

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

2015



CONSEJO DIRECTIVO

RAUL DELGADO GUERRERO
Gobernador del Departamento de Nariño

JULIO VICENTE ORTIZ ROSALES
Representante Presidencia de la República

JUAN CARLOS GUTIERREZ
Representante Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

RAMON EDER RODRIGUEZ RODRIGUEZ
Alcalde Municipal de Mosquera

JOSE MENESES MARROQUIN
Alcalde Municipal de Los Andes

SERGIO ORLALNDO PAZ CHAVEZ
Alcalde Municipal de CORDOBA

OLMEDO CASTILLO GAVIRIA
Alcalde Municipal de SAN LORENZO

JOSE MARIA VALENZUELA TUPUE
Representante Comunidades Indígenas – Resguardo Gran Cumbal

ALEXANDER BURBANO CORTES
Consejo Comunitario La Nupa

JESÚS ORLANDO JOJOA RAMOS
Representante ONGS – Grupo Asociativo ASOCASAPAMBA

JOSÉ FERNANDO ZAMBRANO JATIVA
Representante ONGS- Fundación Sindagua

EDGAR MAURICIO ORTIZ BOTINA
Representante Sector Privado-Comité Departamental de ASOHOFrucol, Seccional Nariño

LUIS FELIPE ALVARADO ESPITIA
Representante Sector Privado-Consejo Regional de la Papa de Nariño



EQUIPO DIRECTIVO

YOLANDA BENAVIDES ROSADA
Directora General

TERESA ENRÍQUEZ ROSERO
Jefe Oficina Jurídica

FRANKLYN ROSERO PATIÑO
Jefe Oficina de Control Interno

LUCY ACOSTA DE LEYTON
Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico

FREDY RODRÍGUEZ AUX
Subdirector Administrativo y Financiero

ALVARO ALBORNOZ ERASO
Subdirector de Conocimiento y Evaluación Ambiental

FERNANDO BURBANO VALDEZ
Subdirector de Intervenciones para la Sostenibilidad Ambiental



CONTENIDO

PRESENTACION

INTRODUCCION

ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

FUNDAMENTO LEGAL

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES.
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.
4. CUARTO COMPONENTE: ESTRATÉGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
5. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL
6. HERRAMIENTAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

LISTA DE ANEXOS

Anexo No. 1. Mapa de Riesgos de Corrupción
(*) *Ver archivos adjuntos.*



PRESENTACION

Desde su creación, CORPONARIÑO ha desarrollado una labor propia de su misión, enmarcada desde la Constitución Política Nacional, las leyes y normatividad que rige el accionar de las Corporaciones Autónomas Regionales.

CORPONARIÑO a través de los años, a fin de cumplir con las nuevas funciones asignadas e insertarse en la modernización del Estado Colombiano, ha requerido adecuar y armonizar su estructura orgánica y planta de personal conforme a los lineamientos y directrices establecidos en su momento; de ahí que ha estado sujeta a varios procesos de reestructuración y reorganización administrativa en los años 1990, 1998 y 2003.

En cumplimiento de las Leyes 872/03 y el Decreto 1599/05, la Entidad desde la vigencia 2007, inició con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad articulado con el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, con el firme compromiso de entrar en una dinámica que le permita prestar sus servicios con calidad y oportunidad y, a la vez tener una mayor efectividad en el cumplimiento de la Misión institucional. Bajo este contexto se acopló el modelo organizacional a un modelo de operación por procesos, donde su operativización y mantenimiento se sustenta en el mejoramiento continuo y en generar una cultura de calidad como fundamento para proyectar el quehacer corporativo.

CORPONARIÑO desde su creación ha gestionado y liderado la ejecución de importantes proyectos tanto de desarrollo, como productivos y ambientales; al igual que procesos de planificación estratégicos para el Departamento en alianza con diferentes actores regionales como la Gobernación de Nariño, Universidades públicas y privadas, municipios, ONG ambientales, sectores productivos y comunidad organizada; nacionales como otras Corporaciones Autónomas Regionales, Parques Nacionales, IAvH, INVEMAR, WWF, MAVDT; e internacionales como la Unión Europea, Cooperación Técnica Alemana GTZ, BID SINA II, Agencia de Cooperación Japonesa –JICA y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo AECID Nariño, entre muchas otras.

Corponariño está regionalizada funcionalmente en cinco subregiones que abarcan los 64 municipios en los que se divide el departamento de Nariño, agrupándose en 5 sedes regionales, a través de las cuales se articula y orienta el quehacer institucional.

Para la vigencia del Plan 2015, el reto es afianzar el compromiso para el cumplimiento de cada una de las actividades enmarcadas en este Plan por parte de los funcionarios de la Corporación, avanzar en los compromisos suscritos por la Corporación en los pactos y acuerdos de buen gobierno, la rendición de cuentas permanente, mejoramiento en la atención al ciudadano y las iniciativas de lucha contra la corrupción.



INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Nariño- CORPONARIÑO, como Entidad pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011, elabora anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, el cual estará incorporado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y que contendrá los siguientes componentes:

- Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Estrategia Anti trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para la mejora de la atención al ciudadano.

Cada uno de estos componentes, serán dispuestos en la página web corporativa www.corponarino.gov.co– Plan Anticorrupción” y contará con las herramientas necesarias para el seguimiento y control al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones.

La Corporación está comprometida con la construcción de mecanismos que permitan la mitigación de actos de corrupción y con la implementación de acciones de control que contribuyan a mejorar transparencia del quehacer Corporativo, a través de la comunicación institucional a nivel interno y externo, con la participación de las partes interesadas, encaminados al desarrollo sostenible en cumplimiento de la normatividad vigente.



ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

✓ MISIÓN

Administrar efectivamente los recursos ambientales, viabilizando la ejecución de programas y proyectos encaminados al desarrollo sostenible en cumplimiento de la normatividad vigente.

✓ VISIÓN

Lideramos la gestión integral de los Recursos Naturales bajo un enfoque de cuenca hidrográfica para el desarrollo sostenible regional.

✓ POLÍTICA DE CALIDAD

Corponariño ejerce eficientemente su rol de autoridad ambiental y de ejecución de programas y proyectos ambientales que impulsan el desarrollo sostenible en el Departamento dando cabal cumplimiento a su misión institucional, enmarcada en un proceso de mejoramiento continuo en la prestación de los diferentes servicios, la planificación de sus acciones y la evaluación permanente de su gestión; contando para ello con personal competente e idóneo que orienta sus esfuerzos a garantizar la calidad del ambiente y atender oportunamente las necesidades y expectativas de la comunidad nariñense en interacción con su medio natural.

Como instrumento de planificación, el Plan de Acción Institucional que comprende el período entre el 2012 al 2015, concreta el compromiso institucional en el marco de la Política Ambiental Nacional, a la vez que contribuye al logro de los objetivos y metas del Plan de Gestión Ambiental Regional (PGAR) 2002 – 2012 y a la continuidad de los procesos ambientales estratégicos, que son fundamentales para avanzar en el desarrollo sostenible del Departamento.

✓ VALORES INSTITUCIONALES

Los valores son características o cualidades morales positivas que los servidores de Corponariño poseen a la hora de decidir y actuar en su entorno laboral.

Los valores Corporativos son:

- ✚ **COMPROMISO:** Es el cumplimiento en la ejecución de las labores dando resultados óptimos, permitiendo entregar productos y servicios que satisfacen integralmente las necesidades de nuestros usuarios internos y externos.

-
- ✚ **RESPONSABILIDAD:** Es el aporte de la capacidad personal, orden y esfuerzo requerido con calidad y oportunidad para el área de trabajo y el de toda la entidad.

 - ✚ **LEALTAD:** Es la actuación consistente con los compromisos, normas y principios organizacionales siendo fiel y leal con los compañeros y con la institución.

 - ✚ **HONESTIDAD:** Es el desarrollo del trabajo con rectitud y sentido profesional, manejando de una manera transparente y consistente los recursos que la institución a confiado.

 - ✚ **RESPECTO:** Es la promoción de trato digno y adecuado entre los miembros de la institución y sus usuarios, así como con el entorno y el medio ambiente.

 - ✚ **JUSTICIA:** Es obrar de manera justa teniendo en cuenta lo que a cada quien le corresponde o pertenece, reconociendo los actos conforme a la razón, a la equidad y a la verdad.

 - ✚ **PERSEVERANCIA:** Es el actuar con firmeza, disciplina y persistencia, siendo constante y sin desfallecer ante los cambios y retos.

 - ✚ **ORGULLO:** Es sentir y proyectar a la institución como una organización solida, confiable, estable y segura.

 - ✚ **DIALOGO:** Es tener disposición para mantener una adecuada relación interpersonal, buscando aclarar, solucionar y obtener acuerdos.



FUNDAMENTO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991.
- ✓ Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ✓ Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- ✓ Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- ✓ Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- ✓ Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- ✓ Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de julio 12 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para

la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).

- ✓ Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
- ✓ Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012 (Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- ✓ Ley 270 de 1996 artículo 3 . Estatuto de la administración, dentro de su contenido esta la responsabilidad del Estado de los funcionarios y la acción de repetición contra funcionarios y empleados públicos.
- ✓ Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 610 del 2000 Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- ✓ Ley 678 de 2001 Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- ✓ Ley 909 de 2004 Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 970 de 2005, por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- ✓ Decreto 2693 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO



**METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE
RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU
MANEJO.**

ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES

RENDICIÓN DE CUENTAS

**ESTRATÉGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**CONSOLIDACION SEGUIMIENTO Y
CONTROL**




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 las entidades, permitiendo generar alarmas y 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 las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En la primera etapa se define el contexto estratégico teniendo en cuenta las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos de corrupción en esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:


- ✓ Identificación de los factores internos (debilidades) y externos (amenazas) que puedan generar eventos que afecten el cumplimiento del objetivo del plan.
- ✓ Revisión del aspecto social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos.
- ✓ Análisis de la situación actual de la Corporación
- ✓ Asociar a cada uno de los procesos y procedimientos de la Corporación las causas de probabilidad de riesgo de corrupción
- ✓ Actualización del mapa de riesgos
- ✓ Capacitación a los funcionarios de la Corporación en la Elaboración del Contexto estratégico.

- 
- ✓ Identificación de las causas de las principales debilidades y amenazas de la corporación.
 - ✓ Elaboración del Contexto Estratégico con la participación de los directivos y líderes de los procesos.
 - ✓ Aprobación del Contexto Estratégico, Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción por el Comité Coordinador de Control Interno CCCI.
 - ✓ Publicación del Contexto Estratégico, Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción en la página Web de la Corporación.
 - ✓ Seguimiento al cumplimiento y efectividad de las acciones de control propuestas en el Mapa de Riesgos Institucional - "Mapa de Riesgos por Procesos y Anticorrupción".
 - ✓ Elaboración del informe de Administración del Riesgo
 - ✓ Campañas internas
 - ✓ Compromiso contra la corrupción
 - ✓ Campañas Externas : Fomento de la cultura de la legalidad

Mapa de Riesgos de Corrupción CORPONARIÑO 2015 (ANEXO 1).

1.1 FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

- a) Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- b) Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- c) Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que Propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en Materia de lucha contra corrupción.
- d) Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la



gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan la masificación del acceso a la tecnología.

e) Implementar los mecanismos que propicien que la Corporación implemente desarrollos Tecnológicos que le permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.

f) Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los Bienes públicos.

g) Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.

h) Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas de la Corporación en materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.

i) Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como a los sectores privados y públicos.

J) Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles, el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.

k) Rendir periódicamente informes los entes de control que lo requieran, sobre el Desarrollo y resultados del programa.



2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES


La Estrategia Anti trámites como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Corporación. Se pretende entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, trámites y demoras injustificadas

Para tal efecto, la Corporación Autónoma Regional de Nariño – CORPONARIÑO, desarrollará las siguientes actividades en cumplimiento del Decreto Legislativo 019 de Enero 10 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"

- ✓ Revisión de los procesos para identificación de trámites
- ✓ Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados
- ✓ Inventario de trámites
- ✓ Priorización de tramites

2.1 FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La Corporación tiene documentado el proceso de Licencias, permisos y Autorizaciones Ambientales, procedimiento sancionatorio y medidas preventivas y el procedimiento para el manejo de las quejas, sugerencias, solicitudes, reclamos y denuncias ambientales.



VITAL - Ventanilla Integral de Trámites en línea, es una aplicación soportada por ANLA Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, mediante esta aplicación los usuarios harán sus comunicaciones con la Corporación para solicitar y enviar la documentación necesaria para realizar cualquier trámite.

SILAMC- Sistema de Información de Licencias Ambientales Multicorporación, Esta aplicación soportada por ANLA recibirá las todas las solicitudes que el usuario realice por VITAL.

Inicialmente VITAL considera la automatización del trámite de los siguientes permisos:

- Permiso para aprovechamiento forestal y de flora silvestre
- Concesión de aguas superficiales y subterráneas, ocupación de cauce y plan de uso eficiente y ahorro del agua.
- Emisiones atmosféricas por fuentes fijas
- Licencia ambiental
- Permiso para estudio de investigación científica
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
- Permiso de vertimientos
- Gestión integral de residuos sólidos
- Permiso de movilización de fauna silvestre – circos

A nivel interno se tiene disponible un punto de consulta quejas, sugerencias, solicitudes, reclamos y denuncias ambientales, implementado a través de la intranet para la consulta de los usuarios.

En particular se busca dar cumplimiento a la Ley 99 de 1993 y al decreto 1220 de abril 21 de 2005, en sentido de poner en funcionamiento el formulario único Ambiental.

La Corporación cuenta con la página web institucional Web www.corponarino.gov.co, con la información del quehacer institucional, la cual se actualiza permanentemente. Corponariño requiere continuar con la implementación de los trámites en línea, para lo cual se requiere el soporte de ANLA.



3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 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 del Buen Gobierno.

En relación a la Cartilla para tejer una rendición de cuentas que cuente con la gente. Pág. 5. Departamento Administrativo de la Función Pública. En el marco de la democracia participativa la rendición de cuentas a la comunidad es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos y la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública, la Corporación Autónoma Regional de Nariño contempla las siguientes actividades:

- ✓ organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la interlocución y deliberación con los ciudadanos con base en los contenidos y temas de la rendición de cuentas.
- ✓ disponer información en la “vitrina pública” que facilite la transparencia institucional de todas sus actuaciones.
- ✓ comunicación permanente la página web www.corponariño.gov.co
- ✓ Mediante la articulación del “Plan de Comunicaciones” se establecerán estrategias de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía que permita motivar la participación en el proceso; la difusión del derecho ciudadano a la rendición de cuentas promovidos por la Corporación, así como la comunicación permanente con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés para facilitar la demanda y el acceso a la información, a través de los espacios definidos

- 
- ✓ Tener en cuenta los elementos centrales información, diálogo y retroalimentación, Incentivos.

3.1 FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

- ✓ Se realizarán audiencias públicas de seguimiento del PAI en los términos establecidos en el Decreto 330 de febrero 08 de 2007, es decir una audiencia en el mes de abril de cada año, para rendir informe sobre el estado del nivel de cumplimiento del PAI y en Diciembre al finalizar el período de la Directora General de la Corporación.
- ✓ Se dará respuesta oportuna a mecanismos establecidos en el orden nacional como el Índice de Transparencia Nacional –ITN-, la evaluación del cumplimiento al Pacto por la Transparencia y la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional, entre otros.
- ✓ Se tendrán en cuenta las instancias ambientales existentes en el Departamento



4. CUARTO COMPONENTE: ESTRATEGÍAS 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.

En relación con este componente la Corporación Autónoma Regional de Nariño plantea las siguientes actividades:

- ✓ Desarrollo institucional para el servicio al Ciudadano
- ✓ Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano
- ✓ Fortalecer los Canales de Atención
- ✓ Fortalecer la Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos
- ✓ Desarrollar veedurías ciudadanas
- ✓ Pacto por la transparencia
- ✓ Potencializar los canales de comunicación existentes

4.1 FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA ESTRATEGIA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Corponariño dentro de su Sistema de Gestión Institucional, tiene documentado el proceso Atención al Público, con el objeto recibir y tramitar oportunamente las quejas, sugerencias y denuncias ambientales, formuladas por el público, que estén relacionados con los servicios que presta la Corporación y analizar la percepción de satisfacción del usuario. y el procedimiento de correspondencia, archivo de documentos y control de registros con el objetivo de Establecer un procedimiento para controlar el recibo y manejo la correspondencia interna y externa e identificar, almacenar, proteger y custodiar los registros de la entidad para permitir la recuperación de la información y la preservación de la memoria institucional de Corponariño.

La Corporación cuenta con las siguientes herramientas para interactuar con el ciudadano:

- Documento escrito y radicado en la entidad
- A través de las líneas telefónicas 018000913730- 7309285
- A través de los buzones de la entidad, sede central, y centros ambientales del Departamento, los cuales serán verificados diariamente.
- Personalmente ante la oficina de Atención al público.
- Por la Pagina Web www.corponarino.gov.co A través de los buzones de la entidad, sede central, y centros ambientales del Departamento, los cuales serán verificados diariamente.
- Por el correo quejasreclamos@corponarino.gov.co
- 10.0.0.190/corponarino/modules/chat
- Atención a través de correos institucionales
- Redes sociales



5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación 2015, está a cargo de la Oficina de Planeación, quién además sirve de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo de la Oficina de Control Interno de 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 de Nariño, 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.

5.1 HERRAMIENTAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

Dando Cumplimiento a la establecido en el artículo No 73 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción” se plantean las siguientes herramientas para el Plan Anticorrupción.



- Formulación riesgos de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción.
- Seguimiento de los riesgos de corrupción - Seguimiento al cumplimiento de las acciones de control propuestas.
- Control de los riesgos de corrupción - Acciones para mitigar los riesgos.
- Estrategias y mecanismos anti-trámites para mejorar la atención al usuario.
- Evidencias - Actas de sesiones de jornadas de transparencia e instrumentos de seguimiento de auditorías, Mapa de riesgos de corrupción, Código de Ética, Estrategia Política de Racionalización de Trámites, Inventario de Trámites, Hoja de vida trámite, Registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, Estrategia de Rendición de Cuentas, Inventario de Activos de Información, Estrategia de Participación Ciudadana, Plan de Comunicaciones – Rendición de Cuentas, Plan de Participación Ciudadana, Implementación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, Puntos de Atención.

