



| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  | CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 1 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE NARIÑO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


| | | |
|--|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|--|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|---|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 2 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico | |

CONTENIDO

| | | |
|----|---|----|
| 1. | INTRODUCCION | 3 |
| 2. | PRESENTACIÓN..... | 4 |
| 3. | ELEMENTOS CORPORATIVOS..... | 6 |
| 4. | OBJETIVO GENERAL | 10 |
| 5. | OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 10 |
| 6. | ALCANCE..... | 10 |
| 7. | COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA . | 11 |
| 8. | SEGUIMIENTO Y CONTROL..... | 16 |
| 9. | ANEXOS | |

| | | |
|--|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|--|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|---|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 3 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico | |

INTRODUCCIÓN


La Corporación Autónoma Regional de Nariño- CORPONARIÑO, como Entidad pública de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, elabora anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, destinada a la protección integral de los intereses colectivos, en términos de justicia, equidad, transparencia, honestidad y fomento de la eficiencia administrativa, a la promoción de la transparencia, eficacia y las buenas prácticas de gobierno el cual estará incorporado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y que contendrá los siguientes componentes:

1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Segundo Componente: Racionalización de trámite
3. Tercer Componente: Rendición de Cuenta
4. Cuarto Componente: Atención al Ciudadano
5. Quinto Componente: Transparencia y Acceso de la Información

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.

El Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para controlar la gestión y generar estrategias que apunten a movilizar a la entidad para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de interés, 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.

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|--|--|--|-------------------|
|  CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 4 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

PRESENTACIÓN

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.
(Tabla No. 1)

| | | |
|--|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|--|--|---------------------------|



| | | | |
|---|--|--|-------------------|
|  <small>CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO</small> | CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 5 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

Tabla No. 1. Regionalización funcional de CORPONARIÑO

| Centro Ambiental | Municipio sede | Municipios atendidos |
|------------------|----------------|--|
| Norte | La Unión | La Cruz, La Unión, San Pablo, Belén, Taminango, San Pedro de Cartago, San Bernardo, Albán, El Tablón de Gómez, Arboleda, Colón, San Lorenzo, Leiva, Policarpa, El Rosario, Cumbitara |
| Sur | Ipiales | Ipiales, Pupiales, Potosí, Aldana, Iles, El Contadero, Gualmatán, Cumbal, Guachucal, Cuaspud, Córdoba, Puerres |
| Sur Occidente | Túquerres | Túquerres, Imués, Ricaurte, Mallama, Ospina, Sapuyes, Guaitarilla, La Llanada, Santacruz, Providencia, Samaniego, Los Andes, Linares |
| Costa Pacífica | Tumaco | Tumaco, Olaya Herrera, La Tola, Barbacoas, El Charco, Santa Bárbara, Roberto Payán, Francisco Pizarro, Magüí, Mosquera |
| Sede Central | Pasto | Pasto, Nariño, La Florida, Sandoná, Consacá, Ancuya, El Tambo, El Peñol, Tangua, Yacuanquer, Funes, Chachagüí, Buesaco |

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.

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 6 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

MISIÓN

CORPONARIÑO, es una entidad pública que ejerce el rol de autoridad ambiental, administrando los Recursos Naturales Renovables y protegiendo el ambiente en cumplimiento de su mandato normativo y en beneficio de la calidad de vida de la población del departamento de Nariño.

VISIÓN

Nos proyectamos como la Entidad líder en la gestión sostenible de los recursos naturales renovables y el ambiente en el departamento de Nariño, mediante el rol facilitador que convoca, integra y articula la participación de los diferentes actores y comunidades, generando mediante su protección y conservación impacto positivo al ambiente, de acuerdo con los compromisos del país, las particularidades del territorio y un talento humano competente, innovador y riguroso en el ejercicio de sus funciones.

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 2016 al 2019, 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) 2016 – 2036 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.

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|---|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 7 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico | |

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.

Respeto: 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 sólida, confiable, estable y segura.

Diálogo: Es tener disposición para mantener una adecuada relación interpersonal, buscando aclarar, solucionar y obtener acuerdos.


| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 8 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

MARCO NORMATIVO

| EJE ESTRATEGICO | NORMA | DISPOSICION |
|--|---|--|
| Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción | 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 124 de 2016 | Adopción de la Guía Metodológica para la formulación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |
| Modelo integrado de planeación y gestión | Decreto 493 de 2014 | Actualización de Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 |
| | Decreto 1081 de 2015 | Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del modelo de gestión y planeación |
| Racionalización de Trámites | Constitución Política de 1991 | Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada. |
| | Decreto Ley 019 de 2012 decreto anti trámites | Dictan las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública |
| | Ley 962 de 2005 | Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Rendición de cuentas | Ley 1757 de 2015 | Promoción y protección del derecho a la participación democrática. |
| | Ley 1712 de 2014 | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. |
| | Documento CONPES | Política de Rendición de Cuentas de la |


| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|---|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 9 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico | |

| | | |
|--|---|---|
| Transparencia y acceso a la información | 3654 de 2010. | Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. |
| | Decretos 1151 de 2008, 2693 de 2012 y 2573 de 2014. | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, |
| | Decreto 103 de 2015. | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. |
| Atención de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | Ley 1474 de 2011 | 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. |
| | Ley 1755 de 2015 derecho fundamental de petición | Regulación del derecho de petición |
| | Ley 1437 de 2011 | Expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |

OBJETIVO GENERAL

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 10 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

Definir actividades encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva; fortalecer la participación ciudadana; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención al ciudadano por medio del desarrollo y aplicación de la metodología y soporte normativo propio para cada componente, con el fin de prevenir acciones que pueden ser susceptibles de hechos de corrupción..

OBJETIVOS ESPECIFICOS


1. Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción
2. Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad
3. Mejorar la prestación de los servicios mediante el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos con el uso de las tecnologías de la información
4. Mantener los canales de comunicación abiertos a la comunidad que permitan promover espacios de participación ciudadana en la gestión
5. Fortalecer el desarrollo de estrategias para la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública

ALCANCE

Este documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Corporación Autónoma Regional de Nariño en cada una de las sedes presentes en el departamento en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 11 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN (Anexo 1) – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Anexo 2)

Mediante este componente se identifican, analizan y controlan los posibles hechos generadores de corrupción constituyéndose en una herramienta orientadora para su prevención.

Para la estructuración del mapa de riesgos de corrupción al interior de la Corporación, se trabajó de manera articulada con los líderes de los once procesos quienes conscientes de la importancia de esta herramienta, identificaron los riesgos a los cuales se exponen sus procesos con el fin de controlarlos y administrarlos para evitar su ocurrencia y sus efectos.

La elaboración de este componente se adelantó de acuerdo con lo contemplado en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, adoptada por el Decreto 2641/12 y modificada por el decreto 124/16 y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.


2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (Anexo 1)

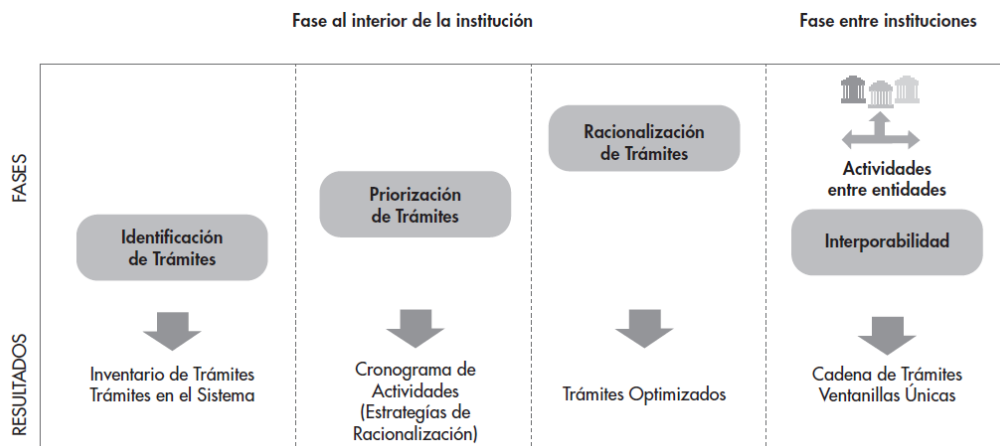
Mediante este componente la Corporación Autónoma Regional de Nariño, propone acciones con el fin de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad teniendo en cuenta, la política pública sobre racionalización de trámites reglamentada por el Decreto – Ley 019 del año 2012, que busca promover la supresión, racionalización, optimización y automatización de trámites y servicios de entidades públicas, evitando exponer al ciudadano a regulaciones innecesarias o excesivas.

La estrategia de Racionalización de Trámites se adelantó directamente en el Sistema único de Información de Trámites (SUIT)

La estructuración de este componente se adelantó teniendo en cuenta las fases incorporadas en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”:

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|---|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 12 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico | |



3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS (Anexo 1)

La estructuración de la estrategia de rendición de cuentas la Corporación Autónoma Regional de Nariño, considera tres componentes fundamentales: información, diálogo e incentivos, los cuales fueron definidos en el Conpes 3654 de 2010 y que son tenidos en cuenta en la versión 2 de 2016 “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Este ejercicio de rendición de cuentas se lleva a cabo de una manera permanente y a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la Corporación contemplados en el Manual de información y comunicación como son:


- Sitio web: www.corponarino.gov.co
- Twitter: <https://twitter.com/@corponarino>
- Facebook: https://www.facebook.com/corponarino_pasto/
- Medios de televisión
- Medios radiales
- Boletines comunicado

En donde se le informa al ciudadano sobre las actividades, avances en la gestión y todos los temas relacionados con el quehacer corporativo que son de interés para la comunidad.

Por estos medios los ciudadanos participan constantemente haciendo comentarios y enviando sus preguntas, estos medios permiten una constante interacción y da la facilidad al ciudadano de conocer y opinar sobre todos los temas de la Corporación.

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|--|--|--|-------------------|
|  CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO | CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 13 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

CIUDADANO (Anexo 1)

Mediante este componente la Corporación Autónoma Regional de Nariño, busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que brinda, mejorando la satisfacción de los usuarios y facilitando el ejercicio de sus derechos, en el marco de la Política nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013).


Para la implementación de esta estrategia la Corporación cuenta con el Proceso Atención al Público con sus procedimientos y documentación aplicables.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y carta de Trato Digno, CORPONARIÑO está comprometido a brindar a sus usuarios un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, valorando al ciudadano como actor fundamental del Sistema de Gestión Institucional para lo cual unifica criterios de servicio al ciudadano para que todos los funcionarios y contratistas, reciban a los usuarios con la absoluta convicción de que con su labor están contribuyendo al mejoramiento de los servicios y de la percepción ciudadana respecto de la labor que cumple la entidad.

CORPONARIÑO proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad con el fin de prestar un servicio oportuno y dar respuesta inmediata a los usuarios. Los canales de atención disponibles son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

| CANAL | MECANISMO | UBICACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN | DESCRIPCIÓN |
|-------|-----------|-----------|---------------------|-------------|
|-------|-----------|-----------|---------------------|-------------|


| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|--|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 14 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico | |

| | | | | |
|---------------|-----------------------------------|---|---|--|
| Presencial | Atención personal | Pasto: Calle 25 7 este - 84 Finca Lope Vía la Carolina Ipiales: Carrera 1a 3E - 365 AV. Panamericana Tumaco: Terminal Marítimo-Isla el Morro | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am – 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm | Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. |
| Escrito | Radicación de Correspondencia | TUQUERRES Carrera 13 19 - 26 LA UNION Calle 2 Cra 15 B/Eduardo Santos SOTOMAYOR Centro Minero | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am – 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm | Recibe, radica y direcciona comunicaciones que ingresan a la Corporación. |
| No presencial | Línea Gratuita Nacional | 018000913730 | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am – 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm | Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites, servicios y/o servicios de información de la Corporación. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud. |
| | Línea fija | PASTO (57+2)7309282 - FAX (57+2)7309425 IPIALES Teléfono: (57+2)7733920 - FAX (57+2)7733144 TUMACO Teléfono: (57+2)7272347- FAX (57+2)7272086 TUQUERRES Teléfono: (57+2)7280586 LA UNION Teléfono: (57+2)7265411 SOTOMAYOR Teléfono: 7 287815 | | Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites, servicios y/o servicios de información de la Corporación |
| Electrónico | Aplicativo página Web – correo | www.corponarino.gov.co quejasreclamos@corponarino.gov.co | El aplicativo del portal web está activo las 24 horas, sin embargo las solicitudes se | Quejas y Reclamos. Así mismo por este medio pueden estar pendiente del trámite de su petición. |

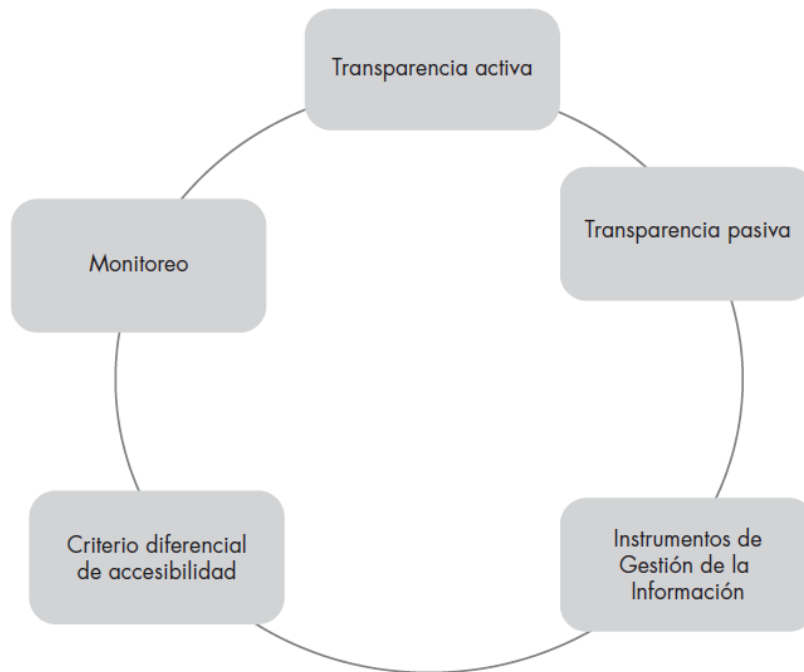
5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN (Anexo 1)

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|---|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 15 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico | |

Mediante este componente la Corporación Autónoma Regional de Nariño, atiende los lineamientos previstos en la Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios 103 y el compilatorio 1081 de 2015, para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información, para lo cual se plantean acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos


Para su implementación se toma como referencia las cinco (5) estrategias generales, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a la Información



SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente Plan ha sido construido con la participación de funcionarios de todos los procesos, bajo la orientación y coordinación de la Oficina de Planeación y Dirección

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|---|--|---------------------------|

| | | | |
|---|---|---|-------------------|
|  | CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO | Página: 16 de 16 | Fecha: 27/01/2017 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico | |

Estratégico.

Para la consolidación y evaluación de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción, los responsables de procesos con tareas asignadas en el presente plan, con sus respectivos equipos de trabajo serán los encargados de la ejecución y autoevaluación del cumplimiento de los objetivos, acciones y metas propuestas.

El seguimiento y pronunciamiento oficial sobre los avances de la Estrategia están a cargo de la Oficina de Control Interno, la cual deberá publicar con carácter cuatrimestral: 30 de Abril, 31 de Agosto y 30 de Diciembre de cada anualidad, los informes de avance en la página web institucional de la entidad para el conocimiento del ciudadano y lo de su competencia en materia de control social.

| | | |
|--|--|---------------------------|
| Proyectó: Equipo Oficina de Planeación y DE | Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE | Aprobó: Dirección General |
|--|--|---------------------------|