



MinAmbiente
Ministerio de Ambiente
y Desarrollo Sostenible

PROSPERIDAD
PARA TODOS



Corporación para el Desarrollo Sostenible
del Norte y el Oriente Amazónico CDA

Guainía – Guaviare - Vaupés

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2015

ENERO 2015

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”

- Sede Principal: Inírida – Guainía, Calle 26 No 11 -131. Tel: (098) 5 65 63 51 – 5 65 63 52
- Seccional Guaviare: San José – Guaviare, Transv. 20 No 12-135 Tel: (098) 5849494
- Seccional Vaupés: Mitú Av. 15 No. 8-144, Cel: 310 2 05 80 18
- Website: www.cda.gov.co e - m a i l : cda@cda.gov.co





CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
ESPECÍFICOS.....	4
ALCANCE.....	4
3. FUNDAMENTO LEGAL.....	4
4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS.....	5
5. COMPONENTES DEL PLAN.....	9
5.1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	10
5.2. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.....	12
5.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.....	13
5.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	14
6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	19

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





1. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y , y con base en la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, La Corporación para el Desarrollo sostenible del Norte y Oriente Amazónico – CDA, ha elaborado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se constituye en un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, el cual deberá ser revisado y ajustado anualmente.

Durante el año 2014, se efectuó un monitoreo permanente a la identificación y tratamiento de posibles riesgos de corrupción, se efectuó mejoramiento continuo a los procesos y procedimientos relacionados con trámites, en el marco del Sistema de Gestión Integrado – SIGI.

Para el año 2015, se fortalecerán los mecanismos de atención a la ciudadana, a través de los diferentes canales de comunicación y en las herramientas para la racionalización de trámites ambientales, con el fin de fomentar la participación ciudadana en la gestión ambiental. De igual manera se integrarán con la Estrategia Gobierno en Línea.

Con base en los parámetros establecidos en la Ley 1474 de 2011, se elabora la presente Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contempla los siguientes componentes:

1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente se establecen unas acciones mínimas para ser consideradas por las diferentes Unidades que conforman la Corporación CDA, relacionadas con la gestión que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De igual manera se incluyen recomendaciones orientadas a visibilizar el accionar de la Entidad en torno al fomento de la participación ciudadana, y la transparencia y eficiencia en el uso de todo tipo de recursos que posee la Corporación CDA.

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





2. OBJETIVOS Y ALCANCE.

OBJETIVO GENERAL

Adoptar para la Corporación CDA el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, año 2015, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

ESPECÍFICOS

- Revisar, ajustar y hacer seguimiento al **mapa de riesgos** de corrupción de la Corporación CDA y sus respectivas **medidas** de mitigación.
- Implementar acciones de **racionalización de trámites**
- Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la Entidad.
- Formular acciones de mejoramiento en la **atención al ciudadano**

ALCANCE

Las medidas, estrategias, acciones y mecanismos contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas en cada una de las dependencias de la Corporación CDA.

3. FUNDAMENTO LEGAL

Atendiendo a la siguiente normatividad legal, la Corporación CDA, implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a la siguiente normatividad:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ Ley 599 de 2000 (Código Penal).

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





- ✓ Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✓ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- ✓ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Ley 965 de 2005 (Racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los órganos y entidades del Estado y particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos)
- ✓ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Decreto 2641 de 2012. (Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 2482 de 2012. (Establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- ✓ Ley 1712 de 2014. (Se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso de la información pública)
- ✓ Decreto 2573 de 2014. Se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009)
- ✓ Decreto 0103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014)

4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

Misión

La Corporación CDA debe ser la entidad responsable del ejercicio de la autoridad ambiental y del direccionamiento del desarrollo humano sostenible en los departamentos de Guainía, Guaviare y Vaupés...

Visión

Al finalizar el año 2015 los departamentos de la jurisdicción de la CDA deberán ser modelo amazónico de desarrollo humano sostenible al incluir los determinantes ambientales en las actividades productivas existentes y por implementar, brindando a

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

"Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico"





los pobladores ambiente sano con recursos naturales restaurados y conservados y calidad de vida con infraestructura urbana y rural eficiente y amigable ambientalmente que reduzca la vulnerabilidad al riesgo de desastres naturales y por causas antrópicas.

Política de Calidad

La Corporación actúa mediante un sistema de mejoramiento continuo integrando la eficacia, la eficiencia y la efectividad, para la gestión ambiental, optimizando la administración y control de los recursos naturales en busca del desarrollo humano sostenible en los departamentos de Guainía, Guaviare y Vaupés.

Objetivos de Calidad

A- Realizar y articular la gestión ambiental en un marco de procesos estandarizados que interpreten y respondan adecuadamente la problemática, ambiental, social y cultural de la jurisdicción.

B- Mantener de manera permanente canales de comunicación, participación y divulgación ciudadana, a nivel interinstitucional y comunitario para el adecuado suministro y manejo de la información, la planificación y desarrollo de la gestión.

C- Implementar y fortalecer estrategias de mejoramiento en la gestión del talento humano, de manera que contribuyan a su desarrollo integral, con capacidad para asegurar altos niveles de calidad y desempeño bajo lineamientos éticos y compromiso institucional.

Valores Éticos

Los servidores públicos y/o contratistas de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico CDA se comprometen a orientar su trabajo bajo los siguientes valores éticos:

Honestidad: El servidor público y/o contratista actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.

Respeto: Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no mellar la dignidad humana.

Responsabilidad: Es cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”

- o Sede Principal: Inírida – Guainía, Calle 26 No 11 -131. Tel: (098) 5 65 63 51 – 5 65 63 52
- o Seccional Guaviare: San José – Guaviare, Transv. 20 No 12-135 Tel: (098) 5849494
- o Seccional Vaupés: Mitú Av. 15 No. 8-144, Cel: 310 2 05 80 18
- o Website: www.cda.gov.co e - m a i l : cda@cda.gov.co





Compromiso: El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la empresa y con la comunidad en su condición de empleados públicos.

Lealtad: Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la institución y con amplio sentido de pertenencia.

Trabajo en equipo: Intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.

Solidaridad: Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servidores y/o contratistas de la entidad a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual y empresarial.

Ética: Conducta personal puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación con la dignidad que corresponde a la persona humana.

Cooperación: Cada uno de los funcionarios persigue fines en común creando un espíritu de comprensión, colaboración, de ayuda mutua, de acción mancomunada para la solución de una necesidad; donde el sentido nos permite la realización colectiva de la misión institucional dentro de las normas del trabajo respetuoso de lo que hacen los demás, contribuyendo con nuestra gestión a la de los demás.

Puntualidad: Es el valor que construimos con el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar indicado y de realizar nuestro trabajo de manera diligente, exacta en la ejecución de las cosas, cumpliendo con las obligaciones a la hora o plazo convenido.

Tolerancia: Este valor nos crea la base para vivir en sociedad ¿Cómo afrontar las diferencias de ideas, costumbres y creencias que vemos en nuestra organización y en la sociedad? La tolerancia se traduce como respeto a la diferencia bajo la concepción que el mundo real y laboral está conformado por seres humanos de grandes valores y falencias como las nuestras.

Competencia profesional: Cualidad que caracteriza a cada funcionario por su idoneidad y habilidad profesional para efectuar su labor acorde con las exigencias que demanda la Entidad. La competencia profesional puede apreciarse en el conocimiento de las entidades gubernamentales y los métodos y procedimientos necesarios para la realización de las actividades designadas así como el entrenamiento y experiencia que requiere la aplicación de tales conocimientos en el trabajo.

Eficacia: Se da en el éxito de un programa o de una actividad para el logro de los objetivos y metas predeterminadas en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes y

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”

- o Sede Principal: Inírida – Guainía, Calle 26 No 11 -131. Tel: (098) 5 65 63 51 – 5 65 63 52
- o Seccional Guaviare: San José – Guaviare, Transv. 20 No 12-135 Tel: (098) 5849494
- o Seccional Vaupés: Mitú Av. 15 No. 8-144, Cel: 310 2 05 80 18
- o Website: www.cda.gov.co e - mail: cda@cda.gov.co





servicios producidos. Es el logro de los resultados de manera oportuna guardando relación con los recursos utilizados buscando la optimización de los mismos.

Control ambiental: En la Corporación ejercemos la vigilancia, inspección mediante el proceso de comprobación e inspección de los eventos antropogénicos o naturales, que en un momento dado pueden estar incidiendo sobre el estado ecológico y /o ambiental de un lugar específico.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. En la Corporación cada proceso debe realizarse con calidad ya que nuestra misión es la conservación de los recursos naturales; base del desarrollo económico del país y patrimonio mas importante de la nación.

Comunicación: Uno de los valores más importantes para el hombre es, sin duda alguna, el de la comunicación. Pero no una comunicación cualquiera. Nos referimos a la comunicación que acerca a las personas; que respeta y tiene en cuenta los sentimientos del otro; que facilita y favorece la relación interpersonal.

Sensibilidad: Es el valor que nos hace despertar hacia la realidad, descubriendo todo aquello que afecta en mayor o menor grado el desarrollo personal, familiar, ambiental y social, en nuestra familia CDA se debe vivir un alto grado de sensibilidad, siempre dispuestos a dar lo mejor para asegurar el bienestar de la fauna y flora, de culturas indígenas, en fin de toda la comunidad.

Eficiencia: Este valor se da en la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados frente a los resultados obtenidos al menor costo en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad. Tiene dos medidas esenciales: Técnica y económica. La Técnica es el resultado de su medición en términos físicos (Productividad) y la economía en términos monetarios (Costos).

Servicio: Brindar ayuda de manera espontánea en los detalles mas pequeño. Habla de nuestro alto sentido de colaboración para hacer la vida más ligera a los demás La Corporación tiene como medida en el desempeño de gestión de la calidad conseguir un alto grado de satisfacción en la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, remplazando el hacer por cumplir por el hacer por construir.”

Justicia: Este valor se debe trabajar como fundamento de acción, indicador de la práctica coherente de reconocer y tratar a los funcionarios y usuarios con equidad y lealtad. En nuestra entidad se debe trabajar basados en la imparcialidad, cumpliendo los objetivos, criterios que cumplen el bienestar de toda la comunidad y no los intereses de unos cuantos, asegurando el tratamiento igualitario a nuestros clientes.

Conservación: Este valor nos permite identificar que un área de conservación puede considerarse conservada o funcional cuando su grado de salud de la biodiversidad ha logrado

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”

- o Sede Principal: Inírida – Guainía, Calle 26 No 11 -131. Tel: (098) 5 65 63 51 – 5 65 63 52
- o Seccional Guaviare: San José – Guaviare, Transv. 20 No 12-135 Tel: (098) 5849494
- o Seccional Vaupés: Mitú Av. 15 No. 8-144, Cel: 310 2 05 80 18
- o Website: www.cda.gov.co e - mail: cda@cda.gov.co





un valor jerárquico “bueno” o “muy bueno” y cuando su estado de amenazas es bajo” o “medio” los funcionarios debemos comprometernos individual y colectivamente a dejar para las generaciones futuras un mundo biológicamente rico, consultando nuestra misión para obtener el enfoque y orientación en todo lo que hacemos, desde nuestras iniciativas hasta la distribución de nuestros recursos. Debemos Trabajar de una manera cooperativa, sin confrontaciones, con énfasis en esfuerzos en colaboración y utilizando la mejor ciencia de la conservación disponible.

5. COMPONENTES DEL PLAN

Aspectos Generales.

Por medio de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado Colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Mediante las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que indica lo siguiente: *“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”*.

En el marco de lo anterior, la Corporación CDA debe elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:

COMPONENTES:

- ✓ Mapa De Riesgos De Corrupción Y Las Medidas Para Controlarlos Y Evitarlos
- ✓ Medidas Antitrámites
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





La metodología empleada para el trabajo de cada componente, es la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y los lineamientos que adicionalmente que sean establecidos por la Corporación CDA para el fortalecimiento institucional.

5.1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

✓ ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Para este primer componente la Corporación CDA ha establecido los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, se utilizó la metodología establecida en la Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

Se tuvo en cuenta también lo establecido en el procedimiento para la Administración del riesgo, en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGI de la Corporación.

Esta metodología incluye los siguientes elementos:

5.1.1 Identificación de Riesgos de Corrupción: Consistente en la caracterización de los eventos potenciales internos o externos a la Corporación, que por acción u omisión, debido al uso indebido del poder, de los recursos o de la información; se lesionan los intereses de la Entidad y en consecuencia, generan riesgos de corrupción que redundan en un posible incumplimiento de la misión institucional.

5.1.2 Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción. Se realizó el análisis de los riesgos, determinando el grado en el cual se pueden materializar basado en los siguientes criterios: **Casi seguro**, donde se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias, y **Posible**, cuando el evento puede ocurrir en algún momento.

5.1.3 Valoración del Riesgo de Corrupción: una vez identificados los riesgos de corrupción, se establecieron los controles que pueden ser de tipo **preventivo**, los cuales corresponden a

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





aquellos que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y de tipo **correctivo**, aquellos que buscan combatir o eliminar las causas que lo han generado, en caso de materializarse.

Se efectúa la evaluación y valoración de los controles teniendo en cuenta los resultados del análisis y evaluación del riesgo.

5.1.4 Implementación de Políticas para la Administración de Riesgos de Corrupción: para la administración de los riesgos de corrupción identificados, se tuvieron en cuenta las siguientes acciones: **Evitar el riesgo**, tomando las medidas encaminadas a prevenir su materialización; **Reducir el riesgo**, en la cual se toman medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia.

5.1.5 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción: Se estableció realizar un seguimiento y monitoreo de los riesgos de corrupción identificados cada cuatro meses; es decir seguimientos con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre del año respectivo.

Con la identificación de los riesgos, se establecen los controles que buscan disminuir la probabilidad de ocurrencia; que son trabajados con los líderes de los procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIGI. Posteriormente se realizan evaluaciones periódicas en el Comité de Dirección, Control Interno, y en las Auditorías Integrales al SIGI.

Para el adecuado control de los riesgos de corrupción, la Corporación tiene habilitados mecanismos y canales de comunicación, en la Sede Principal, las Seccionales Guainía, Guaviare y Vaupés, la página web; en los cuales el ciudadano podrá realizar sus quejas, sugerencias, aportes, denuncias sobre el quehacer Corporativo.

Dentro del proceso de mejora continua, la Corporación ha implementado acciones y estrategias de fortalecimiento en el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión – SIGI; de tal manera que se revisan los procesos de manera permanente y se analizan sus riesgos e indicadores, tomando acciones de manera permanente.

5.1.6 Mapa de Riesgos de Corrupción: El mapa de riesgos de corrupción se ha construido con base en el modelo de formato sugerido por la Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y el procedimiento para la Administración del riesgo, en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGI de la Corporación.

Se constituye en una herramienta que facilita estructurar el manejo del riesgo a través de los diferentes componentes, ello permite hacer un seguimiento uno a uno, evaluar los controles y reflejar las acciones de seguimiento.

Ver anexo 1 matriz de riesgos de corrupción

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





5.2. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.

Con base en la Ley 962 de 2005, el Gobierno estableció directrices relacionadas con la racionalización de trámites, procedimientos administrativos y de los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos, en sus diferentes niveles para la realización de actividades, derechos o el cumplimiento de funciones.

Con la Política de racionalización de Trámites, la Corporación ha venido trabajando con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL y ha realizado ajustes en sus procesos para facilitar las actuaciones y facilitar los trámites a sus usuarios.

Se establecieron las siguientes estrategias:

Estrategia 1: Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la Corporación CDA, continuará desarrollando capacitaciones a los funcionarios, relacionadas con la Ley antitrámites y el estatuto de contratación con el propósito de que todas las actuaciones de la administración pública tengan de base la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones relacionadas con el manejo y utilización de los bienes y recursos públicos, y la eficiencia y eficacia de la administración en el cumplimiento de los fines del Estado.

Estrategia 2: Efectuar mejora continua y simplificación de los procedimientos internos. Con el Sistema de Gestión Integrado - SIGI, la Corporación CDA propenderá por la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Estrategia 3: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes. La Corporación CDA para la vigencia 2015 desarrollará el programa de capacitación para todos los funcionarios de la Entidad que incluya nuevamente programas como el servicio al cliente, la ética en lo público, el buen gobierno, como marco de acción de la función pública.

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”

- o Sede Principal: Inírida – Guainía, Calle 26 No 11 -131. Tel: (098) 5 65 63 51 – 5 65 63 52
- o Seccional Guaviare: San José – Guaviare, Transv. 20 No 12-135 Tel: (098) 5849494
- o Seccional Vaupés: Mitú Av. 15 No. 8-144, Cel: 310 2 05 80 18
- o Website: www.cda.gov.co e - m a i l : cda@cda.gov.co





Estrategia 4: Fortalecimiento en la aplicación del código de ética. La Corporación CDA ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2015, dará continuidad al fortalecimiento de la actualización y aplicación del código de ética en la Corporación CDA, el cual contiene las normas de comportamiento, sobre las que se soporta la cultura organizacional, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

5.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.

ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA

La Rendición de cuentas, constituye en un mecanismo de participación ciudadana, y es a través de él que la Corporación CDA por medio de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, rinde información sobre su gestión; en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

Dentro del proceso de nuestra democracia participativa, la Rendición de Cuentas a la comunidad se convierte en una estrategia de interlocución entre el Gobierno y los ciudadanos con el fin de generar transparencia, confianza, control social y participación en la administración pública.

Se adelantarán acciones para fortalecer los procesos y articular las actividades de Rendición de cuentas. Para ello, se tiene en cuenta los siguientes aspectos, como parte del Sistema de Gestión de Calidad que la Corporación ha implementado:

- a. Diseñar la metodología para el proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, de acuerdo a la normatividad existente;
- b. Identificar las organizaciones de la sociedad civil a invitar al proceso de Rendición de Cuentas;
- c. Realizar un proceso de interacción con la comunidad previo a la realización de la audiencia pública, con el objetivo de conocer temas de interés en el proceso de Rendición de Cuentas;
- d. Realizar el proceso de divulgación y capacitación a los ciudadanos con el objetivo de prepararlos para el proceso de Rendición de Cuentas, cómo funciona, cuáles son los límites y las herramientas que pueden utilizar para el control social;

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





- e. Organizar la publicación y distribución del informe de rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión que se presentará en la Audiencia Pública, mínimo con 15 días de anterioridad; Como medio principal de comunicación se tiene la página Web: www.cda.gov.co
- f. Diseñar e implementar la estrategia de logística para la audiencia pública;
- g. Diseñar e implementar la estrategia de información y comunicación;
- h. Seleccionar y evaluar las intervenciones en la audiencia pública de acuerdo con los ejes estratégicos, designar a los funcionarios responsables de dar respuesta a las preguntas de acuerdo a la temática;
- i. Recibir las propuestas o necesidades de las organizaciones de la sociedad civil, la ciudadanía en general en el proceso de Rendición de Cuentas;
- j. Llevar el registro de las opiniones, quejas y/o denuncias presentadas;
- k. Recolectar y procesar la evaluación de los ciudadanos sobre el desarrollo de la audiencia pública;
- l. Evaluar los aspectos correspondientes al desarrollo de la audiencia pública y presentar las propuestas de mejora.

Los aspectos anteriores fueron incorporados en el Sistema Integrado de Gestión – SIGI en el proceso de Gestión de Comunicación y Participación Ciudadana, cuyo objetivo es Planificar los eventos y/o procesos de participación ciudadana, su promoción y proyección de la imagen institucional para que se conviertan en un instrumento para la gestión ambiental de la Corporación CDA en el área de su jurisdicción. Con ello se garantiza un seguimiento adecuado para el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos dentro del sistema y de los requerimientos realizados por la Comunidad.

La Alta Dirección recibe de los servidores públicos involucrados en la rendición de cuentas el máximo compromiso y profesionalismo, la coordinación de esfuerzos y el trabajo en equipo, igualmente enfatiza en la veracidad y oportunidad de la información requerida para la consolidación del Informe de Gestión.

5.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Se establecieron las siguientes estrategias para mejorar la atención al ciudadano:

✓ ESTRATEGIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la CDA, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, ha efectuado varias mejoras en el sitio Web; y ha dispuesto

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





la actualización permanente sobre los programas, proyectos, trámites y servicios que presta la Corporación CDA para una mayor información al ciudadano

Para la presentación de peticiones, quejas y reclamos se tienen mecanismos establecidos de manera presencial en la Sede Principal, Seccionales Guainía, Guaviare y Vaupés, a través del buzón de sugerencias. De manera virtual a través de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL y a través del el sitio Web www.cda.gov.co, en el ítem de Servicios de Atención al Ciudadano, en el cual se cuenta con el enlace denominado Quejas y Reclamos; donde el ciudadano podrá formular sus requerimientos y hacer su respectivo seguimiento.

De otra parte se aplicará la encuesta de satisfacción al ciudadano, mostrando resultados de percepción del mismo; en la cual podrán incluir aspectos como sus opiniones sobre la orientación, atención, trámites y servicios que presta la Entidad.

Se encuentra disponible en la página web de la Corporación - www.cda.gov.co, la información relacionada con los procedimientos, trámites y servicios, horarios y puntos de atención, módulo de atención para peticiones, quejas y reclamos.

✓ **ESTRATEGIA PARA AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA CORPORACION CDA.**

A través de estrategias para la orientación y canales de interacción, se fortalecen las relaciones de respeto y mejora de la percepción del ciudadano frente a la Entidad mediante las siguientes acciones:

- Procedimiento de Peticiones Quejas reclamos y sugerencias en la Corporación;
- Seguimiento al producto no conforme establecido en el Sistema Integrado de Gestión – SIGI
- Medición de la satisfacción del usuario interno y externo
- Participación de servidores públicos en procesos de capacitación virtual o presencial en temáticas de servicio al ciudadano.
- A través de la implementación y desarrollo de la Estrategia Gobierno en Línea, se fortalecerán los procesos de comunicación y servicio al ciudadano.

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





✓ ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Corporación CDA facilita a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales de comunicación, de la siguiente manera:

- **Medio Escrito:** Las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.
- **Buzón de Sugerencias:** Servirán de canal de interacción entre el ciudadano y la Corporación CDA, por lo cual el buzón de sugerencias se encuentra instalado en lugar visible a la ciudadanía en general.
- **Presencial:** Si se desea realizar un requerimiento o solicitud de manera presencial, deberá dirigirse al Área de Servicio de Atención al Usuario.
- **Ventanilla VITAL:** Ventanilla integral de trámites ambientales en línea. VITAL, en la cual se realizan los trámites ambientales de manera virtual; siendo esta herramienta que migra los trámites y en su mayoría queda la información documental en la plataforma y no se hace necesario la evidencia en medio físico.
- **A través de la Web CDA:** www.cda.gov.co, Se tiene habilitado en el menú Servicios al ciudadano, la opción Peticiones, Quejas y reclamos, en la cual el ciudadano podrá registrar aquellas que sean tanto de carácter administrativo, como ambiental. Para cada uno se ha diseñado un formulario en el cual el ciudadano diligencia y se le asigna un número para su seguimiento.
- **Atención a Peticiones Quejas y Reclamos:** En el Sistema Integrado de Gestión – SIGI, se ha establecido este procedimiento, cuyo objetivo es responder peticiones, quejas y reclamos verbales o escritas, recibidas por centro documentación correo institucional y aplicativo VITAL o por cualquier otro medio dentro de los términos establecidos por la ley de forma rápida y efectiva. El procedimiento contempla las etapas en las cuales se definen

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”





responsables y registros soporte de las actuaciones cuyo fin último es dar respuesta al ciudadano. Estas son:

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”

- Sede Principal: Inírida – Guainía, Calle 26 No 11 -131. Tel: (098) 5 65 63 51 – 5 65 63 52
- Seccional Guaviare: San José – Guaviare, Transv. 20 No 12-135 Tel: (098) 5849494
- Seccional Vaupés: Mitú Av. 15 No. 8-144, Cel: 310 2 05 80 18
- Website: www.cda.gov.co e - m a i l : cda@cda.gov.co





DESCRIPCION DE LAS FASES O ETAPAS	RESPONSABLE	REGISTROS
1.Recepción de petición, queja o reclamo por escrito o verbal o a través de la página WEB y del aplicativo VITAL	Centro de documentación, Secretarías de Direcciones Seccionales y Administrador de la Pagina Web, Administrador aplicativo VITAL	sistema Aplicativo de correspondencia Midoc, Pagina Web, Aplicativo VITAL
2.Se radica documento	Secretaria del Centro de Documentación y Correspondencia	Hoja de ruta (Midoc)
3.Traslado a la dependencia que posea la información	Secretaria del Centro de documentación y correspondencia	Aplicativo de correspondencia Midoc
4. Se comunica al peticionario o quejoso a través de correo electrónico el trámite dado a su solicitud.	Oficina Asesora de Planeación	Correo institucional
5.Se entrega las PQR a la Secretaría General por intermedio de aplicativo de correspondencia Mi Doc, al administrador página WEB para su seguimiento	Secretaria de la Secretaría General	Planilla de seguimiento
6. Se envía respuesta, haciendo relación al código de radicado al peticionario dentro de los términos de ley	Jefe de la dependencia competente	Respuesta a la petición-comunicación externa
7. Informar al correo institucional de la Secretaria General el mismo día de la respuesta del peticionario	Jefe de la dependencia competente	Comunicación interna
8. Rendir informe mensual a las Oficinas Asesoras de Planeación y de Control Interno	Secretaria de la Secretaría General	Comunicación interna - consolidado mensual.

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”

- o Sede Principal: Inírida – Guainía, Calle 26 No 11 -131. Tel: (098) 5 65 63 51 – 5 65 63 52
- o Seccional Guaviare: San José – Guaviare, Transv. 20 No 12-135 Tel: (098) 5849494
- o Seccional Vaupés: Mitú Av. 15 No. 8-144, Cel: 310 2 05 80 18
- o Website: www.cda.gov.co e - m a i l : cda@cda.gov.co





6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Para el seguimiento a las estrategias del Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano, se estableció como mecanismo de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la siguiente estructura:

- ✓ Estrategia, mecanismo, medida, etc.
- ✓ Actividades
- ✓ Seguimiento actividades realizadas con corte a enero, abril, agosto, diciembre
- ✓ Responsable
- ✓ Anotaciones.

La verificación de la elaboración, seguimiento y control de las acciones y evidencias definidas en el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, le corresponde a la Oficina de Control Interno. De otra parte se dispondrá en la página web de la Corporación www.cda.gov.co, los informes de seguimiento, de tal manera que los ciudadanos también puedan efectuar el seguimiento y control al mismo.

CESAR HUMBERTO MELENDEZ SAENZ
Director General

Ordenó: Cesar Humberto Meléndez Sáenz – Director General
Revisó: Cesar Humberto Meléndez Sáenz – Director General
Lilián Cortés Quecán – Jefe Oficina Asesora de Planeación
Ivonne Carmenza Hernández Delgado – Jefe Oficina de Control Interno

AGD-CP-08-PR-01-FR-02

“Ambiente sano, calidad de vida y desarrollo humano sostenible para el norte y el oriente amazónico”

- o Sede Principal: Inírida – Guainía, Calle 26 No 11 -131. Tel: (098) 5 65 63 51 – 5 65 63 52
- o Seccional Guaviare: San José – Guaviare, Transv. 20 No 12-135 Tel: (098) 5849494
- o Seccional Vaupés: Mitú Av. 15 No. 8-144, Cel: 310 2 05 80 18
- o Website: www.cda.gov.co e - m a i l : cda@cda.gov.co

