



Corporación Autónoma
Regional del Tolima

RESOLUCIÓN

000070

(14 ENE 2016)

Por la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA

EL DIRECTOR GENERAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA "CORTOLIMA", en uso de las atribuciones que le confiere la Constitución Política de Colombia, la Ley 99 de 1993, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 73 de 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, establece la obligación para las entidades del orden nacional, departamental y municipal, de elaborar cada año una estrategia de lucha anticorrupción y atención al ciudadano, que debe contener como mínimo: mapa de riesgos, medidas concretas para mitigarlos, así como estrategias anti trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que el artículo 1° del decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, señalo como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la contenida en el documentos "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

El artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, impuso la orden a toda entidad pública de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacione con el cumplimiento de la misión institucional.

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 (5) políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Que se ha presentado para la consideración y aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Comité Coordinador de Control Interno a la Gestión, considera pertinente y procedente aprobar dicho plan.



Corporación Autónoma
Regional del Tolima

RESOLUCIÓN

000070

(14 ENE 2016)

Por la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA

Que mediante Acta de Comité Directivo del 13 de enero de 2016, se socializo y aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo las estrategias de seguimiento para la presente vigencia.

Que por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2016, contenido en el documento anexo el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

Parágrafo: El Plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes: 1) metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. 2) estrategia anti tramites. 3) Rendición de cuentas. 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

ARTÍCULO SEGUNDO. Para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los Subdirectores, Jefes de Oficina y Directores Territoriales, son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos de CORTOLIMA.

ARTÍCULO TERCERO. El Director General de CORTOLIMA, como máxima autoridad de la entidad 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".

Parágrafo: La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo del Asesor de Control Interno de la Corporación, quien además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo.

ARTÍCULO CUARTO. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de la Oficina de Control Interno a la Gestión, para lo cual se publicará en la página web de la Corporación, las actividades realizadas de acuerdo con los parámetros establecidos.



Corporación Autónoma
Regional del Tolima

RESOLUCIÓN **0070**

(**74 ENE 2016**)

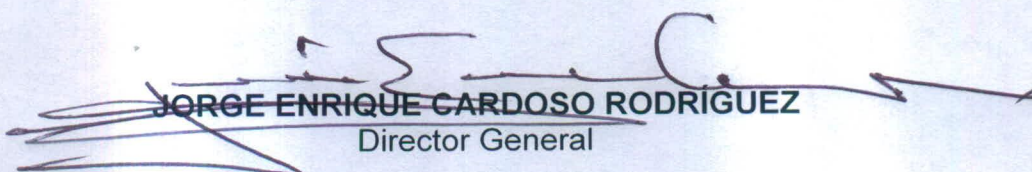
Por la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA

ARTÍCULO QUINTO. Conforme a la normatividad vigente, el Asesor de la Oficina de Control Interno a la Gestión, deberá publicar cada seis (6) meses en el sitio web de la entidad, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.


ARTÍCULO SEXTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Se firma en Ibagué, a los **74 ENE 2016**


JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRÍGUEZ
Director General

Proyectó: Javier Pineda Ramos/Asesor Oficina de Control Interno a la Gestión
Orlando Rodríguez Devia /Profesional oficina de Control Interno a la Gestión.

Revisó: Carlos Arturo Mora Garcia/Subdirector Oficina de Planeación. 

Aprobó: Comité de Dirección.



CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA
CORTOLIMA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2016

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 2016.
GRUPO DIRECTIVO Y ASESOR

JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRÍGUEZ
Director General CORTOLIMA

MARIA EUGENIA SAAVEDRA MANRIQUE
Subdirectora Administrativa y Financiera

CARLOS ARTURO MORA GARCÍA
Subdirector de Planificación Ambiental y Gestión Tecnológica

JUAN PABLO GARCÍA POVEDA
Asesor de Dirección

RODRIGO HERNÁNDEZ LOZANO
Subdirector de Calidad Ambiental

EINAR DIAZ TRIANA
Subdirector de Desarrollo Ambiental-(COMISIÓN)

RAMÓN SANCHEZ CRUZ
Asesor Oficina Jurídica

JAVIER OSWALDO PINEDA RAMOS
Asesor de Control Interno a la Gestión

EDNA LORENA MAHECHA CUELLAR
Directora Territorial Oriente – Melgar

HÉCTOR VEGA QUIJANO
Director Territorial Sur – Chaparral

RUBÉN DARÍO TRONCOSO ALMANZA
Director Territorial Norte – Lérída

CARLOS ANDRES RAMIREZ ALVAREZ
Director Territorial Sur Oriente – Purificación

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	5
I. INTRODUCCIÓN	8
II. OBJETO	9
III. MISIÓN	9
IV. VISIÓN	9
V. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS	10
VII. POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN	11
VIII. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	12
IX. MARCO LEGAL	12
X. OBJETIVOS	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos	17
XI. ALCANCE	18
1. COMPONENTES DEL PLAN	19
1.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	19
1.1.1. HERRAMIENTAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	21
1.1.2. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN	21
1.1.3. MATRIZ DOFA DIAGNÓSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN	22
1.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	23
1.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	26
1.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	28
1.4.1. ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA..	29
1.4.2. ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN	31
1.4.3. ACTUACIONES Y ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO	32
2. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMO	32

3. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	36
3.1. Campañas Internas.....	36
3.2. Compromiso contra la Corrupción.....	36
3.3. Campañas Externas:.....	37
3.4. Fomento de la Cultura de la Legalidad.....	37
3.4.1. Mecanismos para fomentar la Cultura de la Legalidad.....	37
3.4.2. Acciones para consolidar la cultura de la legalidad.....	38
4. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	39
4.1. GOBIERNO EN LÍNEA	39
4.2. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.....	39
4.3. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	40
5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	41



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 – Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Estrategia Anti trámites.
3. Rendición de Cuentas – Actas y tableros de control.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – encuestas de satisfacción.

Para mejorar el control de los escenarios donde son más vulnerables las instituciones públicas a que se presenten actos de corrupción, la Presidencia de la República ha implementado estrategias de lucha contra la corrupción, por ello las instituciones públicas de todos los niveles y órdenes deben elaborar, implementar, hacer seguimiento y control a un plan anticorrupción y de atención al ciudadano que refleje resultados, que permitan una mayor tranquilidad en el control de la inversión del estado y de atención a la ciudadanía en general, lo anterior, de acuerdo con las disposiciones de la ley 1474 de 2011, el decreto 2641 de 2012 y la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del Gobierno Nacional, promovido a través de la secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y otras instituciones vinculadas.

Para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo – Plan Anticorrupción. 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 6ª herramienta, estos se generan para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos Procesos y Subprocesos "procedimientos", permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

Para la Estrategia Anti trámites. Se tendrán estrategias para Priorización de Trámites, Racionalización de trámites, responsabilidades frente al programa Gobierno en línea, reportes y entregas de informes. Adicional a lo anterior se tendrá el propósito de facilitar a la comunidad el acceso a los servicios que brinda la Corporación, permitiendo simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta la Corporación, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos. Gran parte de la información que maneja la Corporación está en medio magnético y disponible en la Página Web de la entidad para que la comunidad pueda consultarla.

En cuanto a la Rendición de cuentas. Para la Rendición de Cuentas la Corporación tiene en cuenta los elementos y pasos necesarios para garantizar la participación masiva de la comunidad y partes interesadas, consideramos que las Audiencias Públicas 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.

Atención al Ciudadano. Para este componente, la Corporación ha venido implementando mecanismos de difusión de los servicios y manejos que realiza, para que la comunidad esté enterada y participe en lo que le corresponde, apoyo en la conformación de las Veedurías Ciudadanas y Auditorías Visibles como Control Social en pro de la protección del medio ambiente, igualmente desde diferentes medios se hace claridad de los derechos que tienen los usuarios de la corporación, en ser partícipes de los diferentes planes, programas y proyectos que se desarrollan en el departamento.

En cumplimiento con este componente se han implementado mecanismos y herramientas para la racionalización de los distintos trámites ambientales; y se promueve la participación social en la gestión ambiental, dando cumplimiento con la ley 99 de 1993. Adicionalmente las estrategias de gobierno en línea y la

estrategia de buen gobierno, han permitido una mayor articulación para el cumplimiento de las metas, objetivos de los planes y programas, adicionalmente se han fortalecido los controles para enfrenar la corrupción.

Se ha creado un Link en la página Web para que la comunidad pueda interponer o consultar sobre el estado de los PQR de la Corporación.

La Corporación ha venido trabajando en el fortalecimiento de los mecanismos para la atención al ciudadano, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos, garantizando una información completa, clara, eficaz, eficiente y efectiva, aplicando principios de transparencia, igualdad, equidad, economía, oportunidad en la prestación del servicio, como lo establece la Estrategia CORTOLIMA VISIBLE.

Para la vigencia 2016, la Corporación tiene programadas estrategias que permitan continuar con el cumplimiento de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



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 Lérica”, 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 en el Control Social con la conformación de las Veedurías Ciudadanas, los Auditores Visibles y de los demás actores ambientales en las principales actuaciones decisivas y de ejecución de los recursos públicos, le han permitido 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 Cuatrienio de esta administración.

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.

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 tres procedimientos internos, el primero denominado participación ciudadana, el segundo Cultura Ambiental y el tercero Asesoría y Acompañamiento, además de la creación de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario que es la encargada de garantizar el cumplimiento con el programa Peticiones, Quejas y Reclamos con su respectivo comité, así mismo es la encargada de liderar el procesos de Participación Ciudadana, efectuar y generar el análisis de las Encuestas de Satisfacción al Usuario “Ciudadanía en General”, como un valor agregado a los diferentes seguimientos y puntos de control, se está fortaleciendo la Oficina de Control Interno a la Gestión, 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, siempre en pro de permitir el desarrollo del departamento mediante un adecuado aprovechamiento y manejo de los recursos Naturales – “Aprovechamiento Racional de los Recursos Naturales.

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.

CORTOLIMA, como máxima autoridad ambiental del departamento del Tolima, fundamenta su actuar en los valores éticos de su talento humano y trabaja en armonía con todos los actores sociales, dando cumplida y oportuna aplicación a la normatividad legal sobre disposición, administración, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales y del medio ambiente.

IV. VISIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Tolima, CORTOLIMA, en el año 2023, será líder como autoridad ambiental a nivel regional y nacional en administración y manejo de los recursos naturales propendiendo por un desarrollo sostenible, con

la participación activa de su talento humano y de la comunidad, en cumplimiento de las políticas ambientales establecidas para garantizar un ambiente sano a las futuras generaciones.

V. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

CORTOLIMA, 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 – Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 Resolución interna 2788/2014 – Elemento 1.1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos, Resolución 1923/2008 adopta el Código de ética – Valores y principios éticos en la Corporación.

- ❖ 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. OBJETIVOS DE GESTIÓN HSEQ.

- ❖ **Tramitar:** de manera oportuna y cumpliendo con los tiempos establecidos, las solicitudes de los usuarios.
- ❖ **Comprometer:** a los actores sociales en la Gestión Ambiental.
- ❖ **Mejorar:** la efectividad de la respuesta institucional a los requerimientos y necesidades regionales en materia de manejo de los recursos naturales renovables.
- ❖ **Sensibilizar:** la comunidad con programas y proyectos de alta calidad, que involucren la investigación, la implementación de proyectos productivos sostenibles, buscando el desarrollo sostenible económico y el mejoramiento continuo.
- ❖ **Mejorar:** continuamente los procesos permitiendo un desempeño eficaz del Sistema de Gestión de Calidad
- ❖ **Cumplir:** las metas fijadas en el plan de acción institucional.
- ❖ **Minimizar:** la afectación al medio ambiente, como consecuencia directa o indirecta del desarrollo de nuestros procesos.
- ❖ **Ejecutar:** todas nuestras actividades de una manera responsable y segura, con los instrumentos adecuados y con las medidas de protección necesarias para mitigar los riesgos profesionales.

VII. 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.

VIII. 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 que hacer 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.

IX. 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).
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 (Lineamientos para elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).
- Decreto 0943 de 2014, estableció los parámetros normativos y genera nueva estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.
- Resolución 2788 de 2014 Establece nuevos parámetros y estructura para el MECI 2014 en CORTOLIMA.

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”.

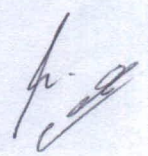
Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia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

X. OBJETIVOS

Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, 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 y hacer los seguimientos respectivos – Acciones de Control - del 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 seguimientos para verificar la eficacia de la estrategia de racionalización de trámites, así como el funcionamiento y acceso a los servicios que brinda la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, y que permita 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 y realizar 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) Continuar con el fortalecimiento de 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.

XI. ALCANCE

El Plan Anticorrupción, también permite medir la vulnerabilidad y condiciones a que están expuestos los funcionarios de la Corporación en cumplimiento de sus funciones y en desarrollo de las actividades, con el seguimiento “administración del Riesgo”, de los riesgos anticorrupción ya identificados, calificados e inicialmente tratados con corte a diciembre de 2015. El Plan Anticorrupción también permite medir 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 2016, 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 controlarlos 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 RIESGOS 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 actualización del Contexto estratégico.



- c) Identificación de las causas de las principales debilidades y amenazas de la Corporación.
- d) Actualización del Contexto Estratégico con la participación de los Directivos (Subdirectores, Jefes de Oficina, Asesores y Directores Territoriales) y líderes de los procesos.
- e) Actualización del Mapa de Riesgos. Coherencia entre el Mapa de Riesgos y el Contexto Estratégico "Factores Externos e Internos" que pueden afectar a la Corporación y la actuación de los funcionarios y Directivos, en pro del cumplimiento con la Política Integral, Misión, Visión, Objetivos y Metas de CORTOLIMA.
- 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 seguimiento Administración del Riesgo.

No.	Actividad	Descripción	Fecha
1	Realizar seguimiento dos (2) veces al año del Mapa de Riesgos de Corrupción con el propósito de verificar la eficacia de las acciones implementadas	De acuerdo al Decreto 2641 de 2012 y la cartilla anexa denominada "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" la entidad debe realizar seguimientos periódicos en las fechas señaladas. Para el Seguimiento al Mapa de Riesgos anticorrupción se realizaron el 30/05/2016 y 30/10/2016.	<ul style="list-style-type: none"> • 30/04/2016 • 31/08/2016 • 31/12/2016
2	Realizar Identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción. Estas actividades se actualizaron fueron aprobadas en CCCI del 27/10/2016, seguimiento al Mapa de Riesgos para el 30/05/2016 y 30/10/2016. Se alimenta el tablero de Control y se publica en la página web	De acuerdo a la cartilla "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" las etapas de identificación, análisis y valoración son actividades continuas. Seguimiento el 30/05/2016 y 30/10/2016. Se alimenta el tablero de Control y se publica hasta el 31/08/2015	• 31/08/2016

	de la Corporación el avance y cumplimiento el 31/08/2015		
3	Divulgar y socializar internamente el Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado.	Dar a conocer el mapa de riesgos al interior de la entidad con el fin de que los funcionarios de la Corporación conozcan los controles y las acciones a ejecutar.	• 31/12/2016

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, eficacia, eficiencia, efectividad, practicas éticas 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 a 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, con base en el rediseño organizacional	Idoneidad y experiencia del personal directivo	Cambio de la estructura administrativa y rotación del personal por periodos de gobierno.	Nuevas normas en materia de control de corrupción
Actualización del Manual de Contratación	Se tiene acceso a la página de gobierno en línea y se cuenta con página web.	Permanentes actos administrativos o cambios en las normas que regulan la Contratación pública.	Credibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva administración
Actualización del manual de Interventoría y Supervisión	Personal idóneo para actualizar el manual y correcta aplicación del mismo.	Contratistas o cooperantes faltos de compromiso para ultimar detalles de cumplimiento.	Pluralidad de oferentes en el medio.
Obsolescencia de equipos	Buen número de personal idóneo en áreas misionales	Presiones e intrigas políticas y administrativas	Disponibilidad de opciones tecnológicas en el



MATRIZ DOFA PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN			
DEBILIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
			entorno "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 Riesgos.

1.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.

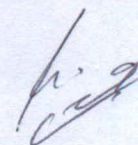
La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro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

No.	Actividad	Descripción	Fechas
1	Mantener actualizada la información en la plataforma SUIT 3.0.	Mantener actualizada la plataforma SUIT3.0. solicitando apoyo del DAFP para desarrollar esta actividad	31/12/2016
2	Cumplir con el Programa de Identificación de trámites ante el DAFP	Identificar nuevos trámites que estén a cargo de la entidad	31/12/2016
3	Cumplir con el Programa de Racionalización de trámites ante el DAFP	Racionalizar los trámites en la entidad	31/12/2016

1.2.1. MATRIZ DE TRÁMITES EN LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA DEL TOLIMA – CORTOLIMA.

PROCESO MISIONAL	TRAMITE	DESCRIPCIÓN
Gestión de control y seguimiento ambiental – SCA, Of. Jurídica.	Acogimiento de planes de manejo ambiental	Este trámite es para aquellos que necesiten hacer Cierre de botaderos municipales, Cierre de celdas de disposición final, Aprobación de Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, Gestión Integral de Residuos sólidos, autorización de celdas temporales para la disposición de residuos sólidos...



PROCESO MISIONAL	TRAMITE	DESCRIPCIÓN
	Aprovechamiento forestal general	Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados Que Generan Riesgo o Peligro. Cuando se quiera aprovechar árboles aislados de bosque natural ubicado en terrenos de dominio público o en predios de propiedad privada que se encuentren caídos o muertos por causas naturales, o que por razones de riego inminente por afectación de estructuras – Andenes, bases muros, entre otros, por problemas fitosanitarios. Este permiso no requiere trámites largos, el permiso se da con acta de visita, y se requiere que la acción el solicitante la realice en tiempo n9o superior a un mes – el acta tiene validez de un mes.
	Concesión, Aumento, Partición y Traspaso de Aguas Superficiales y Aguas Subterráneas	Este procedimiento solamente es válido para las solicitudes de usuarios con el fin de obtención Concesiones sobre cuerpos de aguas superficiales y aguas subterráneas en el departamento del Tolima, recepcionadas en la sede principal de CORTOLIMA y sedes territoriales. Se da prioridad para los usuarios para consumo humano y uso doméstico.
	Licencia Ambiental	Autorizar licencia ambiental a la ejecución de proyectos, obras o actividades enmarcadas en el decreto 2820 de 2010, o aquel que lo reemplace o sustituya, que garantizar la prevención, mitigación, corrección compensación y manejo de los efectos ambientales que se puedan derivar por las diferentes actividades de las obras que requieren de Licencia ambiental.
	Permiso de Emisiones Atmosféricas	Este procedimiento solamente es válido para las solicitudes de usuarios con el fin de obtención de permiso de emisiones atmosféricas, según actividades establecidas en el artículo 73 del Decreto 948 de 1995.



PROCESO MISIONAL	TRAMITE	DESCRIPCIÓN
	Solicitud de Certificación de Operación de Centros de Diagnóstico Automotriz	Es válido para las solicitudes de usuarios con el fin de obtención de la certificación de operación de centro diagnóstico automotriz para verificación de emisiones de fuentes móviles en el Departamento del Tolima.
	Tramite de Permiso de Vertimientos	Aplica a todos generadores de vertimientos y a los prestadores del servicio público domiciliario de alcantarillado. En conformidad con el Decreto 3930 de 2010 y el decreto 1594 de 1984 o la norma que la reemplace o sustituya.

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

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.

² Proyecto de Ley de "Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática" artículo 48.
Página 26 de 41



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.

No.	Actividad	Descripción	Fechas
1	Documento para la rendición de cuentas que cumpla con los lineamientos del componente de información del Manual de Rendición de Cuentas	Un documento elaborado previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que incluya los temas de presupuesto, cumplimiento de metas, gestión, contratación, impactos de la gestión y acciones de mejoramiento	30/10/2016
2	Documento Cuadro de inquietudes de la comunidad y partes interesadas participantes de las audiencias, compromiso de la Corporación para tratar inquietudes.	Cuadro de inquietudes y compromisos publicado en la página web de la Corporación.	30/11/2016
3	Realizar encuentros de diálogo con ciudadanos en relación con normas, políticas o programas de la Corporación.	Realizar encuentros de diálogo ciudadano a nivel sectorial en forma de foro, audiencia pública, feria, mesa de diálogo, observatorio ciudadano, tienda temática, reuniones zonales, teleconferencia interactiva o asamblea comunitaria.	30/11/2015
4	Realizar mesas sectoriales para construcción del PAI 2016 – 2019.	Desarrollar actividades con participación de las comunidades, gremios productivos, instituciones educativas, ONG entre otros, para la elaboración del Plan de acción Institucional PAI 2016 – 2019. Publicado en la página web de la corporación.	30/05/2016



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: Atención personal los días lunes en horas de la mañana por el Director General a la comunidad que lo requiera, están implementados los Chat, Foro, Línea de atención al usuario, Ventanilla única, están publicados los horarios de atención por la Corporación a los ciudadanos.

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 con las necesidades ambientales del departamento con aporte de la comunidad..
- Realizar seguimiento y medición permanente de los procesos
- Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, que permiten una mejora continua y satisfacción de los usuarios en pro de la protección del Medio Ambiente y manejo racional de los Recursos Naturales.
- Establecer controles en la prestación del servicio.
- Verificar la satisfacción de los usuarios por el servicio prestado.
- Disminución de la tramitología.
- Cumplimiento con los requisitos y términos para la prestación del servicio

No.	Actividad	Descripción	Fechas
1	Evaluar la percepción favorable de los usuarios frente a los servicios que presta la Corporación.	Evaluar la percepción favorable de los usuarios frente a los servicios de CORTOLIMA – Informe resultante de encuesta de	31/12/2016



		satisfacción de los usuarios.	
2	Fortalecer las acciones de seguimiento para la atención oportuna de P.Q.R	Atender oportunamente las Peticiones, Quejas y Reclamos que sean recibidas por la entidad. Comité de PQRs que se reúne mensualmente, genera acta y se analizan los cumplimientos.	31/01/2016 -- -- -- -- -- 31/12/2016
3	Hacer la caracterización de ciudadanos y partes interesadas.	Documento con la caracterización de ciudadanos y partes interesadas que incluya mínimo aspectos demográficos, geográficos y necesidades e intereses.	30/09/2016

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 – Está proyectada para el Plan de Acción Institucional PAI 2016 – 2019.

1.4.1.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

a) **MESAS CIUDADANAS AMBIENTALES:** Mesas Sectoriales con la participación de la comunidad, sectores productivos, gremios, ONG, sectores educativos entre otros para la construcción del PAI 2016 – 2019, otras mesas ciudadanas que Consistiran 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:** La Corporación da cumplimiento con la ley y normatividad en lo referente a la actualización del Manual de Contratación - 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. – Publicación en la página web de la Corporación.

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, entre otras) y mejora de proceso internos. La Corporación realiza seguimientos mensuales a la Austeridad del Gasto, consolida la información y elabora informe trimestral el cual es publicado en la página web de la Corporación - Link – <http://www.cortolima.gov.co/control-interno>.



The screenshot shows the website interface for 'Control Interno' on the Cortolima website. The header includes the Cortolima logo and the text 'CORTOLIMA Corporación Autónoma Regional del Tolima'. A navigation menu contains links for 'Inicio', 'Servicios de Información al Ciudadano', 'Mapa del Sitio', 'Trámites y Servicios', 'Contratación', and 'Buzón de Contacto'. The main content area is titled 'Control Interno' and lists several reports and resolutions, including 'Informe Cuatrimestral Julio - Octubre 2015', 'Informe Trimestral de Austeridad en el Gasto Abril, Mayo y Junio de 2015', and 'Informe Cuatrimestral Marzo - Junio 2015'. A sidebar on the left contains a menu with items like 'Historia Corporación', 'Servicios de Información al Ciudadano', 'Transparencia', 'Información Financiera y Contable', 'Resolución Gastos y Control', 'Trámites y Servicios', and 'Gestión Humana'. On the right, there is a search bar and several interactive buttons such as 'Encuesta Satisfacción al Usuario', 'Participa en nuestros foros', 'Consejo Ciudad', 'Registro de Datos ONCA Asociados', and 'Transparencia'.



b) **REDISEÑO ORGANIZACIONAL:** Se aprobó e implemento en el primer semestre de 2015, para el 2016 se continuara con el mejoramiento de esta Actualización - Esquema Organizacional – Pendiente verificar la mejora de los recaudos "efectividad" y la prestación del servicio "Satisfacción de los Usuarios".

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), actualmente – Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Plan de Bienestar y Capacitación y se adoptó el Plan y Mapa de Riesgos Anticorrupción.

d) Se implementó y socializo "Inducción y reinducción" del Modelo Estándar de control Interno MECI:2014 durante la vigencia 2015 en la sede principal y las cuatro territoriales.

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, en Lérica: carrera 2ª sur No. 6-81 Avenida Las Palmas, 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) 2657186 ext. 400 en Lérica, (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 ANTI TRÁMITES 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 Corporación.
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 Corporación.
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 Corporación.
 - 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 Corporación, 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.
- 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).

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

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

- 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 – Ventanilla Única SAF – y para el seguimiento y control al cumplimiento con los términos y calidad de respuesta están la Oficina Asesora de control Interno a la Gestión OCIG y la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario – Proceso Participación Ciudadana, 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

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.

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

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

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 Corporación.

- 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 Corporación 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.

- **Oficina de Control Interno:** vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Corporación. 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.

⁹ Ley 734 de 2002. Artículo 76.

- 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 Corporación 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 Corporación 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, con la inducción que realiza la Corporación para el personal que ingresa a laborar.

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.

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.

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

¹¹ Ibidem, Literal b.

3.3. Campañas Externas:

“Socialización Del Servicio Al Cliente Externo”

Con la continuidad de esta campaña la Corporación 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

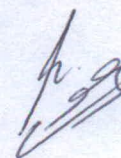
3.4.1. Mecanismos para fomentar la Cultura de la Legalidad

- 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 Corporación, 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.

La Oficina de Control Interno a la Gestión durante la vigencia 2015 adelanto campañas de Autocontrol “Cultura del autocontrol”, por los diferentes medios de comunicación al interior de la Entidad, en estas campañas se resalta el comportamiento ético que deben tener todos los funcionarios de la Corporación en cada una de sus actuaciones, además para el ingreso de personal nuevo a la planta de la Corporación o a contratistas se da una inducción en la que se prioriza en el tema de Control interno, los valores éticos y los riesgos de corrupción a que pueden estar expuestos y las consecuencias cuando se presenten casos de corrupción al interior de la Corporación.

- 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

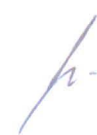


planeación institucional, los resultados obtenidos en la vigencia anterior y lo relativo a Sistema Integrado de Gestión. En ese contexto, se presentarán los aspectos más importantes de la Gestión Ética y de integridad en la Entidad, la Cadena de Valores, Principios, Valores, Políticas y Prácticas de Buen Gobierno.

- 3.4.1.3. Campaña permanente de sensibilización sobre legalidad, legitimidad y ética pública. La Corporación desarrolla 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.	30/10/2016
Desarrollar campañas permanentes de difusión, sensibilización sobre legalidad, legitimidad y ética pública.	Jefe Oficina de Planeación, Líder Grupo CAMEDA, Asesor Oficina de Control Interno y Oficina de Comunicaciones.	30/10/2016
Implementar y realizar jornadas de inducción y reinducción del personal, en los diferentes temas objeto del deber ser de la Corporación.	Profesional de Recursos Humanos de la Subdirección Administrativa y Financiera y Oficina de Comunicaciones.	30/10/2016
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	Comité de Estímulos y Profesional responsable del proceso de Recursos Humanos.	30/11/2016



Acción: Ejecutar el programa de gestión ética y de integridad		
Actividad	Responsable	Fecha
sistema de estímulos e incentivos.		
Revisar y actualizar, la cadena de Valores.	Área de Recursos Humanos.	30/10/2016
Preparar el Plan de Acción para la Gestión Ética y de Integridad de la vigencia.	Jefe Oficina de Planeación, grupo CAMEDA	31/12/2016

4. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

4.1. GOBIERNO EN LÍNEA

La Estrategia de Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones –TIC.

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Fecha
1	Cumplir con los porcentajes definidos por el Gobierno Nacional.	Adelantar las actividades que permitan dar cumplimiento a lo estipulado en el Manual GEL y el Decreto 2573 de 2014.	Recursos Tecnológicos	31/12/2016 (Informes trimestrales)

4.2. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post-contractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad. Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos



contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Fecha
1	Dar cumplimiento a los lineamientos estipulados en la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014 – Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.	Publicar la información sobre los procesos contractuales adelantados por la entidad en la página web de la entidad y en www.contratos.gov.co	Recursos Tecnológicos y Área de Contratos	31/12/2016 (reporte mensual)

4.3. GESTIÓN DOCUMENTAL.

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal. De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Fecha
1	Seguimiento al cumplimiento y efectividad a la implementación del Programa de Gestión Documental: 1. Elaboración, aprobación e implementación versión 2 de TRD. 2. Elaboración, aprobación e implementación versión 1 de TVD. 3. Puesta en marcha del Archivo centralizado de gestión. 4. Saneamiento ambiental a sedes territoriales.	Seguimiento al cumplimiento y efectividad con las actividades establecidas en el Programa de Gestión Documental de la Corporación.	SAF – Gestión Documental	31/12/2016
2	Continuar con la capacitación a las dependencias de la Corporación en temas de TRD, TVD y en general al Programa de Gestión Documental.	Cumplir con las actividades establecidas en el Programa de Gestión Documental de la Corporación.	SAF – Gestión Documental	31/12/2016




5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación 2016, estuvo a cargo de la Oficina de Control Interno a la Gestión OCIG, quién además sirvió de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

Por su parte, el Jefe de Control Interno a la Gestión 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. La Oficina de Control Interno a la Gestión para la vigencia 2016 continúa con el seguimiento para verificar la eficacia y efectividad del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano establecido en la Corporación.,

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 a la Gestión.



JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRÍGUEZ
Director General CORTOLIMA

Proyectó: Carlos Arturo Mora García/Subdirector de Planificación Ambiental y Gestión Tecnológica.

Revisó: Jorge Enrique Cardoso Rodríguez/Director General CORTOLIMA.

Aprobó: Comité de Dirección.

ENTIDAD: CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA - CORTOLIMA			AÑO: 2016		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas		Responsables	Observaciones
		Seguimientos al cumplimiento con cortes 30/04/2016, 31/08/2016, 31/12/2016			
M a p a d e R i e s g o s d e C o r r u p c	1. Identificación de los riesgos de corrupción de la Entidad - Contexto Estratégico Actualizado a 2016.			Director General, Líderes de los Procesos, Subdirector de Planificación Ambiental y Gestión Tecnológica, Seguimiento Oficina de Control Interno a la Gestión OCIG.	
	2. Definición del contexto estratégico - Factores Internos y Externos" teniendo en cuenta las condiciones internas y del entorno que pueden generar eventos de corrupción.			Líderes de Proceso, Subdirector de Planificación Ambiental y Gestión Tecnológica - Asesoría, acompañamiento y Seguimiento por la Oficina de control interno a la Gestión OCIG.	
	3. Actualizar mapa de riesgos anticorrupción - Basados en el Contexto Estratégico actualizado - Segundo semestre de 2016.			Subdirector de Planificación Ambiental y Gestión Tecnológica.	
	4. Seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción			Oficina de Control Interno a la Gestión en el 2016 realizará el seguimiento.	
	5. Verificar la divulgación e invitación a la comunidad para socializar los proyectos a ejecutar.			Dirección General, Oficina Asesora de Gestión Jurídica, Subdirectores, Jefes de Oficina y Directores Territoriales.	
	6. Realizar Capacitaciones sobre ética, transparencia y responsabilidad (Ley 1474/2011).			Subdirector de Planificación Ambiental y Gestión Tecnológica.	
	7. Realizar seguimiento a las etapas del proceso contractual			Oficina de Control Interno a la Gestión OCIG.	

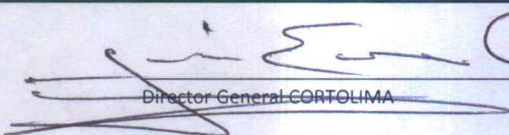
i ó n	8. Todos los procesos disciplinarios de la Corporación deben cumplir con los tramites y tiempos establecidos legalmente.		Oficina de Control Interno Disciplinario
	9. Verificar la eficacia de las herramientas o políticas utilizadas en la seguridad de la información		Subdirección de Planificación Ambiental y Gestión Tecnológica.
	10. Revisión aleatoria de las actuaciones judiciales descritas por los apoderados en sus informes de actividades, a través del eKOGUI.		Profesional especializado Gestión Jurídica, Certificación de cumplimiento Oficina de Control Interno a la Gestión. OCIG.
	11. Verificar los informes de supervisión e interventoría con la información contractual y legal.		Líderes de los Procesos y los Supervisores e Interventores. Seguimiento por la OCIG.
	12. Actualización y disminución de actividades dentro de los procedimientos para trámites ambientales.		Grupo CAMEDA
Estrategia Antitrámites	1. Realizar una revisión de los procesos misionales para efectos de identificar debilidades y posibles riesgos que se generan dentro de los trámites - Contexto Estratégico.		Líderes de procesos misionales, grupo CAMEDA y Oficina de Control Interno a la Gestión .
	2. Actualizar el normograma de la Entidad.		Profesional - Gestión Jurídica, OCIG.
	3. Racionalización de los procedimientos internos, para así facilitar la gestión administrativa de la entidad.		Líderes de procesos y grupo CAMEDA
	4. Utilización de los medios electrónicos y Pagina web.		Oficina de Comunicaciones y Gestión tecnológica. Seguimiento OCIG.
	5. Mecanismos encaminados a la racionalización de tramites.		Líderes de procesos, responsable de la ventanilla unica y grupo CAMEDA

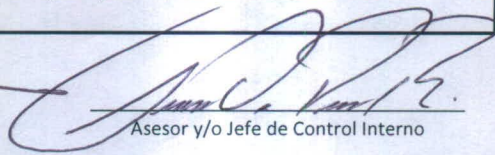
Estrategia de Rendición de Cuentas	1. Realizar un diagnóstico de los resultados de la rendición de cuentas 2015.	Oficina de Planeación Ambiental y Gestión Tecnológica.
	2. Facilitar canales de información requeridas por el ciudadano para la interacción con la Corporación durante todo el proceso de rendición de cuentas.	Subdirección de Planeación Ambiental y Gestión Tecnológica, Oficina asesora de control Disciplinario - Participación Ciudadana, OCIG.
	3. Publicación de foro en la página web para las intervenciones en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y participación en las redes sociales Facebook y Twitter.	Oficina de Comunicaciones y Gestión Tecnológica
	4. Presentación del proyecto de presupuesto de la Corporación en Audiencia Pública	Direccionamiento Estratégico, Oficina de comunicaciones.
	5. Informe de Gestión y Seguimiento del "Plan de Acción Institucional - PAI", y su aporte al cumplimiento del "Plan de Gestión Ambiental Regional - PGAR", en Audiencia Pública.	Subdirección de Planeación Ambiental y Gestión Tecnológica. OCIG.
	6. Se gestionará durante las audiencias públicas la habilitación de la transmisión en vivo a través de internet, radio o medio afín y la posibilidad de interacción con los Usuarios.	Oficina de Planeación Ambiental y Gestión Tecnológica.
	7. Realización de encuestas de satisfacción a los usuarios, para identificar necesidades.	Asesor de Control Disciplinario - Participación Ciudadana
	1. Continuar con la Optimizar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la	Asesor de Control Disciplinario - Participación Ciudadana

Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

2. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Corporación.	Asesor de Control Disciplinario - Participación Ciudadana
3. Informe de las denuncias ambientales recibidas y tramitadas	Ventanilla Unica y SCA
4. Información permanente a través de la cartelera institucional de la Corporación y por los medios de comunicación local de las acciones adelantadas.	Oficina de Comunicaciones, PQRs.
5. Enlazar las noticias presentadas en el sitio web www.cortolima.gov.co o al Facebook y Twitter y hacer seguimiento mensual a los comentarios que realicen los usuarios.	Oficina de Comunicaciones y Gestión Tecnológica
6. Programas de capacitación y sensibilización de la cultura del servicio al ciudadano para los funcionarios responsables de atender directamente a los usuarios..	Gestión Humana y Participación Ciudadana
7. Fortalecimiento de los canales de atención a nivel central y territorial	Participación Ciudadana
8. Adecuar espacios físicos de acuerdo a la normativa vigente en materia de diseño, accesibilidad y señalización para el personal de la Corporación y visitantes.	SAF - Gestión de Adquisición de bienes y servicios
9. Informe semestral de la oficina de control disciplinario y control interno de la atención al ciudadano.	Control Disciplinario y Control Interno a la Gestión.OCIG.

Otras	1. Hacer seguimiento trimestral al Acuerdo por el Buen Gobierno, suscrito con el SINA	Oficina de Control Interno a la Gestión.
	2. Tecnologías de la información - Gobierno en línea.	Gestión Tecnológica
	3. Publicación de la gestión contractual en el SECOP y SIRECI	Gestión Contratual y Gestión tecnológica, OCIG.
	4. Publicación en la pagina web de los proyectos de inversión.	Oficina de Planeación Ambiental, Gestión Tecnológica y SDA
	5. Hacer seguimiento a las quejas contra funcionarios por faltas en sus actuaciones.	Control Interno Disciplinario
	6. Seguimiento a la efectividad de la gestión documental.	SAF - Gestión Documental y Oficina de Control Interno a la Gestión.
Consolidación del Documento	Oficina de Control Interno a la Gestión.	
Seguimiento a la estrategia	Jefe de Control Interno a la Gestión	
	Javier Oswaldo Pineda Ramos	
Fuente de Información: Cuadro 3. Formato seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Decreto 2641 de 2012 - DAFP.		


 Director General CORTOLIMA


 Asesor y/o Jefe de Control Interno

