



La Corporación Autónoma Regional del Quindío, como entidad pública, que hace parte del Sistema Nacional Ambiental, está empeñada en atender las iniciativas del gobierno nacional de modernización estatal, que mejoran las herramientas y mecanismos de comunicación con los ciudadanos y les permitan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza, para su participación en la administración pública.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", la Corporación Autónoma Regional del Quindío cuenta con la siguiente **Estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2012.**

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2012

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Corporación Autónoma Regional del Quindío tiene establecido un Sistema Integrado de Gestión, compuesto por nueve procesos (1 gerencial, 3 misionales, 4 de apoyo y 1 de evaluación), además de las actividades y procedimientos correspondientes. Igualmente se dispone de un mapa de riesgos por procesos, el cual define causas, clasificación, valoración, responsables, monitoreo entre otros elementos.

Actualmente la Corporación adelanta una revisión y ajuste al mapa de riesgos actual con el fin de poderlo coordinar con otros documentos y herramientas con que cuenta la Entidad, la metodología utilizada es la propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su Guía de Administración del Riesgo, y que será ajustada de acuerdo a lo que defina el programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Optimizando la utilización de los documentos existentes y como producto de la revisión al mapa actual de la Corporación, lo que se pretende es que en el MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, se identifiquen los riesgos asociados con las actividades de control y seguimiento ambiental, las actividades presupuestales y de contratación administrativa principalmente y que se podrían catalogar como riesgos estratégicos.

La entidad implementará estrategias anti trámites y de atención al ciudadano que contribuyen a la disminución o eliminación de riesgos asociados con la corrupción.

2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Estrategia: Democratización de la Administración Pública

La Corporación Autónoma Regional del Quindío hace parte de las entidades piloto que en conjunto con CORANTIOQUIA, CORPONARIÑO, CORPONOR y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible, y con financiación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), desarrollaron la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL).

Tiene su origen en la Estrategia de Gobierno en Línea del Estado colombiano, que busca contribuir a la construcción de Estado más eficiente, transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y empresas a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y siguiendo los lineamientos de la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008 y el Decreto Ley 019 de 2012.

Es un sistema único centralizado para gestionar cadenas de trámites ambientales, que direcciona la información de los actores que participan en la gestión de licencias y permisos ambientales, y que involucra a las Autoridades que los otorgan, los usuarios solicitantes, los ciudadanos y las entidades externas que intervienen en los procesos, como las oficinas de registro de instrumentos públicos, el INCODER, las entidades bancarias, el Ministerio del Interior, CONFECÁMARAS, entre otros.

Además de lo anterior, la Ventanilla cuenta con otras aplicaciones de soporte al usuario como la notificación electrónica y el pago en línea de los servicios derivados de los trámites.

En la actualidad se están adelantando pruebas iniciales con CORANTIOQUIA, CORPONOR, CORPONARIÑO y CRQ, que son las autoridades ambientales que conforman el proyecto piloto, lo que asegura que las especificaciones y requerimientos estén acorde a las necesidades de estas Autoridades Ambientales y que permitirá que en el mes de Junio de 2012 inicie su operación.

3. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar la participación ciudadana en el contexto de la lucha contra la corrupción, de manera real y efectiva, se fortalecerán los mecanismos de atención al ciudadano en la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Mediante los siguientes instrumentos:

Uno de los principales medios de comunicación con los usuarios y demás grupos de interés es la página Web, la cual se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos. El diseño de la página Web cumple con lo exigido por GOBIERNO EN LINEA. Dicha página es monitoreada a través del comité de Gobierno en Línea.

· La Página Web de la CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL QUINDIO, se encuentra en el sitio virtual www.crq.gov.co

Además se contará con los siguientes instrumentos:

· Fortalecimiento del PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE: Se fortalecerá en el equipo de servicio al cliente la Atención al Ciudadano, los cuales serán los encargados de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, creando relaciones de respeto y mejorando la imagen institucional centrada en el ciudadano. Dicha estrategia se fortalecerá a través de la capacitación y formación permanente del personal de esta dependencia.

· Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link QUEJAS Y RECLAMOS de la pagina web www.crq.gov.co, y de manera presencial en la sede institucional, se pueden formular los requerimientos de los ciudadanos y su correspondiente seguimiento.

· Interactuar con la CRQ a través de:

Correo electrónico servicioalcliente@crq.gov.co.

En las redes sociales facebook: [autoridadambientalquindio](https://www.facebook.com/autoridadambientalquindio)

Twitter: [@CRQ_ambiental](https://twitter.com/CRQ_ambiental)

Las consultas podrán ser presentadas a través del chat los días martes y jueves en los horarios de 10:00 a.m. a 12:00 a.m.

- Personalmente en la sede de la CRQ ubicada en la calle 19Norte No. 19-55 Armenia, Quindío.

- En el conmutador 7460600 – 7460698 – 7460633 y la línea gratuita 018000916625

- Vía Fax: (096) 7498021

Así mismo se tomaran medidas conducentes a la buena atención del ciudadano a través de:

. Adecuación física de la Oficina de Servicio al Cliente, en este sentido se ampliara el área de atención al usuario y se dotara con infraestructura física y tecnológica adecuadas.

. Se publicara trimestralmente en la página web de la Entidad el informe de Quejas, Reclamos y Denuncias, que evidencie el seguimiento a la gestión realizada por la Entidad.

. La entidad dispondrá de encuestas de satisfacción habilitadas a través de la pagina web con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares.

4. OTROS MECANISMOS

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación SECOP Pagina web institucional (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir el contenido de los pliegos de condiciones y la revisión, asignación de los riesgos y los resultados de las adjudicaciones de licitaciones públicas.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones <u>Buzon de sugerencias</u>	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control <u>(Veedurías ciudadanas)</u>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como de las convocatorias para la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control de la gestión institucional <u>Buzon de quejas y reclamos</u>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario.

El presente plan será ajustado a la metodología que para los efectos defina el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción –PPLCC (www.anticorrupcion.gov.co), en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.