riesgo 3: Debilidades en la ejecución contractual:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir las supervisiones con perfil técnico, jurídico y administrativo en cada una de ellas (Comités de Contratación). -Formación periódica a los servidores en la supervisión (Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Interno de Trabajo Talento Humano). -Diseño y ejecución de programa de comunicación para la socialización interna y externa de las contrataciones realizadas por la Corporación (Asesor Comunicaciones). -Socialización en las reuniones de las mesas ambientales de los contratos a ejecutar en su territorio (Subdirección de Cultura Ambiental y Asesor Comunicaciones). 	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo
	<p><u>Riesgo 4: Utilización de información institucional en forma indebida:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Socialización al personal sobre responsabilidad del servidor público y consecuencias disciplinarias del uso indebido de la información (Grupo Talento Humano). <p>Administración documental (Grupo CAD):</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Normalización de la producción documental. • -Radicación de documentos. • -Registro de documentos. • -Clasificación documental. • -Ordenación documental. • -Elaboración del Sistema Integrado de Conservación • -Valoración documental. <ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de protocolos para la seguridad de la información (Grupo Gerencia de la Información y el Conocimiento). 	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo
	<p><u>Riesgo 5: Criterios jurídicos disímiles en ejercicio de autoridad ambiental:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Realización de talleres mensuales (virtuales) de unificación de criterios jurídicos y técnicos desde Oficina Asesora Jurídica y Regionalización con las Direcciones Territoriales (Talento Humano). -Divulgación de directrices unificadas (Regionalización, Oficina Asesora Jurídica y Asesor Comunicaciones). -Realizar seguimiento a la agenda de talleres desde el Plan de Capacitación (Talento Humano). 	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo
	<p><u>Riesgo 6: Abuso de las facultades propias del cargo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Divulgar en la página web las tarifas de cobro corporativas (Administrativa y Comunicaciones). -Realizar campaña educativa de lo público con énfasis en la prevención de la corrupción en la página web, en las carteleras y en emisoras solicitando a la comunidad denunciar (asesor Comunicaciones y Oficina Control Interno). -Incluir en la formación de cultura ambiental la formación en lo público orientada a a la cultura de la legalidad, mecanismos de participación y/o derechos y deberes de los ciudadanos en materia de trámites ambientales. (Subdirección Cultura Ambiental). -Seguimiento a los casos que se presenten en la entidad 	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo

COMPONENTE	ACCIONES	META
	(Oficina Control Interno y Control Disciplinario). -Modernización de la plataforma de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Página WEB para facilitar denuncias (Grupo Gestión de la Información y el Conocimiento).	
Estrategia Antitrámites	Racionalización del trámite de Licencia Ambiental y de Procedimiento Sancionatorio de acuerdo con el detalle presentado en el Anexo 3 .	2 trámites racionalizados
Rendición de cuentas	Realizar la audiencia pública en el mes de abril. (Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas)	1 audiencia realizada
	Promover la participación de actores estratégicos mediante la vinculación de la Red Pégate y otros actores en la audiencia de rendición de cuentas. (Subdirección de Cultura Ambiental)	100% de municipios representados en la audiencia
	Entregar a la comunidad un informe ejecutivo de la gestión adelantada por la Corporación en la vigencia 2013, que promueva la participación ciudadana en la rendición de cuentas. (Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas)	1 informe ejecutivo difundido
	Realizar la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas que se realice en abril. (Subdirección de Cultura Ambiental)	1 audiencia evaluada
	Elaborar el acta de la audiencia de rendición de cuentas y difundirla en los públicos estratégicos y a través de los diferentes canales de comunicación institucionales (Oficina Asesora Jurídica y Asesor de Comunicaciones)	1 acta difundida
Atención al Ciudadano	Constituir Puntos de Orientación al Ciudadano y consolidación de los existentes en cada una de las Direcciones Territoriales, de acuerdo con la norma y en especial relacionado a la accesibilidad, señalización, tecnología, información, participación y evaluación de esta en la atención ciudadana. (Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de Regionalización)	3 puntos de orientación
	Creación y Operación del Grupo de Servicio al Ciudadano, con atención virtual y presencial. (Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Regionalización)	1 grupo
	Avanzar en la implementación del Plan de Acción para el enfoque diferencial formulado por la Corporación en el 2013. (Subdirección de Cultura Ambiental)	1 Plan en ejecución
	Capacitación en competencias y habilidades para el servicio al ciudadano. (Grupo de Talento Humano)	1 Capacitación
Aplica para todo el Plan	Aprobación del Modelo Integrado Planeación – Gestión que integra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas)	Modelo aprobado por resolución
	Fortalecimiento de la Red Pégate o Red de Participación para la gestión ambiental, como estrategia de participación, gestión social y veeduría ciudadana a la gestión ambiental corporativa, se tendrá un énfasis especial en su participación en el seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano y en general con estrategias educativas y de participación lideradas por la Subdirección de Cultura Ambiental. (Subdirección de Cultura Ambiental)	Plan evaluado en encuentros de la red

3. AJUSTES ADMINISTRATIVOS Y DEFINICIÓN DE ROLES PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Teniendo en cuenta que la Corporación debe prepararse para la ejecución del presente plan, es importante trabajar en dos frentes: por un lado en garantizar que el Plan de Acción 2012-2015, soporte las acciones a desarrollarse en el marco del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y por otro definir los roles dentro de la estructura institucional, que soportarán la ejecución del mismo.

3.1. Articulación del Plan al Modelo Planeación - Gestión

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado Planeación-Gestión, se requiere aprobar e implementar el modelo para la vigencia 2014 e integrar el seguimiento al plan con el seguimiento al modelo, de tal manera que las acciones propuestas dentro del plan, logren impactar de manera positiva otros requerimientos que presenta el modelo.

Con la implementación del modelo planeación gestión, se pretende unificar los diferentes comités presentes en la entidad y será este comité el encargado de hacerle seguimiento al cumplimiento de las acciones del modelo y dentro de ellas a las acciones definidas en el presente Plan.

3.2. Definición de roles en la estructura institucional

Con el propósito de ajustar la estructura institucional para responder de manera óptima al presente Plan, a continuación se presentan las diferentes instancias relacionadas con el mismo, con su nivel de responsabilidad.

Tabla 6. Roles para la ejecución del Plan

INSTANCIAS DEL PLAN	RESPONSABILIDADES
Dirección General	Velar por la implementación debida de las disposiciones contenidas en el Plan.
Comité integrado para el seguimiento al Modelo Integrado Planeación Gestión ¹²	Velar por el cumplimiento de las acciones definidas en el modelo Planeación – Gestión incluidas en ellas las del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas	Consolidar el Plan anualmente y servir de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo y su difusión.
Subdirección Administrativa y Financiera	Garantizar la ejecución de las adecuaciones y adquisiciones necesarias para el cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan.

¹² Corresponde al Comité que se creará a partir de la integración de los diferentes comités que existen en la Corporación, de acuerdo con orientaciones de ley definidas para el Modelo Integrado de Planeación - Gestión.

INSTANCIAS DEL PLAN	RESPONSABILIDADES
Subdirección de Regionalización	Elaborar el Plan de Acción de Racionalización de Trámites.
Oficina de Control Interno ¹³	Hacer seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan y divulgar dicha evaluación en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. ¹⁴
Subdirección de Cultura Ambiental	Promover el conocimiento y seguimiento al plan por parte de los actores estratégicos.
Oficina Asesora Jurídica	Aportar a la prevención del riesgo del daño antijurídico.
Asesor de Comunicaciones	Promover la difusión del plan y del seguimiento a su ejecución, en los diferentes medios de comunicación institucionales.

¹³ Decreto 2641 de 2012. Artículo 5. En mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de las oficinas de control interno.

¹⁴ Fechas definidas en el capítulo V, del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Pág. 20.

BIBLIOGRAFÍA

- CORANTIOQUIA. Plan de Gestión Ambiental Regional 2007-2019, aprobado por Acuerdo 239 del 23 de noviembre del 2006.
- CORANTIOQUIA. Plan de Acción 2012 – 2015. Aprobado por acuerdo N° 422 del 14 de diciembre de 2012.
- CORANTIOQUIA. Plan de acción para avanzar en la transversalización del enfoque diferencial en la ejecución de los programas y proyectos de Corantioquia. Julio de 2013.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP). Guía para la racionalización de trámites
- PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. Guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente.
- SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.¹⁵
- CORANTIOQUIA. Resolución 13039 de abril 7 de 2010. Mediante la cual se crea el Equipo Interno Antitrámite, de Atención Efectiva al Ciudadano y de Gobierno en Línea.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1474 DEL 14 DE JULIO DE 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1346 DEL 31 DE JULIO DE 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad" adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- GOBIERNO DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Diciembre de 2012
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2641 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2482 DEL 3 DE DICIEMBRE DE 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

¹⁵ Este documento hace parte integral del Decreto 2641 de 2012.

- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2623 DEL 13 DE JULIO DE 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 0019 DEL 10 DE ENERO DE 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

ANEXOS

Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Anexo 2. Política de Riesgos

Anexo 3. Racionalización de trámites

ANEXOS

 <p>CORANTIOQUIA</p>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CENTRO DE ANTIOQUIA						CODIGO	MAR
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO						VERSION	2
	SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO						PÁGINA	1
	ANEXO 1 - MAPA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS, VALORACIÓN Y POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN							

Consecutivo de riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción del Riesgo	Agente Generador	Causas	Efectos	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo	Políticas de administración de riesgos		Propuesta para el manejo de los Riesgos identificados							
						Calificación			Control	Responsable	ACCIONES	CRONOGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD	META	MEDICIÓN		
						Frecuencia	Gravedad											
RIESGOS DE CORRUPCIÓN TRANSVERSALES A TODOS LOS PROCESOS																		
1	Deficiencias en la verificación de los documentos de vinculación por el aspirante y la permanencia u obtención de beneficios por parte del servidor público.	Presentación de documentación equivocada, incompleta o ilegal.	Servidor público aspirante a ingresar a la entidad.	Documentos adquiridos legalmente, adueltados o falsificados, para soportar los requisitos de estudio y experiencia, de acuerdo con el perfil exigido.	Personal nombrado en cargos de libre nombramiento y remoción, en carrera administrativa, en provisionalidad temporal, como supernumerarios o bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios, que no cumple requisitos para la prestación del servicio, generando obstáculos, inconvenientes, incumplimientos y atrasos en el logro de metas.	1	3	3 ^o	MODERADO	PROTEGER	Verificación periódica de la documentación existente, a través de la aplicación de los métodos definidos por el grupo de trabajo de talento humano.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Interno de Trabajo Talento Humano	Verificación de los registros documentales de hojas de vida de los servidores públicos. (Grupo Talento Humano) Tomar decisiones sustentadas en los análisis anteriores (Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Interno de Trabajo Talento Humano y la Oficina Asesora Jurídica). Generar un formato de verificación de documentos que deberá ser diligenciado por talento humano al momento de la vinculación, como evidencia de que se efectuaron las verificaciones de diplomas, certificados, etc. (Equipo Talento Humano)	Permanente	N° acciones realizadas / Total de acciones establecidas para evitar el riesgo.	%	80% o más de cumplimiento de las actividades comprometidas por realizar para aceptar la eliminación del riesgo	Semestral
2	Afectación al proceso de atención al ciudadano.	Omitir, eliminar u ocultar peticiones, quejas, denuncias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención, afectando con esta acción los derechos del ciudadano y/o los valores éticos de la entidad.	Responsables del proceso de atención al ciudadano o de peticiones, quejas, denuncias y reclamos. Uso indebido de las claves de acceso y privilegios informáticos y/o abuso de las facultades propias del cargo.	Debilidad en la seguridad que debe brindar la infraestructura tecnológica y herramientas disponibles al ciudadano para la formulación y seguimiento de peticiones, quejas, denuncias y reclamos.	Soledades no resueltas en forma oportuna. Beneficio personal del servidor público, por desvío de información a favor de terceros. Inexactitudes en los datos estadísticos de atención al ciudadano. Reclamaciones administrativas y judiciales.	1	3	3	MODERADO	PROTEGER	Verificación periódica de las acciones establecidas para el funcionamiento de las herramientas tecnológicas.	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas - Grupo de atención al ciudadano y Subdirección Administrativa y Financiera - Oficina de Control Interno	Revisión y comprobación de la operatividad de las herramientas tecnológicas. (Oficina de Control Interno) Seguimiento a la grabación de llamadas en canal de atención telefónica (Coordinador Atención Ciudadano). Restricción en el uso de las claves de acceso al sistema de peticiones, quejas, denuncias y reclamos con privilegios de modificación u eliminación de datos con el respectivo informe de auditoría para identificar la modificación. (Grupo Gerencia de la Información y el Conocimiento) Expedición y aplicación de los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano.	Permanente	N° acciones realizadas / Total de acciones establecidas para evitar el riesgo.	%	80% o más de cumplimiento de las actividades comprometidas por realizar para aceptar la eliminación del riesgo	Semestral

Identificación del riesgo						Análisis del riesgo			Valoración del riesgo	Políticas de administración de riesgos								
						Calificación		Evaluación		Controles		Propuesta para el manejo de los Riesgos identificados						
Consecutivo de riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción del Riesgo	Agente Generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Gravedad	Resultado de la Calificación = Frecuencia X Gravedad	Grado de exposición al riesgo	Priorización para el tratamiento del riesgo	Control	Responsable	ACCIONES	CRONOGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD	META	MEDICIÓN
3	Debilidades en la ejecución contractual.	Afectación de la calidad y oportunidad en la ejecución contractual, por falta de gestión en la función de supervisión interventoría.	Responsables de la supervisión o interventoría.	Designar supervisores o interventores que cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función. Concentrar las labores de supervisión en poca personal. Realización de obras por el contratista no sujetas a las condiciones técnicas establecidas desde los estudios previos. Omisión por parte del supervisor o interventor, de las acciones que debe emprender al verificar los resultados de los contratos.	Pérdida de recursos. Bajo impacto en la gestión. Riesgos jurídicos para la Corporación. Duplicidad de acciones innecesarias. Necesidad de solicitar prórrogas o adiciones por causas imputables a la gestión de supervisión e interventoría. Favorecimiento a contratistas.	1	3	3	MODERADO	PROTEGER	Verificación periódica de las acciones de supervisión e interventoría.	Subdirecciones y oficinas	Definir las supervisiones con perfil técnico, jurídico y administrativo en cada una de ellas (Comités de Contratación). Formación periódica a los servidores en la supervisión (Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Interno de Trabajo Talento Humano). Diseño y ejecución de programa de comunicación para la socialización interna y externa de las contrataciones realizadas por la Corporación (Asesor Comunicaciones). Socialización en las reuniones de las mesas ambientales de los contratos a ejecutar en su territorio (Subdirección de Cultura Ambiental y Asesor Comunicaciones).	Permanente	N° de acciones realizadas / Total de acciones establecidas para evitar el riesgo.	%	80% o más de cumplimiento de las actividades comprometidas para aceptar la eliminación del riesgo	Semestral
4	Utilización de información institucional en forma indebida.	Apropiación de aprovechamiento de información institucional para uso y beneficio personal.	Servidor público.	Pérdida de información por falta de Back-Ups permanentes a la información de los aplicativos. Poca rigurosidad en cláusulas contractuales en materia de confidencialidad de la información. Baja difusión de la responsabilidad del servidor público y de las sanciones disciplinarias aplicables. Falta de control en el préstamo de expedientes ambientales a servidores públicos y a particulares con información confidencial.	Desarrollo de actividades externas relacionadas con la misión corporativa haciendo uso de información reservada. Favorecimiento de intereses particulares. Pérdida de información. Sobrecostos.	1	3	3	MODERADO	PROTEGER	Verificación periódica de las acciones de seguridad de la información.	Grupo de Gestión de la Información y el Conocimiento del Grupo Centro de Administración de Documentos. Grupo de Control Disciplinario	Socialización al personal sobre responsabilidad del servidor público y consecuencias disciplinarias del uso indebido de la información (Grupo Talento Humano). Administración documental (Grupo CAD): -Normalización de la producción documental. -Radicación de documentos. -Registro de documentos. -Clasificación documental. -Ordenación documental. -Elaboración del Sistema Integrado de Conservación -Valoración documental. Cumplimiento de protocolos para la seguridad de la información (Grupo gerencia de la información y el conocimiento).	Permanente	N° de acciones realizadas / Total de acciones establecidas para evitar el riesgo.	%	80% o más de cumplimiento de las actividades comprometidas para aceptar la eliminación del riesgo	Semestral

Identificación del riesgo						Análisis del riesgo		Valoración del riesgo	Políticas de administración de riesgos									
						Calificación			Evaluación	Controles		Propuesta para el manejo de los Riesgos identificados						
Consecutivo de riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción del Riesgo	Agente Generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Gravidad	Resultado de la Calificación = Frecuencia X Gravidad		Grado de exposición al riesgo	Priorización para tratamiento del riesgo	Control	Responsable	ACCIONES	CRONOGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD	META
5	Criterios jurídicos en el ejercicio de autoridad ambiental.	La ausencia de unidad de criterio jurídico genera incoherencias en la actuación institucional.	Oficina Asesora Jurídica y Subdirección de Regionalización.	Faltan espacios participativos de análisis y toma de decisiones para unificar criterios. Falta difusión de los criterios institucionales que se definen. Falta seguimiento a la aplicación de los criterios institucionales.	Se toman decisiones con diferentes criterios en el territorio. Insatisfacción del usuario por la falta de coherencia institucional. Riesgos jurídicos para la entidad. Pérdida de tiempo de los servidores públicos. Pérdida de credibilidad en la entidad.	1	3	3	MODERADO	PROTEGER	Verificación periódica de las acciones para aplicación efectiva de la normatividad.	Oficina Asesora Jurídica - Subdirección Administrativa y Financiera y Grupo Interno de Trabajo Talento Humano.	Realización de talleres mensuales (virtuales) de unificación de criterios jurídicos y técnicos desde Oficina Asesora Jurídica y Regionalización con las Direcciones Territoriales (Talento Humano). Divulgación de directrices unificadas (Regionalización, Oficina Asesora Jurídica y Asesor Comunicaciones). Realizar seguimiento a la agenda de talleres desde el Plan de Capacitación (Talento Humano).	Permanente	N° de acciones realizadas / Total de acciones establecidas para evitar el riesgo.	%	80% ó más de cumplimiento de las actividades comprometidas para realizar para aceptar la eliminación del riesgo	Semestral
6	Abuso de las facultades propias del cargo.	Comportamiento antieético en la gestión de trámites ambientales, buscando beneficios económicos personales y/o de un tercero, afectando los derechos de los usuarios.	Servidor público.	Falta de conocimiento de la comunidad sobre los mecanismos para defender sus derechos ciudadanos. Falta de difusión de los parámetros de cobro de la Corporación. Falta de veeduría ciudadana frente a la gestión institucional. Débil promoción de la cultura del autocontrol, transparencia y comportamiento ético.	Abuso frente a los derechos del ciudadano. Insatisfacción del usuario. Pérdida de credibilidad frente a la entidad. Pérdida de imagen institucional. Cobros adicionales injustificados. Favorecimiento en la agilización de trámites ambientales.	1	3	3	MODERADO	PROTEGER	Verificación periódica de las acciones orientadas al cumplimiento efectivo de los trámites ambientales	Subdirección de Regionalización en Direcciones Territoriales.	Divulgar en la página web las tarifas de cobro corporativas (Administrativa y Comunicaciones). Realizar campaña educativa de la población con énfasis en la prevención de la corrupción en la página web, en las canteles y en emisoras solicitando a la comunidad denunciar (asesor Comunicaciones y Oficina Control Interno). Incluir en la formación de cultura ambiental la formación en el público orientada a la cultura de la legalidad, mecanismos de participación y/o derechos y deberes de los ciudadanos en materia de trámites ambientales. (Subdirección Cultura Ambiental). Seguimiento a los casos que se presenten en la entidad (Oficina Control Interno y Control Disciplinario). Modernización de la plataforma de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Página WEB para facilitar denuncias (Grupo Gestión de la Información y el Conocimiento).	Permanente	N° de acciones realizadas / Total de acciones establecidas para evitar el riesgo.	%	80% ó más de cumplimiento de las actividades comprometidas para realizar para aceptar la eliminación del riesgo	Semestral

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Como complemento a los elementos y requisitos de control establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia –CORANTIOQUIA–, adopta las siguientes políticas de administración de riesgos, como criterios orientadores y lineamientos para la toma de decisiones frente al tratamiento de los riesgos y su forma de respuesta para la protección de los recursos:

1. El Mapa de Administración de Riesgos corporativo y los riesgos de corrupción definidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, forman parte integrante de las Políticas de Administración de Riesgos en la Corporación y en atención a los principios de la participación activa, la mejora continua y la coordinación, cooperación y articulación, los servidores públicos, pueden sugerir y recomendar los cambios que estimen pertinentes para incrementar el desempeño institucional y la satisfacción de las necesidades de los usuarios y de los sistemas naturales.
2. La Corporación contará con las siguientes instancias asesoras de riesgos: El intermediario o Corredor de Seguros, el Comité de Sostenibilidad del Proceso Contable, el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno Corporativo, el Comité de Contratación y la Oficina de Control Interno, ésta última en su rol de evaluador independiente, de verificación y de recomendación a la Dirección General, para el establecimiento de acciones de mejoramiento.
3. La formulación del Mapa de Administración de Riesgos corporativo, se basa en la aplicación de lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP– y en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual hace parte integral del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o Ley Anticorrupción.
4. En la Corporación se define la caracterización del Mapa de Administración de Riesgos, aplicando la metodología establecida en la “Guía Metodológica de Administración de Riesgos”.
5. La vigilancia y monitoreo permanente de los riesgos corporativos asociados con los objetivos, los procesos, los proyectos, los recursos, las estrategias y la operación general de la Corporación, es una

responsabilidad inherente a cada uno de los servidores públicos, quienes aplicarán los controles y podrán acudir a las instancias asesoras de riesgos y al revisor fiscal de la Corporación, en caso de evidenciar alguna irregularidad.

6. La administración del mapa de riesgos constituye una herramienta para determinar acciones preventivas. Por lo tanto, dentro de los mecanismos establecidos para la mejora continua, se aplicarán los lineamientos descritos en la "Guía procedimientos documentados requeridos por la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009", en lo referente al procedimiento "Acción correctiva y preventiva".
7. Los responsables o líderes de proceso y sus equipos de trabajo, analizarán e identificarán las mejores opciones para el tratamiento de los riesgos, poniendo en práctica las mismas, con el fin de evitar el riesgo, reducir la probabilidad de ocurrencia, reducir sus consecuencias, compartirlo o transferirlo o asumirlo, evaluando el costo/beneficio de su tratamiento en los casos que sea pertinente y preparando y ejecutando las acciones de mejoramiento correspondientes.
8. El seguimiento y evaluación periódica a los controles establecidos para el tratamiento de riesgos, permitirá verificar los resultados de la gestión, para incorporar nuevos riesgos, modificar y/o establecer nuevos controles. Para el seguimiento y evaluación de riesgos corporativos, se considerarán los resultados de auditoría interna, auditoría externa; revisión por la dirección; seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, análisis del proceso; evaluación de indicadores; quejas y reclamos del usuario o control ciudadano y planificación y mantenimiento, cuando sea necesario.
9. Cuando se determine la no efectividad de los controles establecidos según los resultados evaluados o se identifique la necesidad de nuevos controles, se procederá por parte de los responsables o líderes de proceso y sus equipos de trabajo, a replantear el control no efectivo, se documentarán los nuevos controles identificados y se definirán los mecanismos de su implementación con acciones de mejoramiento de proceso, con metas de corto, mediano o largo plazo, según sea pertinente, lo que dará lugar a la actualización del Mapa de Administración de Riesgos.
10. Los riesgos institucionales bien sean del orden político, económico, financiero, social o tecnológico, que no estén identificados dentro del Mapa de Riesgos, podrán ser evaluados por el Comité de Coordinación de Control Interno, quién determinará las acciones y responsables de su implementación para su incorporación en el Mapa de Riesgos.

11. La Corporación transferirá y dispersará los riesgos de pérdida de recursos efectivos, bienes muebles e inmuebles a las compañías aseguradoras y asumirá los riesgos que no sean indemnizables, sin que ello implique detrimento patrimonial con su ocurrencia.
12. El Jefe de la Oficina de Control Interno en la interrelación entre la auditoría y la administración del riesgo, será el responsable de evaluar y determinar al menos una vez por año, si los controles establecidos por la Corporación, son adecuadamente determinados, oportunamente aplicados, efectivos y eficientes, si se justifica el beneficio, costo y esfuerzo de implementación y tiempo para impactar favorablemente a la Corporación; si se justifica que los riesgos se asuman o retengan, compartan o transfieran según los intereses corporativos, independientemente de los dictámenes y las acciones sugeridas por los auditores internos de calidad sobre la misma materia.

Esta política hace parte integral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Corantioquia.

19146

ANEXO 3. ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - Corantioquia

Año Vigencia: 2013

Departamento:		Antioquia		Municipio:	Medellín		Nivel:	Nacional	Autónomo			
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								SEGUIMIENTO Y				
No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA		INFORME		ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN
								INICIO	FIN	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)	
1	Licencias Ambientales	Iniciativa de la entidad Cumplimiento D/L 019/12	Tecnológica	Otro	Automatización Parcial de trámite de Licencias Ambientales.	1 trámite racionalizado	Subdirección de Regionalización/Planeación	01/01/2014	31/12/2014			
2	Procedimiento Sancionatorio	Iniciativa de la entidad A pesar de que en estricto sentido no es un "Trámite", se incluyó el Procedimiento Sancionatorio para optimizar el ejercicio de la potestad sancionatoria ambiental en Corantioquia, dando respuesta a los planteamientos de la comunidad expresados en los talleres de integración de la información previos a la formulación del Plan de Acción 2012-2015	Tecnológica	Otro	Automatización parcial de trámite de Procedimiento Sancionatorio.	1 trámite racionalizado	Subdirección de Regionalización/Subdirección de Planeación	01/01/2014	31/12/2014			
INTER										SEGUIMIENTO Y CONTROL		
						SUBDIRECCIÓN DE		Teléfono		4938888		
						regionalizacion@corantioquia.gov.co		Fecha de publicación:		30/01/2014		