

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**POR LA TRANSPARENCIA
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

CORANTIOQUIA ACTÚA

Aprobado por resolución 040-1304-18092 del 30 de abril de 2013

**ALEJANDRO GONZÁLEZ VALENCIA
DIRECTOR GENERAL - CORANTIOQUIA**

MEDELLÍN, ABRIL DE 2013

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

Director General
Alejandro González Valencia

Equipo Directivo

Subdirector Administrativo y Financiero Jorge Humberto López Jaramillo	Directora Territorial Cartama Aura Milena Arroyave López
Subdirectora de Regionalización Luz Ángela Peña Marín	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 Tahamías 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 Jesús Antonio Hurtado Pérez
Asesor de la Dirección General Darío Alberto Bonilla Giraldo	Directora Territorial Aburrá Sur Flor Ángela Restrepo Peláez
Subdirector de Planeación y Estrategias Corporativas Carlos Andrés Naranjo Bedoya	

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

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO Y ALCANCE	7
2. COMPONENTES DEL PLAN	8
2.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
2.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	11
2.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	26
2.4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	27
3. ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO	31
4. AJUSTES ADMINISTRATIVOS Y DEFINICIÓN DE ROLES PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN	35
4.1. PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2012 - 2015	35
4.2. DEFINICIÓN DE ROLES EN LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL	37
5. BIBLIOGRAFÍA	37
6. ANEXOS	38

PRESENTACIÓN

Mediante el Decreto N° 2641 del 17 de diciembre de 2012, se reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, decreto que 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". El propósito de contar con este instrumento Corporativo, obedece a la necesidad de emprender acciones encaminadas a la prevención del daño antijurídico, al mejoramiento de los servicios requeridos por los usuarios en las peticiones y solicitudes que le hacen a Corantioquia, como responsable de ejercer la autoridad ambiental en ochenta municipios del centro de Antioquia, así como mejorar las prácticas en la respuesta oportuna y ágil a través de la racionalización de trámites y puesta en marcha de los servicios en línea, en cumplimiento de las políticas del gobierno GEL, más conocido como gobierno en línea.

El presente documento, hace parte del proceso de fortalecimiento institucional de Corantioquia, con fundamento en el Plan de Gestión Ambiental Regional 2007 – 2019 y en el Plan de Acción 2012 – 2015.

Como servidores públicos, somos conscientes del deber legal, del compromiso ético, moral y político en la labor encomendada en la Carta Política, sobre los derechos colectivos a un ambiente sano y del papel que debemos desempeñar como guardianes y administradores de los bienes públicos, que nos pertenecen a todos, por ello es esencial poner en conocimiento de la comunidad en general la gestión y los resultados obtenidos por la Corporación, al propiciar ejercicios de veeduría ciudadana, otro componente incluido en la metodología propuesta para la formulación del presente plan.

Corantioquia, se compromete entonces, con la ejecución del presente instrumento, que sin duda aporta a la consolidación de un Estado Social y Democrático de Derecho, manifiesto en el Artículo Segundo de la Constitución, al disponer que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. La implementación y seguimiento a este plan nos comprometen como equipo institucional en la prevención de conductas que puedan afectar los intereses colectivos.

ALEJANDRO GONZÁLEZ VALENCIA
Director General

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene su fundamento en la Constitución y en la 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." En ese sentido se establece un capítulo de políticas institucionales y pedagógicas con dos artículos que fundamentan el Plan:

- El artículo 73, insta a las entidades de orden nacional, departamental y municipal a elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción, ligado a estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención a los ciudadanos. El mismo artículo mencionado aclara que El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción suprimido por el Decreto 4637 de 2011, que creo a su vez la Secretaría de la Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, será la encargada de construir una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.
- Por su parte, el artículo 76 de la Ley 1474 establece la obligatoriedad de tener una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos como estrategia para la atención a los ciudadanos.

En consecuencia, el Decreto 2641 de 2012, reglamenta los artículos 73 y 76 e incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", guía base para las entidades públicas.

La Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA, construye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano convencida que es una herramienta de suma utilidad para los ciudadanos y para cada uno de los servidores de la Corporación, que permitirá prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

La importancia de esta herramienta incide de manera significativa en prevenir el daño antijurídico, en las etapas del procesos contractual, así como en los diferentes momentos en que se surte los trámites que adelanta como autoridad ambiental y demás actividades desarrolladas en cumplimiento de sus funciones y propósitos misionales; logrando que en la Corporación se instituya la cultura de prevención en las acciones u omisiones que puedan lesionar los interés colectivos, así como tomar las medidas que contribuyan morigerar, disminuir o eliminar los riesgos.

La Corporación viene encaminada en dicho propósito, tal como se evidencia en el Plan de Acción 2012 – 2015 "ACTÚA", al plantear una cultura de la legalidad en su

proceder: “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”¹.

Corantioquia, avanza frente a este compromiso, para lo cual cuenta en la actualidad con una ventanilla única de pagos, comités que permiten prevenir el daño antijurídico, adelanta procesos disciplinarios, educación y conocimiento de los trámites, austeridad en el gasto, implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA), debida utilización de la herramienta Gobierno en Línea y su gestión con enfoque de procesos atendiendo estándares de calidad que disminuyen los trámites prestando de manera oportuna los servicios y disminuyendo los riesgos.

Además cuenta con acuerdos refrendados por la entidad, entre ellos, se tiene el Acuerdo por “El Buen Gobierno del SINA”, “El Pacto Verde por Antioquia”, “El Manifiesto General de Compromisos Éticos”, “El Compromiso con El Sistema de Control Interno”, “El Pacto por los Bosques”, para mencionar algunos.

Tanto las acciones emprendidas como los acuerdos suscritos, son constructores que mejoraran los niveles de confianza con nuestros socios, en el mejoramiento ambiental de los territorios que habitamos, como en la gobernabilidad legítima del accionar desde lo público como patrimonio colectivo.

Se espera entonces con este Plan, trabajar como equipo institucional en la implementación de una regulación clara, transparente, eficaz, efectiva, así como contribuir al logro de las metas corporativas y al cumplimiento de los indicadores ambientales, propósitos encaminados a la calidad de la gestión pública en el sueño común de construir una cultura ambiental y ética con el territorio, que preserve y conserve el patrimonio natural y mejore la calidad de vida de quienes lo habitamos.

¹ Plan de Acción 2012-2015. Actúa. Presentación.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Corantioquia, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, el cual se estructura en cuatro componentes autónomos e independientes, desarrollados a partir de los parámetros definidos por el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de Transparencia – Presidencia de la República.

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.

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.

El tercer componente es la rendición de cuentas, cuya estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación y para el caso de Corantioquia, en este aspecto 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".

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 los ciudadanos y garantizar su satisfacción. 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.

Finalmente se analizaron los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, definidos en el documento guía, con el fin de establecer las acciones internas que permitan la articulación de las diferentes instancias que tienen responsabilidad en dicha gestión y en la ejecución del Plan en general.

Cumpliendo con las orientaciones de norma, el plan se evaluará y ajustará anualmente, respondiendo a lo definido por la Ley 1474, en su 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”.

2. COMPONENTES DEL PLAN

2.1. 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"*².

De acuerdo con la orientación de la guía, donde se establece en la página 7, 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"*, se partió del mapa de riesgos con el cual contaba Corantioquia frente a cada uno de los procesos y se complementó con los riesgos de corrupción, para ello se realizó un trabajo inicial desde la Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas y posteriormente se revisó y ajustó por el equipo directivo de la entidad

Para este ejercicio se analizaron los posibles riesgos de corrupción en los siguientes aspectos sugeridos por la Guía:

Tabla 1. Posibles riesgos de corrupción a analizar

ÁREAS DE RIESGO	TIPO DE RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección). 	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración de autoridad o exceso de poder. • Extralimitación de funciones. • Ausencia de canales de comunicación. • Amiguismo y clientelismo.
<ul style="list-style-type: none"> • Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto). 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de gastos no autorizados. • Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración. • Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. • Archivos contables con vacíos de información. • Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio

² Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág 3y 4.

ÁREAS DE RIESGO	TIPO DE RIESGOS
	propio o a cambio de una retribución económica.
<ul style="list-style-type: none"> • De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste). 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios previos o de factibilidad superficiales. • Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular). • Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. • Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica. • Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. • Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados. • Urgencia manifiesta inexistente. • Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. • Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. • Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.
<ul style="list-style-type: none"> • De información y documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. • Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. • Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública. • Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
<ul style="list-style-type: none"> • De investigación y sanción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fallos amañados. • Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo. • Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación. • Exceder las facultades legales en los fallos. • Soborno (Cohecho).
<ul style="list-style-type: none"> • De actividades regulatorias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Decisiones ajustadas a intereses particulares. • Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). • Soborno (Cohecho).
<ul style="list-style-type: none"> • De trámites y/o servicios internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro por realización del trámite, (Concusión).

Frente a este ejercicio se consolidó el mapa de riesgos institucional, especificando cuáles de ellos son riesgos de corrupción y las acciones a emprender para evitarlos y reducirlos. De igual manera se actualizó la política de administración de riesgos.

Como riesgos de corrupción se identificaron seis riesgos que son transversales a todos los procesos, estos se integraron y caracterizaron en el formato corporativo del mapa de riesgos y se definieron acciones para su prevención (**Ver anexo 1**).

Una vez complementado el mapa de riesgos, se procedió a la actualización de la política de administración de riesgos, de tal manera que en ella quedara incorporado el tema de riesgos de corrupción (**Ver anexo 2**).

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, a saber:

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 tramites contractuales.

Plan de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública: Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 0734 de 2012, la Corporación adoptó mediante Resolución Nro. 040-1301-17885 del 31 de enero de 2013 y publicó en el SECOP su plan de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública, instrumento que garantiza transparencia y publicidad en la gestión contractual.

Delegación en materia contractual: en Corantioquia, la competencia para contratar está radicada 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.

Con la aplicación de esta estrategia se logra que la contratación se desarrolle de una forma más 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.

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.

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 tener una visión global de las necesidades tanto de la Corporación 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 necesario 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 efectivamente satisfaga las necesidades de la Corporación.

Finalmente y con el fin de dar respuestas al mapa de riesgos con acciones preventivas; en el capítulo cuatro, 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.

2.2. 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”*³, 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.

³ CONPES 3292 de 2004

En CORANTIOQUIA a partir del Plan de Acción 2012-2015 se propone 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 consideró la mayor representatividad de los trámites y el número de usuarios de estos.

Se entiende como racionalización⁴ 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

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

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 2. Inventario de trámites

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
Apertura y Registro del	Aprobación que requieren las empresas de transformación	Resolución que Otorga o Niega	Decreto 1791 de 1996 , Por medio del cual se establece el régimen de aprovechamiento forestal

⁴ DAFP, Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
Establecimiento que Comercializa con Productos Forestales.	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.	Registro de Establecimiento de comercialización de productos maderables y no maderables provenientes del bosque natural. Frente a esta procede recurso de Reposición.	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, 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.	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.
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	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	Decreto 2667 de 2012, por el reglamenta la tasa retributiva.

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
Cobro de Tasas Retributivas		aclaración. Frente a ésta procede recurso de reposición	
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	
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 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.	Resolución que otorga concesión de aguas superficiales	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. 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.
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".

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
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 quemas 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	<u>Decreto 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 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.	Resolución que Otorga o Niega Autorización de Ocupación de Cauce. Frente a esta procede recurso de Reposición.	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 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	Resolución que otorga permiso de vertimiento	Decreto <u>1594</u> de 1984, en lo que no esté derogado por el decreto 3930 de 2010. Decreto <u>3930</u> 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

Nombre del Trámite	En qué consiste	Resultado	Normatividad que regula el trámite
	asociado a un acuífero.		1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones 2010 41 al 48 Decreto <u>4728</u> 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 <u>1608</u> , 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 <u>Ley 2811</u> de 1974, Por el cual se expide el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. Decreto <u>01</u> 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 <u>Ley 99</u> 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. <u>Ley 633</u> de 2000, artículo 96, por la cual se establece cobro de trámites ambientales. <u>Resolución 1280</u> 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. <u>Ley 1437</u> 2011. Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, para solicitudes presentadas a partir del 2 de julio de 2012. <u>Resolución 16191</u> 2011, Por medio de la cual se 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 actual 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.

Priorización de trámites a intervenir

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se priorizaron aquellos que requieran intervención, para mejorar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. En desarrollo de esta actividad se plantearon los siguientes cuestionamientos:

- **Qué está generando el aumento de los expedientes y asuntos pendientes?**
 - Demanda normal de nuevos proyectos.
 - Determinar lecturas socioeconómicas de los motivos de aumento (lectura económica).
 - Operativos no priorizados.
 - Requerimiento a ilegales de manera generalizada.
 - No priorización de la legalización (No existe diferenciación entre los diferentes tipos de ilegales).

- **Qué está generando las demoras o el incremento en los tiempos de respuesta?**
 - No se aplica de manera sistemática y permanente el desistimiento tácito.

- Se aplican los mismos procedimientos para todos los usuarios (No diferenciación de usuarios - No se simplifican los trámites de usuarios de bajo consumo y que se pueden estandarizar).
- En los sancionatorios hay demora en la realización de la actuación jurídica.
- En las licencias se presenta falta de revisión de requisitos obligatorios y demora en los procesos de evaluación.

- **Qué se debe revisar para la mejora en los tiempos de respuesta?**

- Detectar los pasos o formas inadecuadas que afectan la ruta crítica del trámite.
- Ajustar las herramientas y el sistema para aplicar procesos diferenciales y no generales.
- Determinar las repeticiones en las causas y aplicar el principio de Pareto (Regla 80-20), para determinar estrategias de intervención.

Diagnóstico:

Posteriormente 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 lo 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 que hace referencia al ejercicio de la autoridad ambiental, el cual es percibido de manera poco oportuna y efectiva, generando una reflexión frente a: los instrumentos utilizados, las herramientas con las cuales cuenta la entidad, la cantidad de personal y en algunos casos los niveles de formación para ejercer la función, el poco seguimiento y control, lo que se refleja en una percepción de desinstitucionalización y pérdida de credibilidad de los diferentes actores en el territorio.

Tabla 3. 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	
Concesión de aguas superficiales	10 ⁵	10 ⁶	10	10 ⁸	10 ⁷	10	60
Permiso de vertimientos	10 ⁷	10 ⁸	10	10 ⁸	10	10	60
Licencia Ambiental	10	3 ⁸	10	3 ¹⁰	10 ⁹	10	46
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

⁵ La complejidad en la concesión de aguas o permiso de vertimiento, consiste en la exigencia de visita técnica para cada una de los trámites, no obstante la Corporación cuenta con suficiente información y tecnología, para decidir solicitudes de concesión de aguas, para casos simples.

⁶ Se detectó que el pago del trámite, como requisito para proseguir con el mismo, lo paraliza hasta que el interesado pague, impidiéndose la Administración Integral del Recurso que CORANTIOQUIA ejerce a través de la Concesión, Trámite, permiso o autorización y retardando la legalización del uso del recurso.

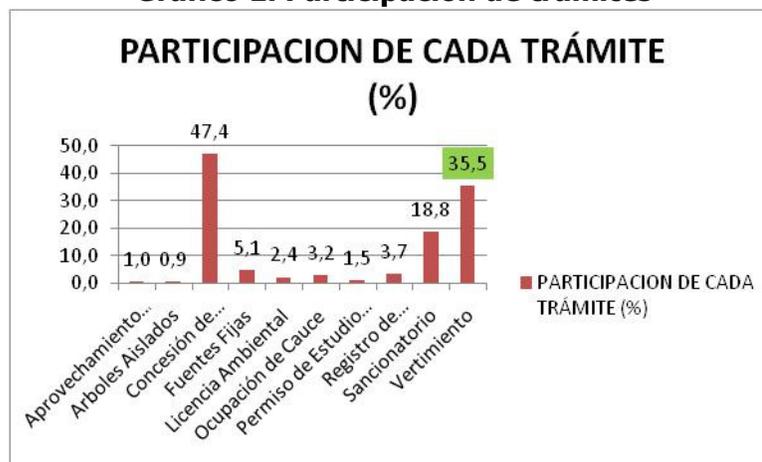
⁷ El mayor porcentaje de PQR, están relacionadas con el tiempo de respuesta.

⁸ 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	
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 se creó 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 este recibe. Es por esto que para la vigencia 2013 se priorizan inicialmente las "Concesiones de agua superficial" y el "Permiso de Vertimiento, con un total de 60 puntos cada uno.

Adicionalmente y a partir del reporte generado desde el aplicativo SIRENA el 16 de septiembre de 2012, se obtuvo el siguiente consolidado de los expedientes que se encuentran por resolver, de los cuales se destacan con mayor participación los trámites de concesión de agua y permiso de vertimiento.

Gráfico 1. Participación de trámites

La siguiente tabla detalla el consolidado de los trámites de permiso de vertimientos que se encuentran pendientes por resolver y la participación de cada una de las Direcciones Territoriales frente al total de expedientes en trámite.

Tabla 4. Estado permisos de vertimiento

DIRECCION TERRITORIAL	EXPEDIENTES EN TRÁMITE	% DE PARTICIPACION	EXPEDIENTES A PRIORIZAR ⁹⁽¹⁾	% AL QUE CORRESPONDE
ABURRA NORTE	1813	68	170	9
ABURRA SUR	271	10	84	31
CARTAMA	110	4	32	29
CITARA	84	3	11	13
HEVÉXICOS	57	2	18	32
PANZENÚ	41	2	36	88
TAHAMÉS	216	8	26	12
ZENUFANÁ	60	2	51	85
TOTAL	2652	100	428	16

Este panorama obliga a la definición de estrategias de descongestión de los trámites, teniendo como orden de prioridad, por el número de trámites, las concesiones de agua y en un segundo lugar los permisos de vertimiento, los cuales se trabajarán en el 2013.

Frente al análisis específico de estos dos tipos de trámites, se encontró lo siguiente:

⁹ Hará referencia a los generadores de vertimientos a cuerpos de agua o al suelo que desarrollen actividades industriales, comerciales y de servicio (decreto 3930 de 2010), cuyas características productivas podrían generar un mayor impacto para los recursos naturales especialmente a fuentes de agua superficial o al suelo.

- Los trámites de concesión de Agua Superficial representan el 37.4% del total de los trámites Corporativos.
- 4.761 usuarios que representan el 82.4% de los concesionarios, ostentan un caudal otorgado de menos de 1 l/s, que representa el 0.8% del caudal total concesionado.
- 43 usuarios que representan el 0.7 % del total de concesionarios, tienen otorgado el 91.7 % del caudal otorgado por Corantioquia.

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos institucionales es administrar el recurso agua, no es lógico ni práctico desgastar los esfuerzos y recursos corporativos en un 0.8 % del caudal otorgado o a otorgar. Lo anterior llevó a la diferenciación de Macro y Micro usuarios, así:

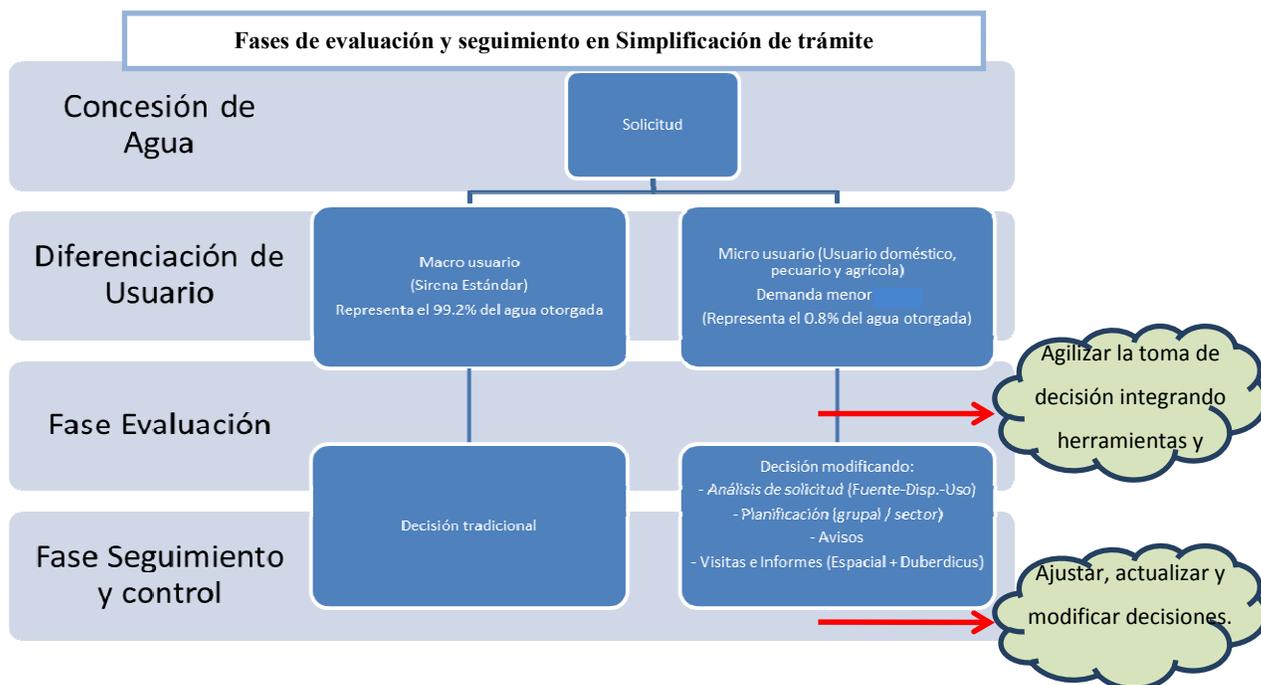
- Micro usuario: Usuarios para uso doméstico, pecuario y agrícola con consumos menores, para los cuales se aplicaría un trámite simplificado, estandarizando los módulos de consumo.
- Macro usuario: Otros usuarios y usos (Trámite tradicional).

La simplificación del trámite para micro usuarios, permitirá a la Corporación potencializar la administración integral del patrimonio ambiental en los Macro Usuarios que representan el 93.4% del recurso agua otorgado o por otorgar.

Tabla 5. Estado concesiones de agua

Corte al 24-07-2012				
CONCESIONES DE AGUA	Total Concesiones	Porcentaje de participación x No. de Trámites	Total Caudal	Porcentaje de participación x Caudal Otorgado
Concesiones de aguas otorgadas con caudal inferior e igual a 1 l/s	4761	82,4%	870,974325	0,8%
Concesiones de aguas otorgadas con caudal mayor a 1 y menor o igual a 2 l/s	336	5,8%	483,978018	0,5%
Concesiones de aguas otorgadas con caudal mayor a 2 y menor o igual a 5 l/s	312	5,4%	996,679547	1,0%
Concesiones de aguas otorgadas con caudal mayor a 5 y menor o igual a 50 l/s	300	5,2%	4393,053574	4,3%
Concesiones de aguas otorgadas con caudal mayor a 50 y menor o igual a 100 l/s	26	0,4%	1787,26478	1,7%
Concesiones de aguas otorgadas con caudal mayor a 100 l/s	43	0,7%	94785,4219	91,7%
Total concesiones de agua otorgadas	5778	100%	103317,3721	100%

Gráfico 2. Simplificación de trámite



Requerimientos para la racionalización del trámite de concesión de agua para Micro usuarios

Es necesario la integración de las herramientas tabulares (SIRENA) y espaciales (GISCA + DUBERDICUS), de manera que se administre la información que se genere en doble vía en los trámites ambientales (incluye la validación de la información de creación de fuentes, usuarios, usos, módulos, entre otros). Adicionalmente se debe desarrollar las siguientes acciones:

- Identificar, seleccionar y priorizar los trámites a intervenir.
- Realizar la diferenciación de usuario (Macrouusuario o Microuusuario).
- El trámite de los Macrouusuarios se realizará de manera normal o estándar en el SIRENA, programando espacialmente cada uno de los trámites (por municipio o vereda).

Trámites de Permiso de Vertimiento Domésticos

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, racionalizar es reducir tiempos, requisitos, procedimientos y barreras, orientándose hacia una información integrada, interactiva y personalizada, para lo cual se debe utilizar tecnologías de información como Internet, desarrollo de software, unificación de formularios.

Diferenciación de usuarios a partir de la actividad productiva descrita en la solicitud

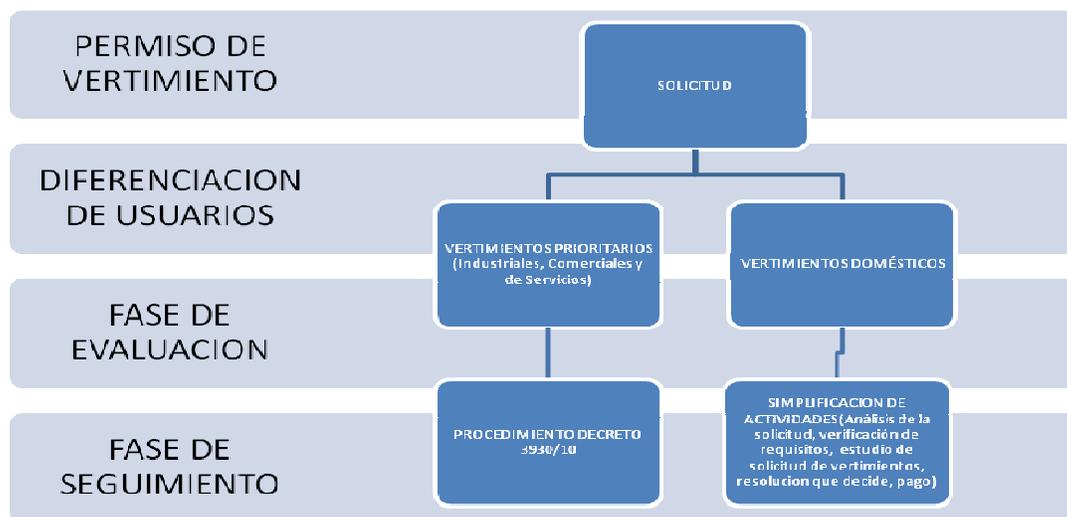
Conforme a lo establecido en el Decreto 3930 de 2010, respecto a los requisitos exigibles para los usuarios, de acuerdo a la actividad que generan, se propone la siguiente clasificación:

Vertimientos Industriales, comerciales y de servicio (TIPO 1): hará referencia a los generadores de vertimientos a cuerpos de agua o al suelo que desarrollen actividades industriales, comerciales y de servicio, considerando que las características productivas podrían generar un mayor impacto para los recursos naturales especialmente a fuentes de agua superficial o al suelo, tanto por la carga contaminante como por los volúmenes de agua vertidos.

Es importante considerar que aunque este grupo de trámites representa el 16% del total de los expedientes de vertimiento que actualmente se tramitan en la entidad, corresponde a los mayores generadores de la carga contaminante que se vierte en los suelos y fuentes de agua de nuestra jurisdicción y es por esta razón que se propone una diferenciación de estos usuarios, con el fin de abordar adecuadamente la administración del trámite.

Vertimientos Actividad Doméstica (TIPO 2): para la presente propuesta corresponderán a las aguas residuales que se generen a partir de la actividad doméstica, incluye viviendas en zonas rurales o urbanas no conectadas, con sistemas de tratamiento individuales o colectivos que en cualquier caso no superen las ocho viviendas o su equivalente a 40 habitantes como población atendida.

ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA



Fase de Evaluación

Evaluación para vertimientos TIPO 1:

Frente a este tipo de usuarios se seguirá el procedimiento completo establecido dentro del decreto 3930 de 2010, para la obtención del permiso de vertimiento.

Evaluación para Vertimientos TIPO 2:

Con el fin de agilizar la toma de decisiones y con ello la mejora de respuesta al usuario se racionalizarán las actividades relacionadas con la visita técnica, el estudio de la solicitud del permiso de vertimientos de que trata el Artículo 46 del decreto 3930 de 2010, considerará la información presentada dentro de la solicitud, incluyendo la evaluación de los estudios de potencial de acuífero en la jurisdicción, cuando se trate de vertimiento a suelo.

Racionalización de actividades:

- Pagos
La modificación propuesta tiene que ver con el momento del pago y solo aplicaría para usuario Tipo 2.
Las anteriores variaciones permitirán impulsar el trámite desde el ingreso de la solicitud hasta el acto administrativo que resuelve.
En cualquier caso la propuesta presentada deberá previamente contar con el análisis jurídico y administrativo pertinente
- Acto administrativo
Una vez clasificado como usuario con vertimiento doméstico se procederá a definir si se inicia o requiere complemento, en el caso de que el usuario no cumpla con requisitos mínimos exigidos (certificado de libertad y tradición en el caso de manifestar ser propietario, información incompleta del tercero etc).
- Estudio de solicitud de vertimientos e Informe Técnico
- Acto Administrativo que decide
Una vez elaborado y radicado el acto que declara reunida toda la información y teniendo en cuenta lo descrito en el estudio de solicitud de vertimientos realizado por el área técnica se procederá a emitir la resolución que decide sobre la solicitud, teniendo en cuenta los contenidos del permiso de vertimiento.

Finalmente y como proceso de mejoramiento continuo relacionado con la estrategia antitrámites, en el capítulo tres y en el anexo 3 se presentan las acciones a adelantar por la Corporación en el 2013, para la racionalización de los dos trámites priorizados.

2.3. 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, para el caso que nos corresponde 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, estableciendo orientaciones para 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

A partir de este proceso 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, el proceso establece que al final de cada audiencia se debe realizar la evaluación de la misma por parte de los asistentes, insumo que aporta para mejorar la preparación y desarrollo de la audiencia siguiente.

Para el caso de formular el presente plan, se tuvo en cuenta las evaluaciones realizadas en las anteriores audiencias. De estas evaluaciones realizadas por los asistentes, se destaca las siguientes solicitudes:

- Que los compromisos que se adquirieran 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 Pégate 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 una invitación general y específica utilizando la base de datos de actores consolidada, esto no garantiza la total asistencia.

Para dar respuesta a estas solicitudes por parte de la comunidad y como proceso de mejoramiento continuo relacionado con la rendición de cuentas, en el capítulo tres se presentan las acciones a adelantar por la Corporación en relación con este tema.

2.4. 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:

- Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- 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".
- 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".
- Ley 1346 de julio 31 de 2009 donde 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.

En desarrollo de estas obligaciones, La Corporación ejecuta sus acciones consciente 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.

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 de múltiples formas:

- En su sitio web www.corantioquia.gov.co, realiza actualización permanente presentando información relacionada con los planes, programas y proyectos.

- Posee web para discapacitados en su página de internet institucional, en el enlace “Web discapacitados”, por lo cual se obtuvo reconocimiento por parte del Ministerio de las Tecnologías, de la información y las comunicaciones - MINTIC.
- Se facilita la presentación de peticiones, quejas y reclamos a través de:
 - Sitio web, en el ítem de Servicios al Ciudadano, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde se puede formular requerimientos y realizar su respectivo seguimiento.
 - Buzones físicos ubicados en cada oficina donde funciona la entidad.
 - Personalmente en la sede central de CORANTIOQUIA, Carrera 65 N° 44A-32, y en sus Direcciones Territoriales Cartama, Citará, Hevéxicos, Panzenú, Tahamíes y Zenufaná.
 - En la línea Gratuita 01 8000 412230 y en el PBX 493 88 88.
 - Vía Fax (094) 493 88 00.
- En la sede central por medio de la Subdirección Administrativa y Financiera y en sus Direcciones Territoriales funciona la Ventanilla única de Pago.
- El Centro de Información Ambiental CIA forma parte del portafolio de servicios de la Corporación, facilita la consulta de material bibliográfico y ofrece orientación y asesoría personalizada en temas misionales generales y de normatividad. Se está trabajando en su fortalecimiento tanto en la Sede Central como en las Direcciones Territoriales, de tal manera que se conviertan en puntos de referencia para la comunidad, en los cuales podrán acceder a la información ambiental que posee la Corporación.

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 2013, será en la definición del grupo y las estrategias para su operación. Este grupo se encargará de las siguientes acciones:

- Evaluar, ajustar y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.

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

- 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 ciudadanía, 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.

Como proceso de mejoramiento continuo relacionado con fortalecer la prestación del servicio al ciudadano, en el capítulo tres, 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 prioritaria como lo indica la ley y los instructivos para satisfacer dicho servicio.

La segunda se encuentra liderada por la Subdirección de Regionalización 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 la Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas y consiste en la actualización de la herramienta del módulo para Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR's, que es apoyo a la actividad 25.4 del plan de acción de "Institucionalizar el servicio al ciudadano". La modernización de la herramienta de este módulo se está actualizando conforme a las necesidades que los ciudadanos han manifestado en el uso del instrumento, buscando convertirla en una herramienta amigable, de fácil acceso y que invite a la participación de los ciudadanos por este canal, como un medio transparente y efectivo para resolver sus necesidades.

Busca la Corporación con estas acciones facilitar la participación e interacción del ciudadano con la entidad y en doble vía, enriqueciendo su actividad misional.

3. 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 ejecutarse en la vigencia 2013, con el propósito de mejorar las respuestas que la Corporación ha venido dando a los mismos.

Frente al mapa de riesgos, en el anexo 1, se presenta el mapa integral de riesgos de la Corporación, de los cuales se especifican del riesgo 19 al 24, aquellos relacionados con los de corrupción. 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, en la Tabla 6 se presentan los riesgos y las acciones definidas para cada uno de ellos.

Frente a la estrategia antitrámites, en el anexo 3 y de acuerdo con el formato definido por el nivel nacional se elaboró dicha estrategia, por lo cual en la tabla N°6, se definen unos aspectos generales frente a los trámites a intervenir, pero 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 6.

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 2013.

Finalmente al final de la tabla 6, se presentan las acciones requeridas como apoyo transversal a todo el plan.

Tabla 6. Acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

COMPONENTES	ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE
Mapa de riesgos de corrupción	Riesgo: Falta de rigurosidad en la selección de los servidores públicos: Realizar pruebas de ingreso (Talento Humano) Análisis y verificación de hoja de vida (Talento Humano). Tomar decisiones sustentados en los análisis anteriores (Equipo directivo). Formar en competencias (Talento Humano). Hacer seguimiento al mejoramiento en competencias (Talento Humano y Jefes inmediatos). Divulgar en la página web el perfil de los funcionarios de planta (Talento Humano).	Diciembre 2013	Talento Humano y Director General
	Riesgo: Desacierto en la aplicación de los recursos financieros: Articular en el sistema la información de presupuesto, plan de compras, memoria de cálculo. (Grupo GIC) Divulgar en la página web la información anterior para conocimiento de la comunidad, así como el seguimiento a su ejecución (Administrativa y Planeación). Realizar auditoría de control interno sobre la ejecución de los recursos verificando que se ejecuten de acuerdo con lo programado (Control Interno).	Diciembre 2013	Control Interno, Subdirecciones Administrativa y Planeación y Estrategias Corporativas
	Riesgo: Seguimiento inadecuado a la contratación pública: Definir las supervisiones garantizando perfil técnico, jurídico y administrativo en cada una	Diciembre 2013	Talento Humano Oficina Asesora Jurídica Subdirecciones

COMPONENTES	ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE
	de ellas (Jurídica y Talento Humano). Formación periódica a los servidores en la supervisión (Jurídica y Talento Humano). Diseñar y ejecutar un programa de comunicación para la socialización interna y externa de las contrataciones realizadas por la Corporación (Subdirección de Planeación y Comunicaciones) Socializar en las reuniones de las mesas ambientales los contratos a ejecutar en su territorio (Planeación y Cultura).		de Planeación y Estrategias Corporativas y Cultura
	<u>Riesgo: Inadecuada administración y custodia de la información:</u> Realizar auditorías y controles a las aplicaciones. Divulgación a los implicados (técnicos y directivos) de los resultados de la auditoría.	Diciembre 2013	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas
	<u>Riesgo: Falta de unidad de criterio institucional para la aplicación de la norma:</u> Realización de talleres mensuales - virtuales de unificación de criterios jurídicos y técnicos desde Jurídica y Regionalización con las Direcciones Territoriales (Jurídica, Regionalización y Talento Humano). Divulgación de directrices unificadas (Regionalización, Jurídica y Comunicaciones). Realizar seguimiento a la agenda de talleres desde el Plan de Capacitación (Talento Humano).	Diciembre 2013	Talento Humano Oficina Asesora Jurídica Subdirecciones de Regionalización, Cultura y Planeación y Estrategias Corporativas
	<u>Riesgo: Cobro indebido y/o manejo inadecuado de los trámites solicitados:</u> 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 (Comunicaciones y Control Interno). Incluir en la formación de cultura ambiental la formación en lo público (Cultura). Seguimiento a los casos que se presenten en la entidad (Control Interno y Control Disciplinario).	Diciembre 2013	Subdirecciones de Administrativa y Financiera, Planeación y Estrategias Corporativas y Cultura Oficina de Control Interno y Control Disciplinario
Estrategia Antitrámites	Racionalización de trámites de concesión de aguas superficiales y de permisos de vertimiento de acuerdo con el detalle presentado en el Anexo 3 , asociado principalmente con el aumento en horarios y/o puntos de atención, en aumento en la vigencia del Trámite y la Firma Electrónica.	Diciembre 2013	Subdirección de Regionalización

COMPONENTES	ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE
Rendición de cuentas	Consolidar la base de datos de actores estratégicos para la Corporación, que permita ampliar la convocatoria a la rendición de cuentas. Definir criterios para la elaboración de informes de gestión concisos y de fácil comprensión para los diferentes tipos de público que se tienen. Consolidar los procesos comunicacionales en las Direcciones Territoriales, de tal manera que fortalezcan la participación. Evaluar la audiencia pública de la vigencia 2012, generando acciones de mejora para la audiencia de la próxima vigencia.	Diciembre 2013	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas
Atención al Ciudadano	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 de esta en la atención ciudadana.	Diciembre 2013	Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección de Regionalización
	Creación y Operación del Grupo de Servicio al Ciudadano	Diciembre 2013	Subdirección de Regionalización
	Modernización de la Plataforma de Peticiones, Quejas y Reclamos en la web	Mayo 2013	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas
	Implementar sistemas de turnos que permitan la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	Diciembre 2013	Subdirección Administrativa y Financiera
	Capacitación en competencias y habilidades para el servicio al ciudadano.	Diciembre 2013	Talento Humano
Aplica para todo el Plan	Revisión y reactivación del Equipo Interno Antitrámites, Atención Efectiva al Ciudadano y de Gobierno en Línea.	Mayo 2013	Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas
	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.	Diciembre 2013	Subdirección de Cultura Ambiental y Subdirección de Planeación y Estrategias Corporativas
	Mejoramiento de los procesos de Contratación a través de la actualización del manual de contratación con las nuevas orientaciones.	Diciembre 2013	Oficina Asesora Jurídica
	Fortalecimiento y dinamización de los roles que están relacionados con el Plan	Diciembre 2013	
	Definir y poner en operación el esquema para la atención de quejas y reclamos	Diciembre 2013	Oficinas de Control Interno y Jurídica

COMPONENTES	ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE
			Subdirecciones Administrativa y Planeación

4. 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 institucional 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 soportará la ejecución del mismo.

4.1. Plan de Acción Vigencia 2012 - 2015

El Plan de Acción de la Corporación se estructuró en 9 programas y 25 proyectos tal como se presenta en la siguiente tabla.

Dentro del programa IX, se definió el proyecto 25, con el propósito de facilitar la participación ciudadana en la gestión institucional y en el control social que debe hacer la comunidad a la Entidad.

Sin embargo, teniendo en cuenta que las acciones de mejora definidas en el presente plan, están asociadas a los procesos institucionales y que estos a su vez están relacionados con los diferentes programas y proyectos del Plan de Acción, es importante tener en cuenta que cada uno de los programas incorpora acciones que permitirán su ejecución, tal como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 7. Programas y proyectos 2013 - 2015

PROGRAMA	PROYECTO	RELACIÓN CON PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
I. Planificación ambiental del territorio	1. Ordenamiento ambiental del territorio	
	2. Planeación ambiental participativa	
II. Integración de la información, el conocimiento y la comunicación	3. Consolidación del sistema de información ambiental	Acciones Mapa de Riesgos de Corrupción
	4. Integración del conocimiento	
	5. Promoción de la comunicación para la participación	Acciones Mapa de Riesgos de Corrupción
III. Administración integral del patrimonio ambiental.	6. Fortalecimiento de la capacidad operativa para la administración integral del patrimonio ambiental	Acciones de Atención al Ciudadano. Acciones de racionalización de trámites.
	7. Promoción de la cultura de la legalidad ambiental	Acciones Mapa de Riesgos de Corrupción

PROGRAMA	PROYECTO	RELACIÓN CON PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
		Acciones de racionalización de trámites.
IV. Construcción de una cultura ambiental responsable y ética.	8. Fortalecimiento de las organizaciones ambientales	Acciones Mapa de Riesgos de Corrupción
	9. Fortalecimiento de las comunidades étnicas y rurales	Acciones Rendición de Cuentas
	10. Educación ambiental para la gestión integral del patrimonio ambiental	Acciones Mapa de Riesgos de Corrupción
V. Gestión integral de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos	11. Manejo integral de áreas protegidas	
	12. Áreas priorizadas con acciones de conservación y uso sostenible	
	13. Ordenación y manejo de los bosques naturales	
VI. Gestión integral del recurso hídrico	14. Información y conocimiento del recurso hídrico (oferta, demanda y calidad)	
	15. Planificación hidrológica participativa	
	16. Monitoreo integral del recurso hídrico	
VII. Gestión ambiental sectorial y urbana	17. Mejoramiento del saneamiento básico	
	18. Gestión integral de residuos sólidos ordinarios, especiales y peligrosos.	
	19. Prácticas sostenibles en procesos productivos.	
	20. Gestión de la calidad del aire	
VIII. Gestión del riesgo y adaptación al cambio climático	21. Prevención y mitigación del riesgo asociados a fenómenos naturales.	
	22. Adaptación al cambio climático	
IX. Desarrollo administrativo y del fortalecimiento institucional	23. Gestión del talento humano.	Acciones Mapa de Riesgos de Corrupción Acciones de Atención al Ciudadano
	24. Gestión logística de bienes y servicios.	Acciones de Atención al Ciudadano
	25. Gestión para la participación y el control social	Acciones Mapa de Riesgos de Corrupción Acciones de Atención al Ciudadano

Fuente: Plan de Acción 2012 - 2015

En la anterior tabla se especifica la relación directa con el plan, en la medida que alguno proyectos soportan las acciones a desarrollar; sin embargo todos los proyectos deberán aportar de manera indirecta a la materialización del plan, en la medida que los riesgos identificados están asociados a todos los procesos que

sustentan los programas y proyectos del plan, que en todos los proyectos se debe mejorar la atención al ciudadano, que la rendición de cuentas se debe asociar a todo el plan y en la medida que la búsqueda de mejorar el servicio que se presta es un compromiso de todo el personal de la Corporación.

4.2. 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 8. Roles para la ejecución del Plan

INSTANCIAS DEL PLAN	RESPONSABILIDADES
Dirección General	Velar por la implementación debida de las disposiciones contenidas en el Plan.
Equipo interno Antitrámites, de Atención Efectiva al Ciudadano y de Gobierno en Línea ¹¹	Liderar, planear e impulsar las estrategias de Gobierno en Línea, de Racionalización de Trámites 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 de Regionalización	Elaborar el Plan de Acción de Racionalización de Trámites.
Subdirección Administrativa y Financiera	Garantizar la ejecución de las adecuaciones y adquisiciones necesarias para el cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan.
Oficina de Control Interno	Hacer seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan.
Subdirección de Cultura Ambiental	Promover la Cultura de la Legalidad y contribuir a la socialización del Plan.
Oficina Asesora Jurídica	Aportar a la prevención del riesgo del daño antijurídico.

5. 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.
- 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.

¹¹ Creado mediante Resolución CORANTIOQUIA 13039 de abril de 2010.

- SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.¹²
- 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.
- 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 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.
- 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.
- 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.

6. ANEXOS

6.1. Mapa de Riesgos

6.2. Política de Riesgos

6.3. Racionalización de trámites

¹² Este documento hace parte integrante del Decreto 2641 de 2012.

ANEXOS