



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mapa de riesgos anticorrupción</b>				
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	Grupo de Talento Humano	Actividad 1.4 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.
	1.2. Análisis y verificación de hoja de vida	Esta actividad la realiza la CNSC. 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 A.2.1.3. Nombramiento en periodo de prueba como resultado de la publicación de una lista de elegibles, A.2.1.4. Nombramiento en provisionalidad, A.2.1.5. Nombramiento como supernumerario, A.2.1.6. 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 por la Dirección.	Grupo de Talento Humano	Corantioquia cuenta con 72 personas certificadas, lo que garantiza unos estándares de calidad en la Corporación, en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos y procedimientos de la organización en manejo de documentos de apoyo: catálogos, guiones, folletos, formularios.</li> <li>• Manuales de procedimiento.</li> <li>• Tecnologías de la Información.</li> <li>• Portafolio.</li> <li>• Medios de comunicación y protocolos de servicio.</li> </ul> Actividad 6.3 Con el equipo de Enlaces se han profundizado en 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.
	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.	Comité Directivo	En materia de ampliar la participación desde los procesos normativos, se ha venido capacitando a los Enlaces Corporativos en los temas de Consejo de Cuenca, como parte de la gestión participativa que tiene 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...
	1.4. Formar en competencias	Se realizaron tres eventos de capacitación con el SENA, donde se fortaleció el desarrollo de competencias en varios niveles, así: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación asertiva en equipos de trabajo;</li> <li>• Liderazgo, desarrollo humano y trabajo en equipo;</li> <li>• Aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD) en los archivos.</li> </ul>	Grupo de Talento Humano	



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mapa de riesgos anticorrupción</b>				
1. Falta de rigurosidad en la selección de los servidores públicos	1.5. Hacer seguimiento al mejoramiento en competencias	En el 2013 se realizaron 39 BIP a funcionarios de carrera administrativa y nivel directivo que ingresaron en el 2013, de los cuales se han realizado 16 planes de mejoramiento.	Grupo de talento humano y Gerentes	...Actividad 3.1 Se garantizó que cada supervisor realice actividades consistentes en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal.
	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: <a href="http://coranet/sedecentral/administrativa/SitePages/Inicio.aspx">http://coranet/sedecentral/administrativa/SitePages/Inicio.aspx</a> , 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.	Grupo de Talento Humano	
2. Desacierto 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. Estos planes se articulan con la información de Presupuesto y las Memorias de Cálculo en el aplicativo PGAR de la Corporación. 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.	Grupo GIC	
	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: <a href="http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=71:transparencia&amp;catid=24:parto-por-la-transparencia&amp;Itemid=64">http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=71:transparencia&amp;catid=24:parto-por-la-transparencia&amp;Itemid=64</a> . En dicha dirección se publican los diferentes Acuerdos de Aprobación del Plan de Adquisiciones de Bienes y Servicios vigencia 2014.	Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas	
	2.3. Realizar Auditoria de Control Interno sobre la ejecución de los recursos verificando que se ejecuten de acuerdo con lo programado.	Se realiza 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 el PGAR. Asiste además a todos los comites relacionados con los temas antes indicados.	Oficina de Control Interno	



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mapa de riesgos anticorrupción</b>				
3. Seguimiento inadecuado a la contratación pública	3.1. Definir las supervisiones garantizando 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 garantiza que en cada contrato cumpliera con las exigencias establecidas en el Manual de Supervisión Corporativo.	Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Talento Humano	
	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 eficiente 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.	Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Talento Humano	
	3.3. Diseñar y ejecutar un programa de comunicación para la socialización interna y externa de las contrataciones realizadas por la Corporación	Además de 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: <a href="http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=23&amp;Itemid=63">http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=23&amp;Itemid=63</a> . 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 <a href="http://www.corantioquia.gov.co">www.corantioquia.gov.co</a> (Consultado en link denominado "Pacto por la transparencia"). El número de procesos publicados en página web y en el SECOP es de 184	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas y Oficina de Comunicaciones	
	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 a los cuales se les asigna, esta la de socializar las actividades que realiza la Corporación en cada Dirección Territorial. Dentro de las actividades que se socializan esta la comunicación de los diferentes contratos y convenios celebrados por la Corporación dentro de la ejecución del Plan de Acción.	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas y Subdirección de Cultura Ambiental	



Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia

CORANTIOQUIA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mapa de riesgos anticorrupción</b>				
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 número 184, se realiza la Auditoría a los desarrollos de software corporativos y al soporte brindado a los mismos.	Oficina de Control Interno	
	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. Se espera acatar las acciones de Mejoramiento por parte de estas dependencias.	Oficina de Control Interno	
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 criterios institucionales uniformes y parametrizados en relación con el ejercicio de Autoridad Ambiental son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de Información Geográfica: Análisis Espacial y Sensoramiento Remoto.</li> <li>• Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos,</li> <li>• Estudios ambientales, identificación, evaluación de impactos y medidas de manejo ambiental.</li> <li>• Aplicación de metodologías de valoración económica de bienes y servicios ambientales,</li> <li>• Cambio Climático,</li> <li>• Procedimiento Sancionatorio Ambiental, con énfasis en manejo de pruebas (Ley 1333 de 2009),</li> <li>• Manejo integral de los residuos aprovechables, no aprovechables, especiales y/o peligrosos.</li> </ul>	Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Regionalización y Grupo de Talento Humano	
	5.2. Divulgación de directrices unificadas	En 2013 se divulgaron las directrices a través de la Web Interna CORANET en el siguiente link: <a href="http://coranet/notificaciones/SitePages/Inicio.aspx">http://coranet/notificaciones/SitePages/Inicio.aspx</a> . 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 ó las que son tomadas por el Director General. También a través del correo interno corporativo se envían las directrices que deben ser del conocimiento corporativo.	Subdirección de Regionalización, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Comunicaciones	



Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia

CORANTIOQUIA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mapa de riesgos anticorrupción</b>				
5. Falta de unidad de criterio institucional para la aplicación de la normatividad	5.3. Realizar seguimiento a la agenda de talleres desde el Plan de Capacitación	Los informes trimestrales de seguimiento de 2013 se encuentran en la siguiente ruta: Plan Accion 2012-2015/Seguimiento PA 2012-2015/Seguimiento 2013	Grupo de Talento Humano	
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 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: <a href="http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_wrapper&amp;view=wrapper&amp;layout=full&amp;id=822">http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_wrapper&amp;view=wrapper&amp;layout=full&amp;id=822</a> . Este simulador enlaza el trámite con el portal e-Sirena para continuar con la diligencia por parte del usuario.	Subdirección Administrativa y Financiera y Oficina de Comunicaciones	
	6.2. Realizar campaña educativa de lo público con énfasis en la prevención de la corrupción en la página web y en programas audiovisuales invitando 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.	Oficina de Comunicaciones y Oficina de Control Interno	
	6.3. Incluir en la formación de cultura ambiental la formación en lo público	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, Tahamiés, Zenufaná y Panzenú. Así mismo, se han tratado los temas del manual del usuario que permite tener claridades de los usos y servicios que tiene la Corporación en materia de Autoridad Ambiental, y los procesos de trámites que se deben desarrollar de acuerdo a la oferta y demanda del territorio.	Subdirección de Cultura Ambiental	



Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia

CORANTIOQUIA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mapa de riesgos anticorrupción</b>				
6. Cobro indebido y/o manejo inadecuado de los trámites solicitado	6.4. Seguimiento a los casos que se presenten en la entidad	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 para el 2013 no fue entutelada por no dar trámite oportuno.	Oficina de Control Interno y Oficina de Control Interno Disciplinario	
<b>Estrategia antitramites</b>				
1. Estrategia antitramites	1.1. Racionalización de tramites de concesión de aguas superficiales y de permiso de vertimientos principalmente con el aumento en horarios y/o puntos de atención, en aumento en la vigencia del trámite y la firma electrónica	En lo concerniente a la estrategia antitramites estas ha sido las actividades realizadas: Se contrataron las modificaciones locativas para Aburrá Norte y Sur; y el suministro del mobiliario, de la señalética, y del sistema digital de asignación de turnos para todas las Direcciones Territoriales. Se enviaron correos a la Subdirección Administrativa y Financiera con el fin de que se incluyeran en el contrato institucional en el cual se obtendrian las firmas electrónicas de los directivos de la organización. Se han obtenido las firmas de los directivos de la Sede central. Se racionalizó el trámite de concesión de aguas y se está desarrollando la integración entre el Portal Geográfico y Sirena.	Subdirección de Regionalización	
<b>Estrategia de rendición de cuentas</b>				
1. Seguimiento a acciones de rendición de cuentas	1.1. Consolidar la base de datos de actores estratégicos para la corporación, que permita ampliar la convocatoria a la rendición de cuentas	Bajo este requerimiento se unifican dos acciones que ha emprendido la Corporación en materia de consolidación de base de datos de actores estratégicos. Una de las acciones tiene que ver en la consolidación de una base de datos de usuarios de trámites ambientales. La otra se desarrollo a través del contrato numero CM 83, donde se realizó la identificación de las Organizaciones Socioambientales en el territorio y la caracterización de la gestión ambiental de las mismas para el fortalecimiento de articulación con la Corporación.	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas y Oficina de Comunicaciones	



Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia

CORANTIOQUIA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Estrategia de rendición de cuentas</b>				
1. Seguimiento a acciones de rendición de cuentas	1.2. Definir Criterios para la elaboración de informes de gestión concisos y de fácil comprensión para los diferentes tipos de público que se tienen	El Informe Ejecutivo de Gestión, se encuentra publicado en la página Web de la Corporación. ( <a href="http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=24&amp;Itemid=64">http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=24&amp;Itemid=64</a> ). Para dicho informe la Subdirección de planeación y Estrategias Corporativas proporcionó pautas para la elaboración de informes de gestión concisos y de fácil comprensión para los diferentes tipos de público. Se espera para 2014 elaborar y remitir dichos criterios para el informe de Gestión Corporativo.	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas y Oficina de Comunicaciones	
	1.3. Consolidar los procesos comunicacionales en las Direcciones Territoriales, de tal manera que fortalezcan la participación	Se realizó la contratación de 6 profesionales de Comunicaciones para cada una de las Direcciones Territoriales de la Corporación. Dentro de sus actividades y obligaciones contractuales está la 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.	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas y Oficina de Comunicaciones	
	1.4. Evaluar la audiencia pública de la vigencia 2012, generando acciones de mejora para la audiencia de la próxima vigencia	Se realizó la evaluación de la AUDIENCIA PÚBLICA PARA LA PRESENTACIÓN DEL SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN 2012 - 2015, Vigencia 2012, realizada el día martes 30 de abril de 2013. En la evaluación se recibieron 100 formatos de evaluación del Plan de Acción durante dicha vigencia los cuales fueron diligenciados por los asistentes, quienes provenían de la jurisdicción de CORANTIOQUIA, en representación de diferentes sectores públicos, privados y comunitarios. Esta información se consolidó y se analizó por parte de la Corporación presentando un informe el cual se encuentra en el aplicativo DOCUNET	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas y Oficina de Comunicaciones	



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano</b>				
1. Seguimiento a acciones de atención al ciudadano	<p>1.1. Constituir tres 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 en atención ciudadana.</p> <p>1.2. Creación y operación del Grupo de Servicio al Ciudadano</p> <p>1.3. Modernización de la plataforma de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Página WEB</p>	<p>Se lleva a cabo la adecuación en el primer piso de las instalaciones de la sede central de corantioquia para el punto de atención al ciudadano. Esta acción la supervisa el Grupo Interno de Trabajo de Apoyo Logístico. También fueron adecuadas en las instalaciones de las Direcciones Territoriales los muebles y enseres para la atención al ciudadano. Con el proceso contractual de mínima cuantía 193 se realiza el suministro e instalación de equipo elevador malacate para el transporte de muestras y desechos hacia el laboratorio de calidad ambiental como parte del mejoramiento de la atención de los usuarios en cuanto a reducir los riesgos de accidentes y beneficiar las personas que utilizan los servicios de laboratorio con un sistema ágil de ingreso y salida de muestras.</p> <p>Se contrataron las modificaciones locativas para Aburrá Norte y Sur; y el suministro del mobiliario, de la señalética, y del sistema digital de asignación de turnos para todas las Direcciones Territoriales. Se espera para 2014 la creación del grupo del servicio al ciudadano.</p> <p>Se tiene como avance el ingreso de las PQR por diferentes medios (Redes Sociales, telefónica, buzón, página web, en oficina, entre otros). Otro avance tiene que ver con la radicación automática de las PQR, permitiendo así mayor agilidad y seguimiento por parte de los usuarios de sus peticiones. La diligencia en Página WEB se encuentra en el link: <a href="http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_wrapper&amp;view=wrapper&amp;Itemid=772">http://www.corantioquia.gov.co/index.php?option=com_wrapper&amp;view=wrapper&amp;Itemid=772</a>. Allí el usuario podrá registrarse para realizar su petición.</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Regionalización</p> <p>Subdirección de Regionalización</p> <p>Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas</p>	<p>Actividad 1.7 A través de las mesas ambientales se han venido gestionando comunicados sobre problemáticas ambientales en el territorio, tales como los problemas de las garzas en Andes, el envenenamiento de peces en suroeste, así como las acciones para con la minería en Panzenú, Zenufaná, el Suroeste, Aburrá Norte y Aburrá Sur.</p> <p>Las mesas ambientales han venido participando de manera activa en las audiencias públicas, a través de su presencia, preguntas en torno a la gestión y los desarrollos ambientales de la Corporación. Para el ejemplo de esta situación, las mesas ambientales mantienen un cuestionamiento permanente sobre las condiciones de los rellenos sanitarios, especialmente los del Guacal, La Pradera y la falta de uno en el Suroeste.</p> <p>Actividad 1.9 Aún no se ha finalizado el proceso de implementación de la Oficina de Atención al Ciudadano, pero se cumple con el deber de disponer de canales de atención; a la fecha se avanza tanto en materia de modificaciones a la infraestructura, con la adecuación de los puntos en la sede central y en las territoriales, así como en el levantamiento de la caracterización,</p>





Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia

CORANTIOQUIA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano</b>				
1. Seguimiento a acciones de atención al ciudadano	1.4. Implementar sistemas de turnos que permitan la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos	Se realizó el proceso contractual de selección abreviada número 161 para el suministro de instalación puesta en funcionamiento con soporte y mantenimiento de un sistema digital de asignación de turnos y una plataforma virtual para la administración del punto de orientación de usuarios para la sede central y las direcciones territoriales.	Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Regionalización	...procedimientos e instructivos de este nuevo proceso, lo cual involucra la expedición de un manual que unifique y actualice la normatividad interna que existe sobre la materia y de igual forma diseñe un protocolo de atención para cada etapa que conforme el sistema de atención. El objetivo de este protocolo y actividades es acercar la Corporación al ciudadano y hacer visible la gestión pública que ésta realiza; de igual manera fomentar la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y facilitar su acceso a la información, con el fin de garantizar una atención oportuna y efectiva; para el logro de este objetivo también se cuenta con avances en la aplicación del Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012, concretamente en la elaboración del Modelo Integrado de Planeación y la Gestión, el cual implica una serie de actividades dentro de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
	1.5. Capacitación en competencias y habilidades para el servicio al ciudadano	La Oficina de Talento Humano de la Corporación realizó en los meses de agosto y noviembre de 2013, con el apoyo del SENA 2 cursos de mejoramiento en competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, presentándose 114 funcionarios de CORANTIOQUIA. Se certificaron 72 servidores públicos	Grupo de talento humano	
	1.6. Revisión y reactivación del Equipo Interno Antitrámites, Atención Efectiva al Ciudadano y de Gobierno en Línea	En octubre de 2013 la Oficina de Control Interno realizó un análisis de los Comités vigentes y no vigentes, activos y no activos en la Corporación. Este insumo sirvió de ayuda para la propuesta de resolución que integra la operación y funcionamiento de los comités internos bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la cual se encuentra en proceso de ajustes por parte de la Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas.	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas	
	1.7. Fortalecimiento de la Red PEGATE, 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	Se realizaron trece 13 encuentros subregionales en total, en el año 2013, que han generado la construcción de estrategias conjuntas entre los actores de los diferentes municipios en temas claves como áreas protegidas, protección del patrimonio hídrico, educación ambiental, manejo integral de los residuos sólidos, manejo de humedales, protección y conservación de los ecosistemas, así mismo, como el desarrollo de acciones concretas de comunicación de las necesidades y construcción de las mesas ambientales.	Subdirección de Cultura Ambiental y Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas	



Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia

CORANTIOQUIA

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida	Actividades formuladas	Actividades realizadas a diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
<b>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano</b>				
1. Seguimiento a acciones de atención al ciudadano	1.8. Mejoramiento de los procesos de contratación a través de la actualización del manual de contratación con las nuevas orientaciones	El Manual de contratación - actualización 2013 - versión 9. Se encuentra en la siguiente ruta del sistema interno: J:\Manuales\Contratacion\Manuales Contratación. Está dispuesto para consulta interna, además de otras acciones descritas y adelantadas en el 2013 sobre el mismo tema.	Oficina Asesora Jurídica	
	1.9. Definir y poner en operación el esquema para la atención de quejas y reclamos	En la actualidad la estrategia de atención al ciudadano se desarrolla a través de los diferentes canales con que cuenta la Corporación siendo estos: Puntos de atención en las Direcciones Territoriales en materia de trámites y servicios propios de la actividad misional, herramientas web y redes sociales para la recepción de PQRS, tales como E-sirena, web corporativa, facebook y twitter, las solicitudes que son radicadas físicamente en el Centro de Atención Documental y las recibidas mediante atención telefónica.	Oficina de Control Interno, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección Administrativa y Financiera y Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas	
Consolidación del documento	Dependencia	Oficina de Control Interno		
	Nombre	Equipo de Control Interno		
	Firma			
Seguimiento de la estrategia	Jefe de Control interno			
	Nombre	Aracelly Peña Duque		
	Firma			