**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CORPORACION AUTONOMA REQIONAL DEL QUINDIO**

**Abril 30 de 2013**

**PRESENTACION**

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, como entidad pública, hace parte del Sistema Nacional Ambiental, muestra el interés de la entidad y el compromiso de cada uno de los miembros y la aprobación de la alta dirección, que busca apoyar la estrategia nacional de lucha contra la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

El presente documento estratégico se ha preparado en atención a lo señalado en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que señala:

*“****Artículo 73.*** *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (…)”*

**1. OBJETIVO**

Contribuir al desarrollo de la Política Nacional de Lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, a través de medidas específicas existentes en la Corporación Autónoma Regional del Quindío, para prevenir y mitigar los riesgos de corrupción, así como las dirigidas a optimizar los procesos de simplificación de trámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano.

**REFERENCIA INSTITUCIONAL**

**Reseña Histórica**

El Congreso de la República el 16 de Diciembre de 1964 creó la Corporación Autónoma Regional del Quindío, CRQ., perteneciente en su momento al Departamento de Caldas y para la región que actualmente se constituye como el Departamento del Quindío; Este acto administrativo fue avalado por el Presidente de Colombia el doctor Guillermo León Valencia, el Presidente del Senado, Doctor Eugenio Gómez Gómez, y el Presidente de la Cámara de Representantes, Doctor Diego Uribe Vargas.

El proyecto de creación de la Corporación destacaba la necesidad de favorecer la integración económica regional, diversificar la economía cafetera y promover la industrialización del Quindío, para crear un mercado regional, generar nuevas fuentes de empleo y aumentar el ingreso campesino.

La creación de la Corporación buscaba proteger y promover los recursos hídricos, en bosques, en páramos, en fauna y flora nativas, ofreciendo a la región más productiva y cafetera de Caldas y del país, alternativas viables de desarrollo económico y humano, también herramientas para proteger su riqueza ambiental y promover la construcción de obras públicas que modernizaran y mejoraran las condiciones de vida de la población.

Terminado el proceso de institucionalización e inventario del nuevo Departamento (creado por la ley 2ª de 1966), se dio vida administrativa a la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Es así como el 15 de diciembre de 1967, en la gerencia del Banco de Occidente sucursal de Armenia se llevó a cabo la primera sesión de la Junta Directiva y el 18 de diciembre de 1967 fue elegido como primer director el ingeniero civil Gustavo Fajardo Molina. El 8 de enero de 1968, se aprobó la sigla CRQ para identificar a la Corporación.

La gestión de la Corporación Autónoma Regional del Quindío se ha visto fuertemente influenciada por los siguientes momentos:

* La expedición de la nueva Constitución Política de Colombia en 1991, en la cual se da una importancia fundamental al medio ambiente y los recursos naturales del país.
* La Conferencia Mundial del Medio Ambiente en Río de Janeiro – Brasil en 1992.
* La Ley 99 de 1993 en desarrollo de la Constitución Nacional reordena el Sistema Nacional Ambiental, se modifican las funciones de las corporaciones autónomas regionales y crea el Ministerio del Medio Ambiente.

De acuerdo a la ley 99 de 1993, las corporaciones autónomas regionales quedan encargadas por la Ley de administrar dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente.

**Marco legal**

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.

Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.

Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública

Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

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.

Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Funciones de la Entidad**

a través del artículo 31 de la ley 99 de 1993 se otorgan 31 funciones que deben cumplir las corporaciones autónomas regionales, resumidas en: Planificación y ordenamiento ambiental, administración del medio ambiente y los recursos naturales, ejecución de proyectos de recuperación y manejo de los recursos naturales, normatización ambiental, investigación sobre los recursos naturales y el medio ambiente, educación e información ambiental a la comunidad, control y seguimiento ambiental, sanción, asesoría, coordinación y apoyo a las entidades territoriales.

MARCO ESTRATÉGICO

OBJETO

La Corporación Autónoma Regional del Quindío 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.

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.

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.

Los Principios Rectores

. Transparencia

. Efectividad

. Participación

. Liderazgo

Los Valores que comprometen a los funcionarios y directivos en la presente administración son:

. Amor y Respeto por la naturaleza

. Sentido de pertenencia

. Responsabilidad ambiental – Privado, público y comunidad

. Conciencia ambiental

. Equidad y justicia

. Solidaridad.

ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION

La Corporación Autónoma Regional de 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. Actualmente cuenta con un mapa de riesgos con la metodología utilizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía de Administración del Riesgo, que requiere de revisión y ajuste por eso la metodología aplicada para la identificación de los riesgos de corrupción sugerida por el instructivo del plan anticorrupción, los componentes que se describen en el mapa de riesgos los estratégicos de corrupción.

La estrategia que la entidad seguirá teniendo como partida el mapa de riesgos de corrupción es:

* Lograr el encadenamiento del sistema, conseguir una plena mitigación del riesgo, para que los controles sean medidos, 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.
* Involucrar y 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.

**ESTRATEGIA ANITRAMITE**

**ESTRATEGIA DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS**

Todas las entidades del estado deben rendir cuentas para reportar o explicar sus acciones, que debe ser de manera transparente para mostrar su funcionamiento y someterse a la evaluación de los ciudadanos.

Las Corporaciones Autónomas Regionales mediante el decreto 330 de 2007 están obligadas a realizar audiencias públicas ambientales aplicando la norma paso a paso, además incluye lo siguiente:

**1. Alistamiento Institucional:** La entidad debe conformara un grupo de apoyo, que se encargue de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado: Grupo de planeación, comunicaciones, sistemas.

**2. Identificación de los actores que participan en la audiencia pública**: La Oficina de Planeación por intermedio de la Oficina de Comunicaciones conformará una base de datos de las organizaciónes que puedan interactuar en la audiencia como son: líderes de la comunidad, representantes de las ong”s ambientales, alcaldes de los 12 municipios, Miembros del Consejo Directivos, Personeros de los 12 municipios, Controlar General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Procurador Ambiental, Veedores.

**3. Divulgación:** La Entidad debe abrir espacios para la información a los ciudadanos, así como de sus funcionarios, que permitan prepararlos sobre los alcances de la rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, y las herramientas que pueden utilizar para el control social.

La convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas se realiza por medio de periódico de gran circulación regional y nacional, pagina web, avisos en las oficinas de las personerías y alcaldía de los municipios, en cartelera de la entidad.

El informe de gestión del plan de acción correspondiente al año inmediatamente anterior, se publica en la página web y en físico en cd., en la Oficina de Asesora de Jurídica y en la Oficina Asesora de Planeación y Direccionamiento Estratégico.

En la página web de la Corporación tiene un link donde estará a disposición la información completa de las quejas y reclamos que la entidad ha recibido durante el año inmediatamente anterior.

4. Organización Logística: Para organizar la audiencia pública se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

* Participación activa de los servidores públicos con que con cuenta la entidad.
* La presentación de la Gestión de la Entidad se hará en forma lúdica, donde los ciudadanos tendrán un contacto directo, con la gestión realizada.

5. El desarrollo de la audiencia pública, será de acuerdo a lo estipulado en el decreto 330 de 2007.

ESTRATEGIA PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

La Corporación Autónoma Regional del Quindío en atención al ciudadano(a) propende porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la entidad cuenta con el PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE, encargado de recibir, atender, asesorar, tramitar y proveer la información misional de una manera veraz y oportuna a los ciudadanos.

De igual forma se cuenta en la página web [www.crq.gov.co](http://www.crq.gov.co) con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento. Y de manera presencial en la sede institucional, se pueden formular requerimientos de los ciudadanos y su correspondiente seguimiento.

Interactuar con la CRQ a través de:

La página web, se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y seguimiento de los planes, programas y proyectos. La página cumple con los requerimientos de Gobierno en línea.

* Correo Electrónico: servicioalcliente°crq.gov.co

Redes sociales Facebook: autoridadambientalquindio

Twitter: °CRQ\_ambiental

En la página web se publica trimestralmente el informe de quejas, reclamos y denuncias, para que se evidencie el seguimiento a la gestión realizada por la entidad.

La entidad dispondrá de encuestas de satisfacción habilitadas a través de la página web con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la misión de la Corporación.