

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DEL QUINDIO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ENERO DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. COMPONENTE ESTRATÉGICO	5
3.1. MISIÓN	5
3.2. VISIÓN.....	5
3.3. OBJETO.....	5
3.4. CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	6
3.4.1. Valores	6
3.5. POLÍTICA DE CALIDAD	7
3.6. MAPA DE PROCESOS.....	7
4. MARCO LEGAL	8
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
5.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	12
5.2. OBJETIVOS	12
5.3. Mapa de Riesgos de corrupción.....	13
5.4. Plan de Gestión de Riesgos de Corrupción 2022	14
6. ESTRATEGIA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	15
7. ESTRATEGIA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA	22
8. ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	32
9. ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	37

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Ley 1712 de 2014, el decreto 124 del 26 de Enero de 2016, el título 4 del Decreto 1081 de 2015, y de conformidad con los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2” de la Presidencia de la República, el Director General de la Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ presenta el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO para la vigencia 2022.

El presente Documento se elabora como una herramienta de gestión de la Entidad en la que se enmarcan las directrices y principios de la lucha contra la corrupción, y teniendo en cuenta que desde que se publicó la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” por parte de la Presidencia de la República, la CRQ ha venido implementando las estrategias allí descritas que han permitido detectar a tiempo los problemas y situaciones más recurrentes en torno a la gestión de la Entidad para su posterior análisis de causas, corrección y mejoramiento continuo.

Para lograr esto, la CRQ cuenta con un destacado talento humano, gestión por procesos y valores corporativos alineados con la misión y visión institucional, y teniendo en cuenta que uno de los requisitos clave del que hacer de la CRQ es el servicio al ciudadano.

Es así que con la evaluación y resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano presentado para la vigencia 2021, se realiza la actualización del Plan para el año 2022.

José Manuel Cortez Orozco
Director General

2. INTRODUCCIÓN

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2022 se ha elaborado de acuerdo con la normatividad vigente, e incluye los siguientes componentes:

1. Mapa de riesgos de corrupción.
2. Estrategia para la racionalización de trámites.
3. Estrategia de rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Política de transparencia y acceso a la información.
6. Iniciativas adicionales.

Estos componentes están articulados con el artículo 31 de la Ley 99 de 1993, el cual establece las funciones de la Corporaciones Autónomas Regionales.

3. COMPONENTE ESTRATÉGICO

3.1. MISIÓN

Conservar, proteger, recuperar y administrar, los recursos y ecosistemas naturales y su relación con los sistemas culturales, en el ámbito local, regional y global, con dedicación, conocimiento y transparencia a través de procesos de formación, participación social, ordenamiento y articulación del SINA, en busca de un ambiente sano y un desarrollo sostenible, para aportar a una mejor calidad de vida de las generaciones presentes y futuras y al disfrute que ellas hagan de su entorno.

3.2. VISIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ, es una entidad transparente, eficiente y responsable, con credibilidad, confianza y reconocimiento, con presencia institucional clara y oportuna, que conserva y administra la oferta ambiental en el departamento del Quindío, siendo ejemplo en el sector público, a través del conocimiento, el expertismo y el manejo de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, con la acción de funcionarios comprometidos, capacitados y honestos, con capacidad para generar consensos culturales y sociales, trabajando por un departamento amable y ambientalmente sano y la construcción de región, para posibilitar el desarrollo humano sostenible y mejorar la calidad de vida.

3.3. OBJETO

La Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ tiene como objeto, la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación de las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

3.4. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, en el año 2019 adoptó el Código de Integridad, siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Para esto, se tomó con base el diagnóstico realizado en la CRQ con los servidores públicos de la Entidad y los resultados de la votación a nivel nacional. El resultado del ejercicio anterior son los valores descritos más adelante, los cuales hacen parte del Código de Integridad de la CRQ adoptado mediante la Resolución 1905 de 2019.

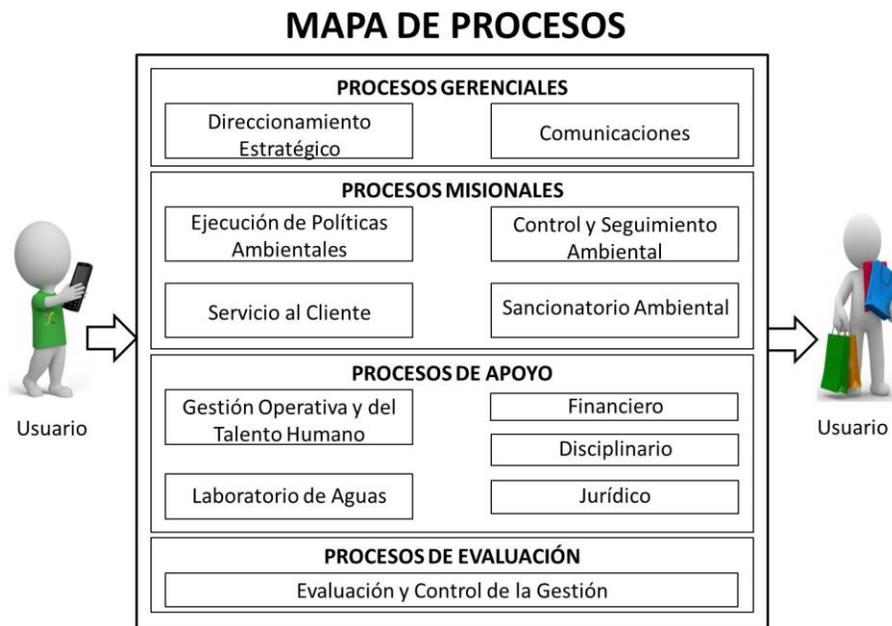
3.4.1. Valores

- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Compromiso:** Consciencia de la importancia del rol de servidor público y disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas relacionadas con las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Identidad Ambiental:** Empezar con compromiso acciones orientadas a conservar, proteger, recuperar y administrar adecuadamente los recursos naturales; contribuyendo en la cotidianidad al desarrollo ambiental sostenible.

3.5. POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar la satisfacción de nuestros usuarios, administrando los recursos naturales del departamento del Quindío, mediante la adopción y aplicación de políticas, planes, programas, proyectos, objetivos y disposiciones legales, comprometidos con la promoción del conocimiento, uso, conservación del patrimonio natural y la prevención de la contaminación, para que cada aspecto ambiental asociado a las labores de la CRQ pueda ser controlado y minimizado, aportando al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y brindando una mejor calidad de vida al personal interno y a la sociedad.

3.6. MAPA DE PROCESOS



4. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia**
 - **Artículo 23:** “El derecho de petición permite a las personas acceder en forma oportuna a la información y documentos públicos. Obliga a la Entidad a facilitar la información y el acceso a documentos que no son de reserva legal”.
 - **Artículo 90:** El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas.
 - **Artículo 270:** La ley organizara las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
 - **Artículo 209:** “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.
- **Ley 80 de 1993:** “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
- **Ley 87 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, reglamentada por los decretos 1826 de 1994 y 1537 de 2001”.
- **Ley 190 de 1995:** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones”.
- **Ley 270 de 1996:** “Ley Estatutaria de la Administración de Justicia”
 - **Artículo 3:** DERECHO DE DEFENSA - Dentro de su contenido esta la responsabilidad del Estado de los funcionarios y la acción de repetición contra funcionarios y empleados públicos.
- **Ley 489 de 1998:** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los

numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.

- **Artículo 32:** DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Modificado por el art. 78, Ley 1474 de 2011. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- **Ley 850 de 2003:** “Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.
- **Ley 962 de 2005:** “Por la cual 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”.
- **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”.
- **Ley 1150 de 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.”
- **Decreto 330 de 2007:** “Por el cual se reglamentan las audiencias públicas ambientales y se deroga el Decreto 2762 de 2005”.
- **Ley 1437 de 2011:** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Artículo 73:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

- **Artículo 76:** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. 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.

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.

- **Decreto 19 de 2012:** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". DECRETO ANTITRÁMITES
- **Decreto 1082 de 2015:** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional".
- **Decreto 2573 de 2014:** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- **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".
- **Decreto 1081 de 2015:** "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"
 - **Artículos 2.1.4.1 y siguientes:** señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción, contenida en el documento "Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
 - **Artículos 2.2.22.1 y siguientes:** establece que el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- **Decreto 1083 de 2015:** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
 - **Título 24:** regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- **Ley 173 de 2015:** "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, Todos por un nuevo país"
- **Ley 1757 de 2015:** "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática."
- **Ley 1755 de 2015:** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- **Decreto 1499 de 2017:** "Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto único reglamentario de la función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Quindío – CRQ, cuenta con un mapa de riesgos de corrupción (tabla 1), el cual ha sido elaborado teniendo como base la metodología establecida por la Presidencia de la República “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2. Este instrumento le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

5.2. OBJETIVOS

- Lograr el mejoramiento continuo del sistema, conseguir una plena mitigación del riesgo, para que los controles sean efectivos, que haya una integración entre las políticas de la entidad y el sistema integrado de gestión.
- Proteger los recursos de la entidad, resguardándolos contra la materialización de los riesgos de corrupción.
- Introducir dentro de los procesos y procedimientos, las acciones de mitigación resultado de la administración de riesgos de corrupción.
- Comprometer a todos los servidores de la Corporación, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Propender porque la Corporación interactúe entre sus áreas y con otras entidades, para fortalecer su desarrollo y mantener la buena imagen y buenas relaciones.
- Asegurar el cumplimiento de normas y leyes establecidas.

5.3. Mapa de Riesgos de corrupción

				CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDIO								
				PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO								
				ACTIVIDAD: ADMINISTRAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
				DOCUMENTO: APLICATIVO MAPA DE RIESGOS								
Versión: 03				Fecha: Junio 05 de 2019								
					Calificación Inherente							
Proceso	Código del Riesgo	Descripción del Riesgo	Descripción de las Causas	Descripción de las Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Tipo de riesgo	Descripción del Control	Desviaciones del control	Riesgo Residual	
EJECUCIÓN DE POLÍTICAS AMBIENTALES	R-P-04	Emisión de conceptos que no son acordes a los estudios técnicos favoreciendo a terceros	Presiones indebidas de superiores o externos	Sanciones de entes de control	Baja	Alto	Bajo	Corrupción	Aplicación del código de integridad	Actividades enfocadas al fortalecimiento de valores	Bajo	
FINANCIERA	R-O-10	Facturación beneficiando un tercero	Estar en competencia de un solo funcionario	Disminución de los ingresos de la entidad	Inferior	Insignificante	Inferior	Corrupción	Verificación por parte de otro funcionario del área financiero	Apertura de proceso disciplinario	Inferior	
FINANCIERA	R-O-11	Transferencia de recursos con destinación diferente a lo asignado	Alto número de cuentas bancarias activas	Sobrecostos en gastos bancarios y demora en los pagos	Media	Moderado	Medio	Corrupción	Verificación de cada cuenta por donde se relize el pago o transferencia	Conciliaciones bancarias al día y verificación electrónica de los saldos bancarios	Medio	
CONTROL SEGUIMIENTO AMBIENTAL	R-C-02	Perdida o Fuga o modificación de información de los tramites licencias autorizaciones y/o permisos ambientales	Dadivas para cambiar decisiones y favorecer un tercero	Afectación para la toma de decisiones de fondo que da la SRC	Muy Alta	Crítico	Alto	Corrupción	Construcción y puesta en marcha de la política de seguridad de la información	Escalar al CIGD	Alto	
CONTROL SEGUIMIENTO AMBIENTAL	R-C-03	Afectación a la eficiencia, eficacia y efectividad de los trámites de regulación, control, seguimiento y monitoreo	Dadivas para cambiar decisiones y favorecer un tercero	Afectación para la toma de decisiones de fondo que da la SRC	Alta	Alto	Alto	Corrupción	Realizar el inventario de tramites y caracterización ajustado a la normatividad vigente	Ajustar los procedimientos existentes	Alto	
JURÍDICO	R-J-04	Fuga de información sensible para beneficiar un colaborador de la entidad o un Tercero	Falta de controles de la información	Aumento de demandas en contra de la Corporación.	Baja	Alto	Bajo	Corrupción	Restringir el acceso a los expedientes e información sobre los procesos que la CRQ lidera.	Informar al jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Bajo	
SANCIONATORIO	R-SA-03	Toma de decisiones o acciones a favor o en contra del investigado con el fin de obtener un beneficio para sí mismo o un tercero	Ofrecimiento de dadivas	Impunidad	Baja	Moderado	Bajo	Corrupción	Jornadas de sensibilización de los valores incluidos en el código de integridad	Reuniones internas para sensibilización frente a los valores corporativos	Bajo	
DISCIPLINARIO	R-DI-03	Toma de decisiones a favor o en contra del investigado con el fin de obtener un beneficio para sí mismo o un tercero	Ofrecimiento de dadivas	Impunidad	Baja	Moderado	Bajo	Corrupción	Jornadas de sensibilización de los valores incluidos en el código de integridad	Reuniones internas para sensibilización frente a los valores corporativos	Bajo	
DIRECCIONAMIENTO	R-D-03	Parcialidad en la emisión de conceptos por parte de la Oficina Asesora de Planeación	No documentación de procedimientos que emitan directrices claras sobre la ejecución de actividades	Toma de decisiones erróneas con afectaciones jurídicas o ambientales	Baja	Alto	Bajo	Corrupción	Documentar y reglamentar procedimientos que establezcan parámetros claros para la realización de actividades que conduzcan a la emisión de conceptos por parte de la OAP.	Determinar guías externas o parámetros específicos, como formatos, que permitan servir de guía para la realización de las actividades.	Bajo	

5.4. Plan de Gestión de Riesgos de Corrupción 2022

Plan de Gestión de Riesgos de Corrupción 2022					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha Finalización
Política Administración de riesgos	Actualizar la política de administración de riesgos, de acuerdo a la Guía de administración del Riesgo para entidades públicas versión 5, emitida por el DAFP	Política de Administración de riesgos aprobada	Oficina Asesora de Control Interno	1/02/2022	30/04/2022
	Revisar y ajustar las responsabilidades frente a la gestión del riesgo, de las líneas de defensa descritas en la política actual de administración del riesgo de la entidad.			1/02/2022	30/04/2022
	Ajustar a 6 meses la periodicidad de la presentación de los informes de riesgos por parte de cada proceso.			1/02/2022	30/04/2022
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar la herramienta de mapa de riesgos, de acuerdo a la calificación planteada en la Guía de administración del Riesgo para entidades públicas versión 5.	Herramienta de mapa de riesgos ajustada	Oficina Asesora de Planeación	30/04/2022	30/05/2022
	Actualizar los mapas de riesgos por proceso y la matriz consolidada de riesgos de la entidad, de acuerdo a los resultados e informes obtenidos durante la vigencia 2020 y 2021.	Mapa de riesgos ajustado	Oficina Asesora de Planeación/Subdirectores y Jefes de Oficina	30/05/2022	30/08/2022
Consulta y divulgación	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la página web de la entidad en el link "Participa"	Mapa de riesgos publicado	Oficina Asesora de Planeación	30/08/2022	31/12/2022
	Generar un formulario para observaciones y sugerencias, en el link "Participa" de la página WEB y convocar a la ciudadanía para que haga sus aportes en la construcción del mapa de riesgos de la entidad.	Mapa de riesgos publicado y ajustado, en concordancia con las observaciones y sugerencias recibidas de la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación	30/08/2022	31/12/2022

6. ESTRATEGIA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La estrategia para la racionalización de trámites tiene por objeto, entre otros, realizar acciones que permitan la optimización de los procesos y procedimientos de cara al ciudadano para la prestación de los trámites y servicios de la Entidad.

Dentro de las acciones se debe tener en cuenta la revisión y ajuste de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos; al igual que implementar herramientas tecnológicas que permitan el uso y disponibilidad de los servicios ciudadanos digitales.

La estrategia para la racionalización de trámites, como uno de los componentes del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda la Entidad al ciudadano. 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 del Quindío – CRQ, desarrollará las actividades descritas en cumplimiento del marco legal del presente plan.

La entidad mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos facilitará el intercambio de información con otras entidades mediante mecanismos como la cadena de trámites y/o ventanilla única y la integración con el portal único del Estado Colombiano GOV.CO, con el propósito de proporcionar la entrega de servicios en línea a los ciudadanos, empresas y entidades que requieran de los servicios que presta la Corporación.

En la vigencia 2021 se continuo con el proceso de actualización de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

Para la vigencia 2022 se continuará con este proceso y se realizarán las actividades tendientes a la integración de los trámites con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales VITAL y la aplicación de estrategias de racionalización de trámites.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2022

REQUERIMIENTOS	FUENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION
Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización	Autodiagnóstico MIPG	Definir e implementar la estrategia de difusión de la oferta institucional de trámites y otros servicios	Documento de la estrategia implementado	<p>Coordinar con el grupo de trabajo de comunicaciones la estrategia de difusión de la oferta institucional de trámites.</p> <p>Incorporar el manual del usuario elaborado por servicio al cliente</p> <p>Convocar al asesor de dirección y al profesional de comunicaciones para trabajar la estrategia de difusión de la oferta institucional de trámites y otros servicios</p>	<p>Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites</p> <p>Asesor de dirección</p> <p>Profesional de comunicaciones</p> <p>Sala de juntas o aula ambiental</p>	Subdirección de regulación y control, Subdirección de gestión ambiental, comunicaciones.	FEBRERO DE 2022 - DICIEMBRE DE 2022

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2022

REQUERIMIENTOS	FUENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FÍSICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION
Identificar trámites de alto impacto y priorizar	Guía para la formulación del PAAC	Priorizar los trámites de mayor impacto, de acuerdo a los parámetros definidos por el DAFP	Identificar como mínimo 3 trámites de alto impacto	<p>Hacer uso de las metodologías del DAFP para la priorización</p> <p>Verificar, modificar o aprobar y aplicar la matriz sugerida por la OACI para la priorización de los trámites, acorde con las variables propuestas por el DAFP.</p> <p>Generar espacios de trabajo para la definición de costos, análisis de la resolución de bienes y servicios y para la unificación de criterios.</p>	<p>Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites</p> <p>Profesionales responsables de cada trámite de la Subdirección de regulación y control, Subdirección de gestión ambiental.</p> <p>Profesionales de la Subdirección administrativa y financiera</p> <p>Resolución de bienes y servicios</p> <p>Matriz de costos históricos</p> <p>Resultados SIRECI</p>	<p>Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites</p> <p>Profesionales responsables de cada trámite de la Subdirección de regulación y control, Subdirección de gestión ambiental.</p> <p>Profesionales de la Subdirección administrativa y financiera</p>	FEBRERO DE 2022 -JULIO DE 2022

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2022

REQUERIMIENTOS	FUENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION
Transición a la plataforma VITAL	Autodiagnóstico MIPG	Elaborar el cronograma de implementación de la plataforma VITAL	Cronograma de implementación de la plataforma VITAL elaborado	Definir el cronograma de implementación de la plataforma VITAL	Profesionales responsables de cada trámite de la Subdirección de regulación y control, Subdirección de gestión ambiental. Equipos de computo	Oficina Asesora de Planeación	FEBRERO DE 2022 - JULIO DE 2022
Transición a la plataforma VITAL	Autodiagnóstico MIPG	Implementar la plataforma VITAL	Plataforma VITAL implementada	Ejecutar las actividades para la implementación de la plataforma VITAL	Profesionales responsables de cada trámite de la Subdirección de regulación y control, Subdirección de gestión ambiental. Equipos de computo	Subdirección de regulación y control Ambiental	AGOSTO DE 2022 - DICIEMBRE DE 2022
Identificar las acciones a implementar	Guía para la formulación del PAAC	Analizar los 3 trámites priorizados y definir las acciones normativas, administrativas o tecnológicas	Acciones de mejora identificadas para los 3 trámites priorizados	Análisis de procesos de cada uno de los trámites priorizados para identificar las acciones normativas, administrativas o tecnológicas	Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites Profesionales responsables de cada trámite de la Subdirección de regulación y control, Subdirección de gestión ambiental Equipos de cómputo	Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites	AGOSTO DE 2022 - DICIEMBRE DE 2022

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2022

REQUERIMIENTOS	FUENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION
Identificación de recursos y elaboración del cronograma para la implementación de acciones	Guía para la formulación del PAAC	Definir claramente los recursos humanos, físicos, tecnológicos, necesarios para la implementación de las acciones de racionalización	Cronograma de implementación de acciones	Definir cronograma y recursos necesarios para la implementación de las acciones definidas previamente, para los 3 trámites priorizados (Recursos, responsables, fechas de inicio, fin, indicadores)	Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites Profesionales responsables de cada trámite de la Subdirección de regulación y control, Subdirección de gestión ambiental Equipos de cómputo	Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites	AGOSTO DE 2022 - DICIEMBRE DE 2022
Establecer estrategia de divulgación	Guía para la formulación del PAAC	Diseñar e implementar una estrategia de difusión y apropiación al interior de la entidad, con el fin de asegurar que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos para la oportuna implementación.	Estrategia de divulgación implementada	Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad responsables de su implementación	Grupo de trabajo de comunicaciones Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites	Grupo de trabajo de comunicaciones	FEBRERO DE 2022 - DICIEMBRE DE 2022

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2022

REQUERIMIENTOS	FUENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION
Registrar la estrategia de racionalización en el SUIIT	Guía para la formulación del PAAC	Registrar las acciones de racionalización de trámites en el SUIIT para cada uno de los trámites priorizados	Estrategia registrada en el SUIIT	Registrar las acciones de racionalización de trámites en el SUIIT	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites	Oficina Asesora de Planeación	DICIEMBRE 15 A 31 DICIEMBRE 2022
Establecer estrategia de seguimiento a la estrategia	Guía para la formulación del PAAC Autodiagnóstico MIPG	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización hacia los ciudadanos	Estrategia de seguimiento implementada	Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos Medir y evaluar la disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites	Oficina Asesora de Control Interno	FEBRERO DE 2022 - DICIEMBRE DE 2022

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2022

REQUERIMIENTOS	FUENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION
Estrategia de divulgación de los beneficios a los ciudadano	Guía para la formulación del PAAC Autodiagnóstico MIPG	Divulgar a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción	Estrategia de divulgación implementada	Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites para los usuarios	Grupo de trabajo de comunicaciones Grupo de Estrategia de Racionalización de trámites	Grupo de trabajo de comunicaciones	FEBRERO DE 2022 - DICIEMBRE DE 2022

7. ESTRATEGIA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano por lo tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Las corporaciones autónomas regionales mediante el Decreto 330 de 2007 están obligadas a realizar audiencias públicas ambientales aplicando la norma paso a paso y demás normatividad legal vigente que regule esta materia.

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin	
INFORMACIÓN	Capacitar al equipo de trabajo que lidera el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas	X					Acciones de capacitación para la generación y producción de información que incluya: 1. Gestión y producción de información institucional asociada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y Derecho Humanos DDHH. 2. Lenguaje Claro	x			01/04/2022	30/12/2022	Talento Humano-Comunicaciones
	Caracterizar los grupos de valor y partes interesadas	X					"Matriz de caracterización que identifique: 1) Las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional. 2) Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor	x			31/01/2022	28/02/2022	OAP- asesor de dirección
	Asociar los programas, metas y actividades del PAI 2020-2023 con los derechos humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	X					"matriz operativa del PAI que identifique: 1) cumplimiento de Objetivos de Desarrollo	x			01/03/2022	30/04/2022	OAP

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin	
	(derechos humanos pendiente y subpunto de acuerdo de Paz)						Sostenible y garantía de derechos.						
	Priorizar la información de interés que tienen las partes interesadas sobre la gestión institucional, a partir de los resultados de la caracterización de los grupos de valor/partes interesadas	X					"matriz de priorización de información de acuerdo con: 1) requerida por normatividad 2) alta solicitud de actores/partes interesadas 3) alineación con PAI 4) impacto	x			31/01/2022	28/02/2022	OAP- asesor de dirección
	Elaborar el componente de comunicaciones de acuerdo con la metodología del DAFP, donde se determinen los productos, recursos y canales para la divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo.		X				documento "componente de comunicaciones de la estrategia de rendición de cuentas" actividad 10 Manual Único de Rendición de Cuentas MURC		x		01/04/2022	01/06/2022	Comunicaciones
	Producir la información sobre la gestión (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos sobre los temas de interés priorizados por los grupos de valor de acuerdo con cada uno de los espacios de diálogo establecidos. y sobre la gestión en general de la entidad.				X		informes de gestión para cada espacio de acuerdo con los temas de interés priorizados			X	01/08/2022	01/10/2022	todas las dependencias

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin	
	Diversificar los medios de Información tanto físicos como digitales y redes sociales, sobre uso, aprovechamiento, protección de los recursos naturales del departamento y mitigación al cambio climático.		X	X			Boletines, comunicados, manuales, guías, publicaciones en redes sociales y cartelera.		X	X	01/08/2022	01/12/2022	Comunicaciones Procesos misionales
	Incluir acciones de información que permitan mayor divulgación de la oferta institucional de trámites y servicios de la entidad. Así mismo, definir mecanismos que permitan al usuario verificar fácilmente el estado de avance de dichos tramites.		X	X			Portafolio de servicios y trámites Acceso a verificación de tramites a los grupos de valor			X	01/08/2022	01/12/2022	Servicio al cliente, Control y seguimiento ambiental, Gestión Ambiental, Oficina Asesora de Planeación
DIALOGO	Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, redes sociales, etc.), , que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad., 3) Que involucre las diferencias étnicas del departamento del Quindío. 4) Tener en cuenta la accesibilidad a internet, medios tecnológicos y radio						Cronograma publicado que defina los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado). En el caso de los temas de interés priorizados asociarlo a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.		x		01/07/2022	31/08/2022	Comunicaciones- todas las dependencias

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin	
	de acuerdo a datos del DANE.; 5) Tener en cuenta las instancias de participación y rendición de cuentas diferentes a la audiencia pública de rendición de cuentas. 6) Atender las recomendaciones derivadas del informe de la audiencia pública de rendición de cuentas elaborado y presentado por la OACI.												
	Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.			X			Documento con la definición de: ANTES - Forma en que se convocará o promocionará la participación de los grupos de valor atendiendo a la claridad y alcance del objetivo de cada espacio de rendición de cuentas. - Procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información que contextualizará el diálogo y el alcance de cada espacio de diálogo definido en el cronograma. - Definición del paso a paso por cada espacio		x		01/07/2022	31/08/2022	OAP- asesor de dirección

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE	
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin		
							de diálogo. - Roles y responsables para implementar los espacios de diálogo. DURANTE - Reglas de juego que garanticen la participación de los grupos de valor y el cumplimiento del objetivo de cada espacio de diálogo en la rendición de cuentas. - Forma como se documentarán los resultados del espacio de rendición de cuentas. (incluye procesos de evaluación de la ciudadanía) DESPÚES - Forma como se informarán los resultados de los compromisos adquiridos con los asistentes para el seguimiento y control ciudadano.							
	Publicar y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de diálogo definido previamente en el cronograma.			X			Documento publicado		x		01/08/2022	01/10/2022	OAP- asesor de dirección	

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin	
	Implementar los espacios de diálogo				X		Espacios de diálogo implementados			x	01/10/2022	01/12/2022	Comunicaciones; Todas las áreas
RESPONSABILIDAD	Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.				X		Acciones de capacitación a los grupos de valor realizadas			x	01/10/2022	01/12/2022	Comunicaciones
	Establecer temas de interés de los organismos de control con el fin de articular su participación en el proceso de rendición de cuentas.	X					Documento con los temas de interés de los organismos de control, basados en los lineamientos dados por el DAFP			x	01/10/2022	01/12/2022	todas las dependencias
	Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos.		X				Documento con procedimiento, roles y responsables del seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.		x		01/03/2022	01/06/2022	OACI-OAP
	Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los			X				Formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas Adoptar formatos propuestos por el DAFP	x			01/03/2022	01/03/2022

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin	
	<p>grupos de valor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado de la participación - Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía. 												
	<p>A partir de los formatos internos de reporte, producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo</p>				X		informe de avance de compromisos adquiridos en los espacios de diálogo	x	x	x	01/04/2022	31/12/2022	Todas las áreas que realicen los ejercicios de rendición de cuentas en los espacios de diálogo identificados

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin	
	<p>Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar:</p> <p>A. La estrategia. B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple:</p> <ol style="list-style-type: none"> Número de espacios de participación adelantados Grupos de valor involucrados. Metas institucionales priorizadas sobre las que se rindió cuentas Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas. 					X	Documento de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia y de los espacios de rendición de cuentas desarrollados.			x	01/10/2022	31/12/2022	OAP- asesor de dirección
	Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que					X	Análisis de necesidades y expectativas de grupos de interés (entes de control) frente a la rendición de cuentas			x	01/04/2022	31/12/2022	OAP-Servicio al Cliente

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación		1	2	3	Inicio	Fin	
	optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.												
	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.					X	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.			x	01/11/2022	31/12/2022	Oficina de Control Interno
	Realizar la medición del siguiente indicador de gestión: Actividades ejecutadas/Actividades programadas * 100 Meta: 90%					X	Seguimiento al resultado y avance del indicador			x	01/11/2022	31/12/2022	Oficina de Control Interno

8. ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En Colombia se ha logrado avances en la modernización de la Administración Pública; sin embargo, esta reforma necesita un impulso decidido en cuanto a los servicios y a la atención que se prestan a la ciudadanía. Por ello, la CRQ está llevando a cabo un proceso de fortalecimiento de los procesos dirigido a elevar su eficiencia y transparencia, orientando sus acciones a satisfacer las necesidades del ciudadano.

En este sentido, la CRQ genera acciones encaminadas en crear una cultura de servicio al ciudadano bajo los parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos de la Entidad.

En la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 de 2013 se definió que el Ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido, el Servicio al Ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normativa que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.

Los canales de atención dispuestos para el servicio al ciudadano son los siguientes:

- Oficina Principal: Calle 19 Norte # 19 - 55 B. Mercedes del Norte
- Página Web: <https://www.crq.gov.co>
- Correo Electrónico: servicioalcliente@crq.gov.co

Estrategia de Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	<i>“Actividad 1.1” Establecer los manuales y protocolos de servicio al ciudadano de forma Homogénea</i>	Realizar 2 Capacitaciones sobre los protocolos de servicio al ciudadano establecidos para los diferentes canales de atención. capacitar al menos al 80 % de los funcionarios y contratistas sobre los mencionados protocolos de servicio al ciudadano.	Grupo de Servicio al Cliente. 01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	1.2	<i>“Actividad 1.2” Realizar el seguimiento y capacitación sobre la normatividad ambiental nacional o institucional de las P.Q.R.S.D.</i>	Realizar 4 informes de seguimiento en el año de manera trimestral. Realizar 4 Capacitaciones al año sobre la Normatividad nacional e institucional que reglamentan las PQRSD	Grupo de Servicio al Cliente. 01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	1.3	<i>“Actividad 1.3” Elaborar procesos, procedimientos y formatos que generen un mejor servicio y seguimiento a los requerimientos de los ciudadanos.</i>	Actualizar el 80 % de la información documentada sobre los procesos y procedimientos de servicio al cliente.	Grupo de Servicio al Cliente. 01 de febrero a 31 de diciembre de 2022

Estrategia de Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	1.4	<i>“Actividad 1.4” Elaborar la estrategia de difusión y promoción (diseñador y/o publicista) del proceso de servicio al cliente de acuerdo a la caracterización de usuarios e implementar y fortalecer los instrumentos de percepción y satisfacción al cliente con el propósito de realizar un mejor análisis de los resultados.</i>	Una (1) estrategia elaborada e implementada y dos (2) herramientas de percepción del cliente implementadas.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	<i>“Actividad 2.1” Promover estímulos a los funcionarios encargados de atención al ciudadano</i>	Realizar una (1) premiación al funcionario que responde más rápido sus P.Q.R.S.D.	Grupo de Servicio al Cliente y subdirección administrativa y financiera	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	2.2	<i>“Actividad 2.2” Capacitar a todo el talento humano de la entidad en servicio al ciudadano</i>	Cuatro (4) capacitaciones de atención al ciudadano	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	2.3	<i>“Actividad 2.3” Fortalecer el grupo de servicio al cliente con el propósito de brindar una mejor atención al ciudadano.</i>	Aumentar el personal en el proceso de servicio al cliente en un 10%, específicamente en la ventanilla de atención.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	2.4	<i>“Actividad 2.4” Fortalecer la ventanilla única ambiental en la cámara de Comercio de Armenia y el Quindío, con el propósito de estar más cerca del sector empresarial y comercial.</i>	Fortalecer la ventanilla única ambiental (1) y con material didáctico para el empresario o comerciante.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	<i>“Actividad 3.1. Fortalecer, difundir y promocionar los canales de atención dispuestos por la entidad.</i>	fortalecer mínimo el 80% de los canales virtuales con los que cuenta la entidad.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022

Estrategia de Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	3.2 "Actividad 3.2" Fortalecer el material dirigido hacia la ciudadanía en lenguaje claro.	Material pedagógico y virtual de los tramites y servicios en lenguaje claro, lograr mínimo el 80% de los formatos y manuales que se manejan en la ventanilla única.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	3.3 "Actividad 3.3" Implementación de la estrategia de Unidades de Gestión Ambiental en los municipios del Departamento (UGA)	Una estrategia Implementada	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	3.4 "Actividad 3.4" Implementación de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental (URIA)	Una (1) Estrategia Implementada	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	3.5 "Actividad 3.5" Crear videos de lenguaje claro sobre cómo realizar una solicitud de un trámite ambiental	Crear los videos en lenguaje claro de los tramites más recurrentes, mínimo 5 videos.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	3.6 "Actividad 3.6" Crear el punto experiencial para el ciudadano	Implementar un (1) punto experiencial en la ventanilla única de la CRQ	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	3.7 "Actividad 3.7" Traducir los manuales y videos en lenguas nativas	Traducir los manuales, procesos y procedimientos de la ventanilla única, traducir mínimo el 80%.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1 "Actividad 1.1. Realizar jornadas de socialización a los ciudadanos en los municipios sobre la oferta institucional de la CRQ.	Mínimo seis (6) ferias de servicio	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	4.2 "Actividad 4.2" Publicar los informes de PQRSD donde se establezca el desempeño de la CRQ.	Publicación de cuatro (4) informes en página web.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022

Estrategia de Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	4.3	<i>“Actividad 4.3” Mantener actualizado el manual del usuario de la CRQ.</i>	Manual del usuario actualizado	Grupo de Servicio al Cliente. 01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	<i>“Actividad 5.1” Implementar las acciones de mejora del diagnóstico de tiempos y movimientos realizado a la ventanilla única para una mejor eficiencia y efectividad en el proceso.</i>	Redistribuir las cargas laborales, cambio del sistema de gestión documental y contrato del personal de orientación al cliente	Grupo de Servicio al Cliente. 01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	5.2	<i>“Actividad 5.2” Efectuar la medición del índice de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor.</i>	Medir y analizar el 100 % de las encuestas de satisfacción implementadas.	Grupo de Servicio al Cliente. 01 de febrero a 31 de diciembre de 2022
	5.3	<i>“Actividad 5.3” Diagnosticar y definir de acuerdo a los informes de P.Q.R.S.D. la información más solicitada o las dudas más claras de los usuarios hacia la corporación y establecer estrategias de comunicación y respuesta de las más recurrentes.</i>	Publicar en la página web institucional, según esquema de publicación aprobado, información sobre las solicitudes más frecuentes y sus respuestas correspondientes.	Grupo de Servicio al Cliente. 01 de febrero a 31 de diciembre de 2022

9. ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014, y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública. Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022

SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
Lineamientos Transparencia Activa y pasiva	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.	Implementar acciones de publicación o divulgación	Cumplir con la estrategia de Gobierno en Digital	Las descritas en el manual de Gobierno Digital y en la Ley	Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2022 - 31/12/2022
	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2022 - 31/12/2022
	Divulgación de datos abiertos.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2022 - 31/12/2022
	Publicación de información sobre contratación pública.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2022 - 31/12/2022
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2022 - 31/12/2022
	Gestión de solicitudes de información	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley	Cumplir con las disposiciones legales para la protección del derecho fundamental de petición	Las descritas en las ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015	Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2022 - 31/12/2022

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022

SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FÍSICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
	Gestión de solicitudes de información	Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información	Cumplir con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano		Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2022 - 31/12/2022
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	El Registro o inventario de activos de Información.	Corroborar la integralidad de los archivos con relación a los instrumentos archivísticos y el plan institucional de archivo.	Colaborar en la puesta en marcha el funcionamiento de los instrumentos de planeación de la función archivística	Revisar los actos administrativos donde se constate el funcionamiento y puesta en marcha de los instrumentos archivísticos.	Revisar los archivos físicos o digital del archivo central en compañía de los funcionarios de esta oficina.	Servicio al Cliente	01/01/2022 - 31/12/2022
	El Esquema de publicación de información	Verificar los documentos estén organizados de acuerdo con el cuadro de clasificación documental y la tabla de retención documental.	Establecer el proceso de liquidación, fusión o supresión de documentos.	Revisar documentación	Revisar los archivos físicos o digital del archivo central en compañía de los funcionarios de esta oficina.	Servicio al Cliente	01/01/2022 - 31/12/2022
Criterio diferencial de accesibilidad	Criterio diferencial de accesibilidad a la información pública	Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte	Cumplir con lo dispuesto por la Ley de transparencia y acceso a la información en las disposiciones que regulan esta materia	Aplicar la política editorial de conformidad con la Estrategia de Gobierno Digital, y las disposiciones en materia de inclusión para el acceso a la información pública	Infraestructura física y Tecnológica de la entidad para la administración del portal WEB y el Archivo central de la entidad.	Servicio al Cliente	01/01/2022 - 31/12/2022

10. ESTRATEGIAS ADICIONALES

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL				
Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.				Año: 2022
Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.			Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.	
Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos
Promoción del cambio cultural alrededor de los valores de integridad al interior de la entidad	Seguimiento y evaluación	Adelantar un ejercicio de seguimiento al diagnóstico inicial o anual de apropiación de los valores de integridad identificando los cambios en los resultados del FURAG, y los cambios en las percepciones de los colaboradores de la entidad y sus grupos de valor.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
	Gestión del conocimiento	Diseñar e implementar una estrategia de identificación y sistematización de las lecciones aprendidas y buenas prácticas de promoción del cambio cultural al interior de la entidad para fortalecer su aplicación a futuro y mejorar el diseño de estrategias posteriores.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
Pedagogía	Sensibilización y capacitación	Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y sensibilizaciones relacionadas con los temas de integridad.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

	Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
	Realizar campañas mis valores CRQ: Se adelantará campaña de recordación de los valores del código de integridad en los funcionarios a través de actividades pedagógicas.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
	Realizar campaña "La estética sin ética es patética": Se dará continuidad a la campaña a través de diferentes ejercicios pedagógicos con intención de promover la identificación y aplicación de los valores del código de integridad por parte de los funcionarios y contratistas.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
	Realizar semana de integridad: Donde a través de la pedagogía de la repetición se harán múltiples actividades orientadas al fortalecimiento de los valores del código de integridad en la cultura organizacional.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.

Año: 2022

		Realizar Test de percepción de integridad: Se realizará medición de la percepción de la cultura de integridad en la Corporación; a través de la cual se evaluarán las acciones ejecutadas de implementación del código y a partir de los resultados se diseñarán nuevas estrategias para la vigencia siguiente.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
		Realizar curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción: En el Plan de capacitación 2022 se incluyó el curso propiamente dicho, con la intención de que la totalidad de la planta de la corporación participe en este proceso formativo. Se exigirá a cada funcionario presentar el certificado de realización al área de Talento Humano.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío****Año: 2022****Objetivo:** desarrollar mecanismos para prevenir y controlar la aparición de conflictos de intereses en la entidad con el objeto de evitar la afectación del servicio y el interés general.**Meta:** 60% de la implementación de los mecanismos para la prevención de conflictos de interés

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos
Condiciones institucionales	Comité de Gestión y Desempeño	Gestionar a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el grupo de trabajo para la implementación de la política de integridad pública (MIPG): Código de integridad y la gestión de conflictos de intereses	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
	Procesos y procedimientos	Organizar e implementar un canal de comunicación interna (correo, buzón, intranet) para recibir los impedimentos o recusaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
		Establecer el procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
Pedagogía al interior de la entidad	Capacitación	Realizar sensibilización de conflicto de interés: Se realizarán ejercicios de sensibilización orientados a crear conciencia en los funcionarios y contratistas de la Corporación en relación a los posibles conflictos de interés presentes en el ejercicio de sus funciones y la importancia de realizar la declaración oportuna cuando se cumplan las condiciones de conflicto de interés.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío

Año: 2022

Objetivo: desarrollar mecanismos para prevenir y controlar la aparición de conflictos de intereses en la entidad con el objeto de evitar la afectación del servicio y el interés general.

Meta: 60% de la implementación de los mecanismos para la prevención de conflictos de interés

		Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
		Diseñar formato de declaración de conflicto de interés: El cual será debidamente normalizado, publicado.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
		Socializar formato de declaración de conflicto de interés: Se realizará ejercicio pedagógico con los funcionarios y contratistas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío de la intención de dar a conocer el formato de declaración de conflicto de interés y la importancia de diligenciarlo oportunamente frente a una posible situación de conflicto de interés.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
Seguimiento y evaluación	Declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses Ley 2013 de 2019	Garantizar que el 50% de servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
	Registro de las declaraciones de conflictos de intereses	Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses han surtido tramite	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.