

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA
CORTOLIMA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Twitter: @cortolima

Facebook: www.facebook.com/cortolima

www.cortolima.gov.co - cortolima@cortolima.gov.co

Avenida Ferrocarril con Calle 44 esquina

Tels: 2655378 - 2660101

Fax: 2700120 – 2654553

IBAGUÉ, ENERO DE 2014.



GRUPO DIRECTIVO Y ASESOR

JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRÍGUEZ
Director General

MARIA EUGENIA SAAVEDRA MANRIQUE
Asesora de Dirección

CARLOS ARTURO MORA GARCÍA
Subdirector Área Administrativa y Financiera

JUAN PABLO GARCÍA POVEDA
Jefe Oficina de Planeación

RODRIGO HERNÁNDEZ LOZANO
Subdirector de Calidad Ambiental

JOSÉ ARMANDO HUEPA BRIÑEZ
Subdirector de Desarrollo Ambiental

HENRY CIFUENTES OCAMPO
Jefe Oficina Jurídica (e)

JAVIER OSWALDO PINEDA RAMOS
Asesor de Control Interno

EDNA LORENA MAHECHA CUELLAR
Directora Territorial Sur oriente – Melgar

HÉCTOR VEGA QUIJANO
Director Territorial Sur – Chaparral

RUBÉN DARÍO TRONCOSO ALMANZA
Director Territorial Norte – Armero Guayabal

HÉCTOR YESID RAMÍREZ HERNÁNDEZ
Director Territorial Oriente – Purificación



CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. OBJETO.....	8
III. MISIÓN.....	8
IV. VISIÓN	8
V. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	8
VI. POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN	9
VII. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.	10
VIII. MARCO LEGAL.....	10
IX. OBJETIVOS	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos.....	14
X. ALCANCE	16
1. COMPONENTES DEL PLAN.....	17
1.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	17
1.1.1. HERRAMIENTAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	18
1.1.2. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN	18
1.1.3. MATRIZ DOFA DIAGNÓSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN.....	19
1.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	20
1.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	21
1.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	22
1.4.1. ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. 23	
1.4.2. ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN	24
1.4.3. ACTUACIONES Y ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO	25
2. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMO	26



3. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	29
3.1. Campañas Internas	29
3.2. Compromiso contra la Corrupción	29
3.3. Campañas Externas:	30
3.4. Fomento de la Cultura de la Legalidad	30
3.4.1. Mecanismos para fomentar la Cultura de la Legalidad	30
3.4.2. Acciones para consolidar la cultura de la legalidad	31
4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	32



PRESENTACIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Anti trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de *“riesgos”* la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78. Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera: Para *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La actualización del mapa de riesgos de corrupción la alinearemos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.



Posteriormente abordaremos la Estrategia Antitrámites, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto a la Rendición de cuentas, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En materia Antitrámites, como de atención al ciudadano, no partimos de cero. La entidad ha venido implementando distintos mecanismos y herramientas para la racionalización de los distintos trámites ambientales; y promoviendo la participación social en la gestión ambiental, a través de los distintos mecanismos y formas de participación en la gestión ambiental contenidos en la ley 99 de 1993. Adicionalmente la estrategia de gobierno en línea, como la estrategia de buen gobierno, son elementos articuladores que contribuyen al objetivo del plan, y sobre todo, a cerrar los espacios para la corrupción.

Finalmente, trabajaremos los Mecanismos para la atención al ciudadano, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa, clara, con eficacia, eficiencia, efectividad, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Como lo establece y da cumplimiento la Estrategia CORTOLIMA VISIBLE.

JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRÍGUEZ
Director General CORTOLIMA



I. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, creada con el fin de promover el desarrollo regional desde su transformación en autoridad Ambiental Regional, (Ley 99 de 1993); es un ente corporativo de carácter público descentralizado, relacionado con el nivel nacional, dotado de autonomía administrativa y financiera patrimonio propio y personería jurídica, encargado por la ley de administrar dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por el desarrollo sostenible de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Cuenta con una sede principal en la ciudad de Ibagué y cuatro (4) Direcciones Territoriales que dan cubrimiento en todo el departamento del Tolima, “Sedes en los municipios de Melgar, Purificación, Chaparral y Armero Guayabal”, pretendiendo con ello cubrir todas las necesidades del área de su jurisdicción. La Corporación Autónoma Regional del Tolima cuenta en su jurisdicción con una extensión territorial de 23.582 km², lo que representa el 2.1% del territorio nacional - con 47 municipios.

La participación directa de la comunidad, los auditores visibles y de los actores ambientales en las principales actuaciones decisivas y de ejecución de sus recursos públicos, le permitirán un mayor conocimiento y efectivo control ciudadano en el avance y cierre de proyectos por parte de la Corporación, para lo anterior, CORTOLIMA facilitará la labor de las auditorías visibles, veedores ciudadanos, colectivos de supervisión ciudadana a través de la convocatoria de ejercicios públicos de rendición de cuentas¹ y de información sobre la gestión en los proyectos de mayor impacto que desarrollara en el próximo trienio esta administración.

CORTOLIMA fomenta la participación directa de la comunidad, se da apoyo al control Ciudadano, facilitando la labor de las veedurías ciudadanas, conformando “Auditorías Visibles” en los proyectos de mayor impacto que desarrolla la Corporación, complementando lo anterior la Corporación ha establecido dos procedimientos internos, el primero denominado participación ciudadana, el segundo Cultura Ambiental, además de un programa activo de Peticiones, Quejas y Reclamos “PQR” con su respectivo comité, seguimientos y puntos de control, lo que genera confianza en la comunidad.

CORTOLIMA otorga viabilidad al uso, aprovechamiento o afectación de los Recursos Naturales Renovables mediante Permisos, Autorizaciones, Concesiones y Certificados al desarrollo de proyectos, obras o actividades de equipamiento e infraestructura mediante las Licencias Ambientales, dependiendo del tipo de proyecto a realizar y del tipo de recurso a intervenir.

¹ La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder, ante las exigencias que realiza la misma comunidad, por los recursos, decisiones y gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.



II. OBJETO

La Corporación tiene como objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, control, manejo y aprovechamiento.

III. MISIÓN.

Asimilar y retribuir buena parte de nuestra riqueza en la región, basados en una ética de lo público incluyente y equitativa inclusive para con la naturaleza y las futuras generaciones, reconociendo las restricciones que imponen la naturaleza y el colectivo, acompañando de manera propositiva las iniciativas de progreso humano social y, sobre la base de comportamiento ciudadanos ambientalmente más amigables.

IV. VISIÓN

El Departamento del Tolima en el 2023 será un territorio reconocido por su productividad y competitividad en un marco de Desarrollo Sostenible; con sus cuencas hidrográficas, áreas protegidas y ecosistemas estratégicos ordenados y con procesos de manejo y administración eficientes y participativos en marcha; con un ordenamiento territorial que reconoce como determinantes la protección y conservación de los recursos naturales que sustentan el desarrollo regional y restringe la ocupación en zonas de alto riesgo.

V. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

La Corporación fundamenta su accionar a través de los principios y valores éticos definidos en el “Manual de Principios y Valores Éticos”. Los principios, se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. Son las creencias básicas desde las cuales se rige el sistema de valores, al que la persona o los grupos se adscriben.

- ❖ Cumplimiento de objetivos y metas trabajo con excelencia
- ❖ Ambiente Positivo
- ❖ Equipos de Trabajo
- ❖ Coherencia, Servicio a la Comunidad
- ❖ Auto evaluación
- ❖ Auto motivación
- ❖ Eficiencia
- ❖ Eficacia
- ❖ Equidad



Los valores, son los que orientan nuestra conducta, con base en ellos decidimos cómo actuar ante las diferentes situaciones que nos plantea la vida. Tienen que ver principalmente con los efectos que tiene en lo que hacemos para las otras personas, en la sociedad y para nuestro medio ambiente en general.

- ❖ Transparencia
- ❖ Honestidad
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Respeto
- ❖ Solidaridad
- ❖ Tolerancia
- ❖ Lealtad
- ❖ Prudencia
- ❖ Ética
- ❖ Laboriosidad

VI. POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, máxima autoridad ambiental del departamento, en ejercicio de sus competencias y cumpliendo con la normatividad vigente y la política nacional ambiental, ejecuta programas, planes y proyectos, con el fin de consolidar al Tolima como una región habitable en condiciones de biodiversidad, puntualizando en como producir y consumir en forma ambientalmente responsable; para ello trabaja en forma conjunta con los entes territoriales, la comunidad en general, una infraestructura adecuada y un equipo humano competente y comprometido a:

- a) Fomentar el desarrollo sostenible y la cultura ambiental para promover el uso racional y adecuado de los recursos naturales de la región, acompañando de manera propositiva y participativa las iniciativas de progreso, basados en los principio de ética pública.
- b) Ejecutar procesos de mejoramiento continuo en el sistema integral de gestión bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad, encaminados a garantizar la satisfacción de las partes interesadas.
- c) Prevenir y mitigar los impactos ambientales negativos que se produzcan en el desarrollo de las actividades asociadas a la misión institucional.
- d) Identificar, valorar y tratar los riesgos y peligros asociados a los funcionarios y servidores de la entidad para prevenir lesiones y enfermedades profesionales.
- e) Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y los suscritos por la entidad.



VII. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.

Por último, la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, es consciente de la obligación estipulada en el Decreto 2482 de 2012 "*Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión*", donde se requiere actualizar las políticas de desarrollo administrativo, enfocándolas en el quehacer misional y en la parte administrativa y de apoyo. El artículo primero del citado Decreto establece la obligación de adoptar por parte de las entidades autónomas dichas políticas de desarrollo administrativo y en su artículo segundo la obligación de adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

VIII. MARCO LEGAL.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con fundamento en la siguiente normatividad:

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



- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.



El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:

“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó 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".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos "



Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.



Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año. Parágrafo Transitorio. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

Artículo 8. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."

IX. OBJETIVOS

Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 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*"

Objetivos Específicos

- a) Actualizar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- b) Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.



- c) Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

- d) Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



X. ALCANCE

El Plan Anticorrupción, aplica por la vulnerabilidad y condiciones a que están expuestos los funcionarios de la Corporación en cumplimiento de sus funciones y en desarrollo de las actividades, en la medición de la percepción de los usuarios de la Corporación y de toda la comunidad en general, así como a los trámites de todas las solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos y demás comunicaciones recibidas por la Corporación para su respectivo trámite dentro de los términos.

- ✚ Homologar el **mapa de riesgos de corrupción** a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Corporación, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- ✚ Fortalecer la **estrategia de racionalización de trámites** que se viene implementando, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Corporación, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- ✚ Programar la **rendición de cuentas**, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Corporación con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- ✚ Fortalecer los **mecanismos de servicio al ciudadano**, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Corporación con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



1. COMPONENTES DEL PLAN.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, como entidad del orden nacional, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlados y evitarlos, estrategias anti trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este Plan está formado por cuatro componentes, así:

1.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla guía. De igual manera, se tomó como referente nuestra experiencia.

En la matriz de riesgos, se registran aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad. Una vez identificados los riesgos, se formularon las acciones de control pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Análisis de las condiciones actuales de la Corporación.
- b) Capacitación a los funcionarios de la Corporación en la Elaboración del Contexto estratégico.
- c) Identificación de las causas de las principales debilidades y amenazas de la corporación.
- d) Elaboración del Contexto Estratégico con la participación de los directivos y líderes de los procesos.



- e) Actualización del Mapa de Riesgos.
- f) Aprobación del Contexto Estratégico, Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción por el Comité Coordinador de Control Interno CCCI.
- g) Publicación del Contexto Estratégico, Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción en la página Web de la Corporación.
- h) Seguimiento al cumplimiento y efectividad de las acciones de control propuestas en el Mapa de Riesgos Institucional - "Mapa de Riesgos por Procesos y Anticorrupción".
- i) Elaboración del informe de Administración del Riesgo.

1.1.1. HERRAMIENTAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

Dando Cumplimiento a la establecido en el artículo N' 73 de la Ley 1474 de 2011- "Estatuto Anticorrupción" se plantean las siguientes herramientas para el Plan Anticorrupción:

- Contexto estratégico.
- Mapa de riesgos de corrupción.
- Acciones para mitigar los riesgos.
- Seguimiento al cumplimiento de las acciones de control propuestas.
- Estrategias y mecanismos anti-trámites para mejorar la atención al usuario.
- Actas de sesiones de jornadas de transparencia e instrumentos de seguimiento de auditorías visibles.

1.1.2. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

- a) Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- b) Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- c) Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que Propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en Materia de lucha contra corrupción.
- d) Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan la masificación del acceso a la tecnología.
- e) Implementar los mecanismos que propicien que la entidad implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión,



- competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
- f) Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
 - g) Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
 - h) Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas de la Corporación en materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
 - i) Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como a los sectores privados y públicos.
 - j) Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles, el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.
 - k) Rendir periódicamente informes los entes de control que lo requieran, sobre el Desarrollo y resultados del programa.

1.1.3. MATRIZ DOFA DIAGNÓSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

MATRIZ DOFA PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN			
DEBILIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Cambio de personal por transición administrativa	Idoneidad y experiencia del personal directivo	Cambio de la estructura de la administrativa y rotación del personal por periodos de gobierno.	Nuevas normas en materia de control de corrupción
Desactualización del Manual de Contratación	Se tiene acceso a la página de gobierno en línea y se cuenta con página web.		Credibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva administración
Desactualización del manual de Interventoría y Supervisión			
Obsolescencia de equipos	Con buen número de personas en áreas misionales	Presiones e intrigas políticas y administrativas	Renovación de la plataforma tecnológica



De acuerdo al Mapa de Riesgos de Corrupción donde se identifican las Debilidades o Riesgos, se realiza un análisis, su medida de mitigación o Acción de Control y su respectivo seguimiento. Ver Anexo Mapa de Riesgo.

1.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia de nuestra gestión.

Igualmente, la Corporación es consciente que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. En este escenario, se implementan acciones para disminuir los trámites y tener control de las actuaciones requeridas para la prestación del servicio, por lo anterior, se desarrolla la estrategia de aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, que se pueden materializar en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otras.

En el desarrollo de este componente, la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA efectuó el siguiente análisis:

- Revisión de los procesos para identificar trámites:

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, ha adelantado a través de la Oficina de Planeación – Grupo CAMEDA, sesiones de trabajo permanentes en las cuales se revisan y evalúan los procesos institucionales con fundamento en el objeto y las funciones asignadas por el Gobierno Nacional a las Corporaciones Autónomas. De igual manera se realizan permanentes actualizaciones y ajustes a los procedimientos, con el fin de simplificar y reducir los trámites que los ciudadanos deben adelantar ante la Corporación.

Lo anterior ha permitido reducir los tiempos en la atención a trámites ambientales y demás solicitudes presentadas por la comunidad.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, en desarrollo de sus procedimientos requiere de trámites para el respectivo otorgamiento, para ello se han depurado y actualizado las actividades y requerimientos, facilitando a los usuarios la solicitud y desarrollo del procedimiento para inicio de trámite.



Procedimientos que requieren de trámite inicial de los usuarios: Permiso de Vertimientos, Permiso de estudio con fines de investigación científica en diversidad biológica, salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad Biológica, concesión de aguas subterráneas, concesión de aguas superficiales, aprovechamiento forestal, permiso de prospección y exploración de agua subterránea y permiso de emisión atmosférica par fuentes fijas; las cuales se encuentran registradas en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites).

1.2.1. MATRIZ DE TRÁMITES EN LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA DEL TOLIMA

PROCESO MISIONAL	TRAMITE	NORMATIVIDAD ASOCIADA
Gestión de control y seguimiento ambiental	Permiso de Vertimientos	Decreto 3930 de 2010 Decreto 1594 de 1984
	Permiso de estudio con fines de investigación científica en diversidad biológica	Decreto ley 2811 de 1974 Ley 99 de 1993
	Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica	Resolución 438 de 2001 Ley 99 de 1993
	Concesión de Agua Subterráneas	Decreto 1541 de 1978 Ley 99 de 1993
	Concesión de Aguas Superficiales	Decreto 1541 de 1978 Ley 99 de 1993
	Aprovechamiento Forestal	Decreto 1791 de 1996 Ley 99 de 1993
	Permiso de prospección y exploración de agua subterránea	Decreto 1541 de 1978 Ley 99 de 1993
	permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	Decreto 948 de 1995 Resolución 619 de 1997

1.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.²

² Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática” artículo 48.



Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

Dentro de los componentes de la Rendición de Cuentas definidos por el Gobierno Nacional e implementados en la Corporación, se encuentran:

Información: Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros.

Diálogo: Para el desarrollo de este componente, se planea organiza y desarrollan Audiencias Públicas de rendición de cuentas, de acuerdo al cronograma establecido y con presencia en cada una de las Direcciones Territoriales. De estas Audiencias se realiza seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

1.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente 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.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin. Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA cuenta con los siguientes canales de comunicación: Chat, Foro, Línea de atención al usuario, Ventanilla única, están publicados los horarios de atención al ciudadano.



El monitoreo y seguimiento a la atención realizada al ciudadano, nos ha permitido entre otras cosas:

- Ajustar la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
- Realizar seguimiento y medición permanente de los procesos
- Implementar acciones correctivas y de mejoramiento
- Establecer controles en la prestación del servicio
- Verificar la satisfacción de los usuarios por el servicio prestado

1.4.1. ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

El alcance de fortalecer los espacios de participación ciudadana en la gestión que se desarrollara en marco del Plan de Acción Institucional PAI 2012 – 2015.

1.4.1.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

a) **MESAS CIUDADANAS AMBIENTALES:** Consistirá en abrir espacios de diálogo constructivo con los actores ambientales en temas vigentes y de actualidad para concertar acciones conjuntas.

b) **JORNADAS DE TRANSPARENCIA:** Serán espacios de rendición de cuentas ante los grupos de interés (ONG's, JAL, JAC, Federación de Juntas, Colectivos de Jóvenes entre otros) que permitirán retroalimentar acciones y fijar metas y objetivos comunes. Convocatoria y caracterización de las ONGs del Territorio.

c) **AUDITORIAS VISIBLES:** La comunidad beneficiaria de los proyectos prioritarios serán veedores directos en la ejecución de los procesos de contratación de alto impacto socio -ambiental.

d) **TABLERO PÚBLICO DE GESTIÓN:** Se publicarán los indicadores de gestión para que los interesados conozcan y fiscalicen en tiempo real. La evolución de las ejecuciones presupuestales, contractuales y demás parámetros de gestión institucional.

1.4.1.2. CONTRATACIÓN ESTATAL

a) **ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL:** Se ajustará el manual con las nuevas referencias narrativas y se fortalecerán procesos de contratación, el régimen excepcional (Art. 31, numeral 6° de la Ley 99 de 1993) y la adopción del mecanismo de los dos sobres o las tres fórmulas para seleccionar la mejor oferta.



b) PRESENTACIÓN PÚBLICA DEL PLAN DE COMPRAS Y PROGRAMA DE CONTRATACIÓN ANUAL: Espacio para dar a conocer a la comunidad la proyección de los recursos que se ejecutarán por vía de contratación, mostrando anticipadamente que y como se contratará.

c) AMPLIACIÓN DEL ÁMBITO DE COBERTURA DE LOS PROCESOS DE LICITACIÓN PÚBLICA: Los pliegos serán abiertos y se anunciarán en medios de comunicación con la debida anticipación.

1.4.1.3. EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

a) AUSTERIDAD EN EL GASTO PÚBLICO: Implementación de estrategias de reducción del gasto público (índices de consumo de papel, energía, combustible, no a publicaciones con papel propalcote) y mejora de proceso internos.

b) REDISEÑO ORGANIZACIONAL: Actualización del esquema organizacional (Oficina de CDI, Grupo de Cambio Climático, Gestión del Riesgo, Taller Jurídico entre otros) y depuración de procedimientos misionales (árboles aislados) y administrativos. Fortalecimiento de las Direcciones Territoriales.

c) ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INTERNA: Revisión de todos los comités de apoyo institucional y planes de SISTEDA (Conciliación y defensa Judicial, Sostenibilidad Contable, Baja de Bienes inservibles), Plan de Bienestar y Capacitación y se adoptará el Plan Anticorrupción y Riesgos.

1.4.2. ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, 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.

Presencial: Se puede realizar en cualquier sede de la Corporación, ubicadas en los municipios de Ibagué — Carrera 5ª Av. Ferrocarril, Calle 44 esquina, en Chaparral — Carrera 8ª No. 7-24/28, Armero Guayabal — Carrera 6ª No. 4-37, en Melgar — Calle 7ª No. 22-61 y en Purificación – Carrera 4ª No. 8 - 27.



Telefónico: El usuario se podrá contactar con la línea PBX (8) 2654551/52/54/55 de la sede principal, (8) 2462779 en Chaparral, (8) 2530115 en Armero Guayabal, (8) 2456876 en Melgar, o (8) 2281204 en Purificación.

Correos electrónicos: se pueden canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio al correo corporativo cortolima@cortolima.gov.co, el correo debe contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia 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.

1.4.3. ACTUACIONES Y ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. Optimización del sistema atención al ciudadano.
2. Optimizar el vínculo en la página web para atención y servicios al ciudadano.
3. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
4. Implementar y optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad y trámites.
5. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
6. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible en la página web de la Corporación y en el área de Secretaria General 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.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
7. Mantenimiento de un Sistema Integrado de Gestión.
8. Acompañamiento por las Veedurías Ciudadanas y Auditores Visibles.



2. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMO

En la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA, hay una dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la entidad, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

a. Definiciones.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.³
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.⁴
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.⁵
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

³ Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

⁴ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá – diciembre 2010.

⁵ Ibídem cit. 4



b. Gestión:

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.⁶
 - Cortolima dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).
 - Formatos electrónicos que facilitan la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
 - Sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
 - Se informa a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
- **Oficina, dependencia o entidad competente:** En la entidad existe una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Consideraciones Generales:** La dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, cumple con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, que se entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁷, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

⁶ Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.

⁷ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.



El servidor público que conozca de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.⁸

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

c. **Seguimiento.** Es necesario:

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

- Se tienen mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

d. **Control:**

- **Oficina de Control Disciplinario Interno:** La entidad cuenta con una oficina que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos según sus actuaciones.⁹

La oficina de control disciplinario adelanta las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

⁸ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14.

⁹ Ley 734 de 2002. Artículo 76.



- **Oficina de Control Interno:** vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, se rinde un informe semestral a la administración de la entidad.
- e. **Veedurías ciudadanas:** Se debe:
 - Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
 - Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.¹⁰
 - Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.¹¹
 - Acompañamiento y Asesoría en la conformación de las Auditorías Visibles, verificación del cumplimiento según informe de recibo a satisfacción de los Auditores Visibles

3. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

3.1. Campañas Internas

La Entidad es consciente de los riesgos a los que se encuentra expuesta, frente a la corrupción. Es por esto que ha venido trabajando con cada uno de los procesos que integran la Entidad en una matriz de Riesgos Anticorrupción, en la cual ha planteado diferentes situaciones que se pueden presentar en el interior de la misma.

Para ello la Corporación ha puesto en marcha campañas, entre las cuales una pauta radial “mix CORTOLIMA, campaña en contra de la corrupción”, con esta se busca ilustrar a los funcionarios sobre los posibles riesgos de corrupción que existen en la Corporación, a la par se publican los procedimientos a seguir en caso de evidenciar un hecho corrupción, fortaleciendo de esta manera la cultura de la transparencia y la ética.

3.2. Compromiso contra la Corrupción

Con este pacto, la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA, formalice la lucha contra la corrupción. Este compromiso de lucha contra la corrupción, tiene dos ejes de desarrollo. El primero de ellos se relaciona con el hecho de vincular a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión de la Entidad.

¹⁰ Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003

¹¹ Ibídem, Literal b.



El segundo eje hace referencia a los funcionarios y contratistas de la entidad a quienes se deberán capacitar, con el fin de evitar prácticas indebidas, acción que se desarrollará a través del Programa de Inducción y Re inducción Institucional buscando el fortalecimiento de una cultura transparente y Ética. De igual forma se realizarán los ajustes respectivos en los manuales de Funciones y obligaciones de los contratistas.

3.3. Campañas Externas:

“Socialización Del Servicio Al Cliente Externo”

Con esta campaña la Entidad pretende ilustrar al ciudadano sobre los trámites y las ventajas de realizarlos de conformidad con los parámetros establecidos por CORTOLIMA. Dicha acción se realizará a través de los diferentes medios de comunicación.

3.4. Fomento de la Cultura de la Legalidad

3.4.1. Mecanismos para fomentar la Cultura de la Legalidad

- 3.4.1.1. Código de ética y de Buen Gobierno: A través de los compromisos éticos se busca contribuir a la convivencia en armonía, y a la difusión de los valores con respeto por las personas, la Constitución y la Ley. Se considera la Ética como un elemento esencial del proceso de gestión institucional desde la planeación hasta la rendición de cuentas. Los valores son modelos ideales de conducta o características que exigen adhesión e invitan al respeto; son prioridades que se dan a las personas, a los bienes o las ideas; son ideales o creencias que se eligen y se deben caracterizar dentro de la imagen de nuestra Entidad.

Se adelantarán ejercicios periódicos de revisión de los valores y principios de la Entidad, con políticas institucionales que rigen y orientan el desempeño laboral, así como con prácticas de Buen Gobierno, para lo cual se actualiza la Cadena de Valores.

- 3.4.1.2. Actividades de inducción, reinducción y socialización del Código de ética y Buen Gobierno: Se realizará actividades de inducción y reinducción, que incluye la programación y divulgación de la planeación institucional, los resultados obtenidos en la vigencia anterior y lo relativo a Sistema Integrado de Gestión. En ese contexto, se presentarán los aspectos más importantes de la Gestión Ética y de integridad en la Entidad, la Cadena de Valores, Principios, Valores, Políticas y Prácticas de Buen Gobierno.



- 3.4.1.3. Campaña permanente de sensibilización sobre legalidad, legitimidad y ética pública. La Entidad desarrollará campañas institucionales de sensibilización (dirigidas a servidores públicos, contratistas, proveedores y grupos de interés) sobre la importancia de la Ética Pública y la Cultura de la Legalidad y su incidencia en la legitimidad, la gobernabilidad institucional.
- 3.4.1.4. Mejoramiento Ambiente Laboral: Cortolima desarrollará programas orientados a mejorar la cultura organizacional, con el fin de generar un ambiente de trabajo adecuado, agradable y así aumentar la motivación de los funcionarios para generar productos y/o servicios de calidad que satisfagan a los clientes, adicionalmente busca mejorar la cultura organizacional a través del establecimiento e implementación de valores y una cultura ideal.
- 3.4.2. Acciones para consolidar la cultura de la legalidad

Acción: Ejecutar el programa de gestión ética y de integridad		
Actividad	Responsable	Fecha
Evaluar el índice de comportamiento ético.	Jefe Oficina de Planeación, grupo CAMEDA, Área de Recursos Humano.	
Desarrollar campañas permanentes de difusión, sensibilización sobre legalidad, legitimidad y ética pública.	Jefe Oficina de Planeación, Asesor Oficina de Control Interno y Oficina de Comunicaciones.	
Implementar y realizar jornadas de inducción y reinducción del personal, de la Guía "Programa de Orientación al Servicio Público, inducción y reinducción"	Profesional de Recursos Humanos de la Subdirección Administrativa y Financiera y Oficina de Comunicaciones.	
Revisión del componente de estímulos e incentivos del Plan de Bienestar social, incentivos y mejoramiento de la calidad de vida laboral, para que el desarrollo de competencias comportamentales tenga reconocimiento a través del sistema de estímulos e incentivos.	Comité de Estímulos y Profesional responsable del proceso de Recursos Humanos.	
Revisar y actualizar, la cadena de Valores.	Área de Recursos Humanos.	

Acción: Ejecutar el programa de gestión ética y de integridad		
Actividad	Responsable	Fecha
Preparar el Plan de Acción para la Gestión Ética y de Integridad de la vigencia.	Jefe Oficina de Planeación, grupo CAMEDA	

4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación 2014, estuvo a cargo de la Oficina de Control Interno, quién además sirvió de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, su visibilidad, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en *el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, a partir de la cual se estructuró el presente Plan.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

La Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA, publicará en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro anexo "*Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", se proponen los mecanismos de seguimiento y control, el cual será utilizado por la Oficina de Control Interno.



JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRÍGUEZ
Director General CORTOLIMA

Proyectó: Javier Pineda Ramos/Asesor Oficina de Control Interno
Mónica Suárez Pacheco/Profesional Oficina de Control Interno.

Revisó: Jorge Enrique Cardoso Rodríguez/Director General CORTOLIMA
Juan Pablo García/Jefe Oficina de Planeación.

Aprobó: Comité Coordinador de Control Interno.

