

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDIO

PRESENTACIÓN

INTRODUCCION.....	4
1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	5
1.1 MISIÓN.....	5
1.2 VISIÓN.....	5
1.3 OBJETO.....	5
1.4 PRINCIPIOS Y VALORES.....	5
1.4.1 PRINCIPIOS.....	6
1.4.2 VALORES ORGANIZACIONALES.....	6
2 MARCO LEGAL.....	7
3 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	10
3.2 ESTRATEGIA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ANTI-TRÁMITES).....	21
3.3 ESTRATEGIA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.....	23
3.4 ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	28
3.5 ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN..	36

PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ presenta a continuación la estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2" por parte de la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, dándole cumplimiento a las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas ellas orientadas a prevenir el flagelo de la corrupción.

El siguiente instrumento de planificación se elaboró teniendo en cuenta las novedades presentadas en el Decreto 124 de 2016 del Departamento Administrativo de la Presidencia y en la circular externa 10-02-2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Logramos consolidar esta herramienta teniendo en cuenta que nuestro talento humano, gestión de procesos y valores corporativos cumplen a cabalidad con lo propuesto en la misión y visión de la entidad, así como en nuestro plan de Acción Institucional.

Los usuarios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío son la guía del quehacer institucional y en ese sentido a ellos debemos nuestras actuaciones, razón por la cual seguimos trabajando con de manera transparente generando procesos de eficacia y calidad para los ciudadanos, facilitando así el acceso al portafolio de servicios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.



Edgar Fabián Jaramillo Palacio
Director General (E)

Revisó y Aprobó: Johan Sebastián Pulecio
Jefe Oficina Asesora Jurídica



INTRODUCCIÓN

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018 se ha elaborado de acuerdo a la normatividad vigente enmarcado en los siguientes componentes:

- El primer componente contiene el mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.
- El segundo componente contiene un elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, a través de la estrategia para la racionalización de trámites (anti-trámites).
- El tercer componente contiene la estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos, que busca brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la entidad y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado.
- El cuarto componente contiene los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, donde se indica la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrece al interior de la entidad; así como, los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de la ciudadanía.
- El quinto componente contiene los mecanismos generales de la política de transparencia y acceso a la información.

Cada uno de estos componentes se articulan con el artículo 31 de la Ley 99 de 1993 que otorga diversas 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.

Como evidencia del compromiso de la alta dirección de la entidad se adoptó el Sistema Integrado de Gestión y se conformó el comité de dirección, permitiendo evidenciar la responsabilidad gerencial con el mejoramiento de los procesos y las actividades que desencadenan la satisfacción de los usuarios.

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 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.

1.2 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.

1.3 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.

1.4 PRINCIPIOS Y VALORES:

Los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ, están convencidos que el trabajo con transparencia, honestidad y responsabilidad, logra el respeto de las personas e instituciones del departamento y la legitimidad de las actuaciones para beneficio del medio ambiente, los recursos naturales y los habitantes del Quindío. Los principios están reflejados a continuación

1.4.1 PRINCIPIOS

a) Desarrollo del talento humano hacia un alto nivel profesional:

Operar cambios de actitud en el recurso humano comprometido en el cumplimiento de la misión institucional, por medio de la política de capacitación y reconocimiento de méritos, orientados al cabal cumplimiento de sus funciones. Desarrollar niveles óptimos de capacitación y desarrollo de nuevas capacidades para lograr su nueva posición estratégica, logrando la vinculación de la comunidad.

b) Control por procesos:

Ejercer el control gerencial de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos en las normas internas, aplicando nuevas y organizadas metodologías de trabajo orientadas a obtener análisis y conclusiones de aplicación de procesos multifuncionales, dotados de objetividad y credibilidad, según el ambiente en el que se devuelvan sus actividades, conduciendo al enfoque de procesos hacia el usuario.

c) Participación ciudadana:

Ejercer la gestión ambiental como una función pública con la participación activa de los ciudadanos.

d) Trabajo interdisciplinario:

Ejercer la gestión ambiental en forma integral a través de grupos interdisciplinarios de profesionales de diferentes niveles, especialidades y conocimientos.

1.4.2 Valores organizacionales:

- **Transparencia:** para que todas las actuaciones de los funcionarios se encuentren en el principio de legalidad y publicidad, para el conocimiento de todos en aplicación de los principios de igualdad, moralidad, celeridad, imparcialidad y publicidad, principios rectores de la función administrativa.
- **Honestidad:** que implica hacer las cosas a conciencia y con el respaldo de la objetividad e imparcialidad.
- **Responsabilidad:** para tener la disposición y voluntad de rendir cuentas por cada una de las actuaciones públicas.
- **Respeto:** para construir sobre la diferencia de criterio y posición sin el imperio de unos criterios sobre otro.

2 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 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 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”.

➤ **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 1510 de 2013** "Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública".
- **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 943 de 2014.** ACTUALIZACIÓN DEL Mecí.

- **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".

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Quindío – CRQ, tiene establecido un Sistema Integrado de Gestión, compuesto por doce (12) procesos (2 gerencial, 4 misionales, 5 de apoyo y 1 de evaluación y Control), además de las actividades y procedimientos correspondientes. Actualmente cuenta con un mapa de riesgos de corrupción (tabla 1), con la metodología utilizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía de Administración del Riesgo y en el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2", que requiere de revisión y ajuste permanentemente por parte de la entidad. Este instrumento le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos; contiene como objetivos:

- 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mapa de Riesgos de Corrupción 2018

Tabla No.1

Entidad																
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ																
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión				
Proceso/subproceso	Causa	Nº	Descripción	Análisis del riesgo			Valoración del Riesgo					Acciones	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsables	Indicador
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual								
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Opción de manejo					
Direccionamiento Estratégico	Concentración de autoridad o exceso de poder	1	Decisiones tomadas únicamente por alta dirección.	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Reducir	Llevar registros en el banco programas y proyectos de cada acción que realice.	01/01/2018	31/12/2018	Jefe Oficina de Planeación	No. Proyectos Presentados
	Extralimitación de Funciones	2	Intervención de otras personas en la toma de decisiones.	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales. Fijación y evaluación de compromisos laborales.	01/01/2018	31/12/2018	Comité de Dirección	No aplica
	Ausencia de canales de comunicación	3	La información sea transmitida de manera inadecuada, inoportuna y poco confiable.	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Reducir	Pronunciamento de las decisiones en forma escrita	01/01/2018	31/12/2018	Comité de Dirección	No aplica

Mapa de Riesgos de Corrupción 2018

Tabla No.1

Entidad															Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ			
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión						
Proceso/subproceso	Causa	Nº	Descripción	Análisis del riesgo			Controles	Valoración del Riesgo				Acciones	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsables	Indicador		
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual										
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Opción de manejo							
	Amiguismo y clientelismo	4	Toma de decisiones con intereses externos y no institucionales	Posible	Catastrófico	Extrema	Preventivo	Rara vez	Mayor	Baja	Reducir	Priorizar acciones de cumplimiento de la misión institucional y el plan de acción	01/01/2018	31/12/2018	Comité de Dirección	No aplica		
Financiero	Que no se realicen las gestiones de cobro de diversos ingresos de acuerdo a lo presupuestado	5	Inexistencia de recursos disponibles para la inversión	Casi seguro	Catastrófico	Extrema	Preventivo	Posible	Mayor	Alta	Evitar	Gestiones para el cobro de ingresos	01/01/2018	31/12/2018	Subdirección Administrativa y Financiera	Recaudos Efectuados/Recursos Proyectados		

Mapa de Riesgos de Corrupción 2018

Tabla No.1

Entidad																
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ																
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión				
Proceso/subproceso	Causa	Nº	Descripción	Análisis del riesgo			Valoración del Riesgo					Fecha Inicio	Fecha Final	Responsables	Indicador	
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual								Acciones
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Opción de manejo					
	Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto.	6	Inversión en proyectos que no correspondan con el objeto o pagos que no correspondan con las cuentas.	Posible	Mayor	Alta	Preventivo y Correctivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Realizar inversiones por rubro que correspondan únicamente al objeto del gasto. Con visto bueno de la Oficina de Planeación a través "Concepto de Viabilidad del Banco de Programas y Proyectos Ambientales CRQ" y Certificado de disponibilidad presupuestal.	01/01/2018	31/12/2018	Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina de Planeación	No. de rubros afectados/ Total de Rubros
Contratación	Estudios previos sin el debido conocimiento en el proceso de contratación	7	Estudios previos que presenten deficiencias en su elaboración	Casi seguro	Catastrófico	Extrema	Preventivo y Correctivo	Improbable	Mayor	Moderada	Evitar	Fortalecer a quienes elaboran los estudios previos con capacitación	01/01/2018	31/12/2018	Jefe Oficina Asesora Jurídica	No. de estudios previos con deficiencias/No de estudios previos totales
	Incumplimiento de las disposiciones de pliego de condiciones	8	Adjudicación del contrato a personas naturales o jurídicas que no brinden todas las	Posible	Catastrófico	Extrema	Preventivo	Rara vez	Mayor	Baja	Evitar	Revisión y evaluación del comité designado para los efectos.	01/01/2018	31/12/2018	Dirección General o quien designe	No. pliego de condiciones revisados y evaluados

Mapa de Riesgos de Corrupción 2018

Tabla No.1

Entidad															Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ														
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión																
Proceso/subproceso	Causa	Nº	Descripción	Análisis del riesgo			Valoración del Riesgo						Fecha Inicio	Fecha Final	Responsables	Indicador													
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual				Acciones																	
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Opción de manejo																		
			garantías para el cumplimiento del objeto contractual.																										
Contratación	Designar labores de supervisión de múltiples contratos en una persona	9	Imposibilidad de seguimiento adecuado y supervisión a la ejecución contractual	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Análisis en la designación de supervisores	01/01/2018	31/12/2018	Dirección General o quien designe	No. De Supervisiones asignadas													
Información y Comunicación	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	10	Perdida de información para el adecuado funcionamiento de la entidad.	Casi seguro	Catastrófico	Extrema	Correctivo	Improbable	Moderado	Baja	Reducir	Distribución de responsabilidades, optimizar la información y comunicación al interior de la entidad	01/01/2018	31/12/2018	Subdirectores y jefes de oficina	No de tareas asignadas													
	Ocultar información requerida en derecho de petición considerada	11	Inadecuadas respuestas a las peticiones.	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Aplicación de normatividad vigente.	01/01/2018	31/12/2018	Subdirecciones y Oficinas	No. derechos de petición contestado/Total de derechos recibidos													

Mapa de Riesgos de Corrupción 2018

Tabla No.1

Entidad															Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ														
Identificación del Riesgo					Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión																
Proceso/subproceso	Causa	Nº	Descripción	Análisis del riesgo			Valoración del Riesgo					Acciones	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsables	Indicador													
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual																					
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Opción de manejo																		
	publica																												
	Deficiencia en el manejo documental o archivo	1 2	Pérdida y deterioro de documentos.	Posible	Catastrófico	Extrema	Correctivo	Improbable	Moderado	Baja	Evitar	Actualización y puesta en marcha del Sistema Automatizado de Gestión Documental. Personal idóneo encargado de archivo de gestión y archivo central, aplicación del procedimiento	01/01/2018	32/12/2018	Líder del Proceso que tiene a cargo el manejo del archivo. Oficina de Planeación (sistemas)	Archivos operando/Total archivos existentes													
De investigación y sanción	Acto Administrativo sin cumplimiento de requisitos y otorgado de manera	1 3	Actos administrativos emitidos que atenden en contra de los recursos naturales y	Posible	Catastrófico	Extrema	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Seguimiento permanente por personal idóneo a los actos administrativos.	01/01/2018	32/12/2018	Subdirectores y jefes de oficina	Número de Actos Emitidos													

Mapa de Riesgos de Corrupción 2018

Tabla No.1

Entidad															Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ														
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión															
Proceso/subproceso	Causa	Nº	Descripción	Análisis del riesgo			Valoración del Riesgo					Acciones	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsables	Indicador													
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual																					
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Opción de manejo																		
	subjetiva		los ingresos de la entidad																										
	Desconocimiento de la ley, e interpretaciones subjetivas de las normas.	14	Criterios amañados respecto a una unidad jurídica en las actuaciones institucionales	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Mesas de Trabajo Jurídica para el análisis de la norma y unificación de criterios	01/01/2018	31/12/2018	Oficina Asesora Jurídica	No. de Mesas de Trabajo/Normas Vigentes													
	Soborno (Cohecho y Concusión)	15	Permitir la corrupción al interior de la entidad sobre información con reserva de ley o para agilizar procesos administrativos	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Indagaciones preliminares, procesos disciplinarios, tramites, licencias	01/01/2018	31/12/2018	Subdirección de regulación y control ambiental y procesos disciplinarios y sancionatorio ambiental	No. De Procesos iniciados por cada actividad													
De Actividades Regulatoria	Trafico de influencias de procedimientos administrativos	16	Solicitud de colaboración para atenuación de	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Llevar el procedimiento con las formalidades legales	01/01/2018	31/12/2018	Subdirecciones y oficinas	No. De Procesos iniciados													

Mapa de Riesgos de Corrupción 2018

Tabla No.1

Entidad															Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ														
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión																	
Proceso/subproceso	Causa	Nº	Descripción	Análisis del riesgo			Valoración del Riesgo					Fecha Inicio	Fecha Final	Responsables	Indicador														
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual								Acciones													
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Opción de manejo																		
			legalidad en el procedimiento administrativo y disciplinario																										
De tramites y/o servicios internos y externos	Cobro por realización del trámite (Concusión)	17	Recibir dineros los servidores públicos para realizar un trámite, desvió de recursos institucionales y que la entidad no realice actuación sobre el hecho.	Posible	Catastrófico	Extrema	Preventivo	Improbable	Moderado	Baja	Evitar	Indagaciones preliminares, procesos disciplinarios, tramites, licencias	01/01/2018	31/12/2018	Subdirecciones y oficinas	No. De tramites expedidos/Total de tramites solicitados													
De tramites y/o servicios internos y externos	Trafico de influencias en los trámites de permisos.	8	Recepción de documentos, que permite realizar al interior el trámite de permisos ágil para algunos usuarios	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Indagaciones preliminares, procesos disciplinarios, tramites, licencias	01/01/2018	31/12/2018	Todas las Subdirecciones y Oficinas	No. De tramites expedidos/Total de tramites solicitados													

Mapa de Riesgos de Corrupción 2018

Tabla No.1

Entidad															Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ			
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión						
Proceso/subproceso	Causa	Nº	Descripción	Análisis del riesgo			Valoración del Riesgo					Acciones	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsables	Indicador		
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual										
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Opción de manejo							
	Falta de información sobre el estado del proceso al interior de la entidad.	9	No hacer uso de los sistemas de información de la entidad y no se entregue información confiable al usuarios	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Tener bases de datos permanente actualizadas	01/01/2018	31/12/2018	Todas las Subdirecciones y Oficinas	No de tramites solicitados Total de tramites solicitados		
	Negar el otorgamiento de una licencia o permiso con cumplimiento requerido	0	No realizar procesos objetivos, demandas.	Posible	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Moderado	Baja	Evitar	Verificar cumplimiento de requisitos y proceder	01/01/2018	31/12/2018	Control y Seguimiento, Oficina Jurídica y Subdirección Administrativa y Financiera	No. Licencias o permisos otorgados/ Total de solicitudes de permisos o licencias		

3.2 ESTRATEGIA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ANTI-TRÁMITES).

Es una fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

La estrategia Antitrámites como uno de los componentes del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Corporación. Se pretende entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, trámites y demoras injustificadas. Para tal efecto, la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ, desarrollará las siguientes actividades en cumplimiento del marco legal del presente plan.

La Corporación tiene documentado el proceso de licencias, permisos y autorizaciones ambientales, procedimiento sancionatorio y medidas preventivas y el procedimiento para el manejo de las quejas, sugerencias, solicitudes, reclamos y denuncias ambientales, y Se ha venido trabajando en la revisión de estos procesos y en una propuesta de descongestión y optimización de los trámites y servicios que presta la Entidad, con el fin de implementar herramientas tecnológicas que permitan un mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

La entidad mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos facilitara el intercambio de información con otras entidades mediante mecanismos como la cadena de trámites y/o ventanilla única, 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.

RACIONALIZACION DE TRAMITES (ANTI-TRAMITES) 2018

Tabla No.2

Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ

REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
Identificación de Trámites	A partir de los procesos identificar los trámites y otros procedimientos administrativos	Establecer un inventario de los tramites que se van a intervenir e incluir en el sistema único de información de trámites SUIT	Revisar los procesos de trámites y la normativa que los rige.	Estructura normativa de la entidad, tecnológica y documental	1. Líder proceso y funcionario asignado	Eficiencia Administrativa	01-01-2018 hasta 31-12-2018
Priorización de trámites a intervenir	Revisión del inventario e identificación de los tramites significativos y de impacto para el usuario como para la entidad.	Establecer un diagnóstico de los trámites a intervenir teniendo en cuenta los factores internos y externos.	Revisar los factores internos y externos para la priorización de los trámites a intervenir	Estructura normativa de la entidad, tecnológica y documental	1. Líder proceso y funcionario asignado	Eficiencia Administrativa	01-01-2018 hasta 31-12-2018
Racionalización de Trámites	Revisión de los tramites que permiten reducir esfuerzo, costos para el ciudadano y la entidad.	Establecer estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, mediante procedimientos administrativos para la simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa para la optimización del servicio.	Revisión de los trámites con que cuenta la entidad	Estructura normativa de la entidad, tecnológica y documental	1. Líder proceso y funcionario asignado	Eficiencia Administrativa	01-01-2018 hasta 31-12-2018
Interoperabilidad	Revisión de la estrategia y funcionalidad en el intercambio de información con otras entidades	Establecer estrategias de interoperabilidad en donde estén incluidas las cadenas de trámites, ventanilla única virtual.	Revisión de la estrategia de interoperabilidad de la entidad.	Estructura normativa de la entidad, tecnológica y documental	1. Líder proceso y funcionario asignado	Eficiencia Administrativa	01-01-2018 hasta 31-12-2018

3.3 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.

Estrategia Audiencia Pública 2018

Tabla No. 3

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la Entidad	Identificar el estado de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés y estrategias o mecanismos adoptados para atender sus necesidades.	Proponer sistema eficiente de caracterización de los ciudadanos para atender sus requerimientos	(actualización de la identificación y caracterización de los ciudadanos y grupos de interés ya identificados)	Consultar en las Bases de datos, equipo de trabajo, equipo de cómputo, instalaciones físicas)	1. Líder proceso y funcionario asignado, comunicaciones	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	01-01-2018 hasta 31-12-2018
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas para la presentación de la Rendición de Cuentas	Revisar el cronograma de actividades y seguimiento a las acciones de rendición de cuentas permanentes y de menor frecuencia	Proponer un cronograma de actividades y seguimiento de acciones permanentes y frecuentes para la rendición de cuentas.	Elaborar el cronograma de acciones para la rendición de cuentas, socializar el cronograma de trabajo con las partes internas interesadas, revisar y ajustara el cronograma de trabajo con las partes internas interesadas.	Equipo de cómputo, equipo de trabajo, sala de juntas, manual de procedimiento interno de audiencia publica	1. Líder proceso y funcionario asignado, jurídica, comunicaciones, asesor de dirección, director general, servicio al cliente	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	(01/02/2018 hasta 30/04/2018)
	Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados	Revisar la metodología dialogo presencial de participación de grupos interés caracterizados	Contribuir en identificar los diferentes espacios de encuentro y diálogos con la comunidad y grupos de interés.	Formas de participación ciudadana según lo establecido en el decreto 330 de 2007, personas previamente inscritas, presentación de peticiones durante la audiencia para	Formatos del sistema integrado de gestión de la calidad, procedimientos internos, equipos de cómputo, equipo de trabajo.	1. Líder proceso y funcionario asignado, servicio al cliente	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	(01/02/2018 hasta 30/04/2018)

Estrategia Audiencia Pública 2018

Tabla No. 3

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
				resolver en los términos de ley 15 días hábiles o según sea el caso. (elaboración de los formatos para la participación ciudadana, elaboración de los formatos para presentar solicitud de aclaración o información)				
	Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la información.	Identificar los medios de comunicaciones masivos, regionales y locales, comunitarios que se utilizan para consultar los usuarios o ciudadanía sobre los temas tratados en la audiencia de rendición de cuentas.	Establecer una estrategia de comunicación para que la población, tenga acceso en forma masiva y simultanea la información en forma presencial, escrito y auditivo sobre los temas de la rendición de cuenta.	Definir estrategias para la divulgación de la información de la audiencia pública, establecer estrategias de cobertura de comunicación para todos los grupos de interés caracterizados e identificados)	medios de comunicación identificados, diario regional, invitaciones físicas, equipo d trabajo, correo electrónico, correos certificados.	1. Líder proceso y funcionario asignado, comunicaciones)	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	(01/02/2018 hasta 30/04/2018)
	Realización de la Convocatoria a eventos definidos	Revisar las bases de datos estén incluidos las organizaciones sociales, actores de diferentes sectores de la sociedad, en el proceso de rendición de cuentas.	Establecer en la base de datos todas las organizaciones sociales, actores de diferentes sectores de la sociedad y veedurías ciudadanas en el cumplimiento de la norma. Para la participación de la	actualización de bases de datos con actores y grupos de interés identificados y caracterizados) ivitacion organizaciones gubernamentales y no gubernamentales,	Bases de datos, equipo de trabajo, equipo de cómputo, instalaciones físicas)	1. Líder proceso y funcionario asignado	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño	(01/02/2018 hasta 30/04/2018)

Estrategia Audiencia Pública 2018

Tabla No. 3

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
			Rendición de la cuenta.	sector público y privado, ONGs y ambientalistas			institucional	
	Acciones de diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas	Identificar los medios de comunicaciones masivos, regionales y locales, comunitarios que se utilizan para consultar los usuarios o ciudadanía sobre los temas tratados en la audiencia de rendición de cuentas.	Establecer una estrategia de comunicación para que la población tenga acceso en forma masiva y simultánea, la información en forma presencial, escrito y auditivo sobre los temas de la rendición de cuenta.	Revisar los diferentes medios utilizados, que tiene la entidad para publicación de la información y facilitar la participación ciudadana, estrategias para la transmisión en vivo de la rendición de cuentas de la audacia publica, establecer el link con el cual se ejecutara en directo de la audiencia pública, etapa preparatoria para la transmisión de la audiencia	Constatar en la página web y los diferentes medios, la presentación de la información, soportes tecnológicos, equipos de cómputo, ayudas tecnológicas, soporte técnico	1. Líder proceso y funcionario asignado	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	01-02-2018 hasta 30-04-2018

Estrategia Audiencia Pública 2018

Tabla No. 3

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Acciones de Incentivos	Revisar las acciones de incentivos realizadas con los funcionarios de planta, por medio de capacitación interna y encuesta, motivada frente a la rendición de cuentas por parte de la entidad.	Fortalecer las acciones de incentivos a los funcionarios de planta, realizando campañas de capacitación y concientización de la importancia de ellos en la participación en la rendición de cuentas.	Revisar el plan de incentivos de la entidad, donde esté incluida la capacitación y concientización de los funcionarios de planta, frente a la rendición de cuentas.	Constatar en el archivo la evidencia de la participación de los funcionarios de planta en la capacitación y concientización en la rendición de cuentas.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	01-02-2018 hasta 30-04-2018
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas	Revisar el documento memoria publicada y divulgada de los eventos de rendición de cuentas	Establecer documento de rendición de cuentas que contenga las memorias con conclusiones y compromisos adquiridos en la rendición de cuentas.	Revisar documento memoria de los eventos realizados en la rendición de cuentas, clasificación de preguntas y solicitudes realizadas durante la audiencia, establecimiento de los tiempos y mecanismos de respuesta oportuna.	Acta de concertación, encuestas, formatos de preguntas, informe de audiencia	1. Líder proceso y funcionario asignado, dependencias involucradas en el proceso	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	01-02-2018 hasta 30-04-2018
	Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas	Revisar los resultados obtenidos en las acciones individuales en la rendición de cuentas	Establecer procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía para que constituya un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla	Revisar los resultados obtenidos en las acciones individuales en la rendición de cuentas, elaboración del formato de encuesta de satisfacción, elaboración informe	Equipo de trabajo, equipo de cómputo, instalaciones físicas	1. Líder proceso y funcionario asignado, Control interno, jurídica	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño	01-02-2018 hasta 30-04-2018

Estrategia Audiencia Pública 2018

Tabla No. 3

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
				de audiencia pública, elaboración del acta de audiencia publica			institucional	
	Elaboración del documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	Revisar documento esta consignada la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas.	Establecer un documento de evaluación de la estrategia de proceso de rendición de cuentas	Revisar documento esta consignada la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, elaboración informe y acta de audiencia pública	Revisar archivos donde reposa el documento evaluación de la estrategia de rendición de cuentas con el funcionario encargado de la Rendición de cuentas.	1. Líder proceso y funcionario asignado, Control interno, jurídica	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	01-02-2018 hasta 30-04-2018
	Implementación Apertura de Datos	Revisar el funcionamiento e implementaciones la apertura de datos	Proponer la apertura de datos para ponerlo a disposición de la ciudadanía.	Publicación informe de rendición de cuentas, publicación seguimiento y evaluación de audiencia pública, documentos soportes, Pagina web.	Sistemas, comunicaciones	1. Líder proceso y funcionario asignado	Según decreto 1499/2017, y le aplican: 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 7. Servicio al ciudadano, 8. Participación ciudadana en la gestión pública, 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	01-02-2018 hasta 30-04-2018

3.4 ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ 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 encuentra en la página web 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 puedan 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, cumpliendo igualmente con los requerimientos de Gobierno en línea.

Correo electrónico:

- servicioalcliente@crq.gov.co.
- Redes sociales Facebook.
- Twitter: @CRQ_ambiental

En la página web de la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ, 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 Misma.

Estrategia Atención al Ciudadano 2018

Tabla No.4

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Conformación y operación de Comités	Liderar la implementación de las Políticas de Desarrollo Administrativo.	Implementar las políticas de Desarrollo Administrativo en la Entidad.	Definir los lineamientos y estrategias para el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Administrativo.	Infraestructura y funcionarios y directivos	1. Subdirectores y jefes de oficina asignados	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas- Requerimientos Generales	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Formulación del Plan Estratégico Sectorial (cuatrienal)	1. constatar la aplicación del plan estratégico sectorial en la Entidad	Determinar la obligatoriedad y los parámetros para la aplicación de la norma.	Visita al Despacho de la Dirección para constatar la aplicabilidad de la norma con la relación a la formulación del Plan Estratégico. 2. El equipo de trabajo se encargará de estas acciones, análisis de la situación hallada, quienes contribuirán en la elaboración de la propuesta.	Consulta normativa	Líder proceso y funcionario asignado	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Formulación del Plan Estratégico Institucional (indicativo)	1. Revisar la adopción y puesta en marcha del plan estratégico institucional	Establecer los bases para la adopción y/o puesta en marcha del plan estratégico institucional	1. Visita al Despacho de la Dirección para constatar la aplicabilidad de la norma con la relación a la Formulación del Plan Estratégico Institucional 2. El equipo de trabajo se encargará de estas acciones, análisis de la situación hallada, quienes contribuirán en la elaboración de la propuesta.	Acceder al archivo de la Oficina de Dirección y Archivo de Gestión de la Entidad. Contactando los funcionarios encargados de los archivos de los actos administrativos.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas	01-01-2018 hasta 31-12-2018

Estrategia Atención al Ciudadano 2018

Tabla No.4

Entidad:								
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
	Monitoreo y Evaluación de los Planes	1. Verificar la existencia de los comités para el monitoreo y evaluación de los planes de adopción obligatoria para la entidad	Establecer los lineamientos de adopción y funcionamiento de los Comités correspondientes	1. constatar en la entidad, la operatividad de dichos comités.	Revisar los documentos de conformación y funcionamientos de los Comités	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Socialización de los Planes	1.Revisar las evidencias de la socialización de los planes existentes en la entidad	Determinar acciones para el cumplimiento de socialización de los planes de la entidad a sus funcionarios.	Cotejar documentosoporte de la socialización.	Revisar archivos con la colaboración de los funcionarios.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas	01-01-2018 hasta 31-12-2018

Estrategia Atención al Ciudadano 2018

Tabla No.4

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
Fortalecimiento de los canales de atención	Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés	Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa la Entidad con el fin de diseñar estrategias para atender sus necesidades.	Conocer las características en relación al tipo de población a la que hacen parte los ciudadanos que interactúan con la Entidad.	Aplicar la Guía para la Caracterización de Usuarios de la Entidades Públicas (Gobierno en Línea)	Infraestructura y funcionarios y directivos	Jefe de Servicio al Cliente, Jefe Oficina de Planeación	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Canales de atención	Establecer estrategias de implementación o mejora de canales de atención	Mejorar los canales de atención que garanticen el cubrimiento de las necesidades de los usuarios de la Entidad	Mejorar la infraestructura de la oficina de Servicio al Cliente.	Infraestructura	Dirección General, Jefe Oficina de Servicio al Cliente	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Página Web	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	Rediseño de la Página Web de la Entidad	Actualizar el diseño y contenidos de la página Web de acuerdo con los requerimientos normativos.	Página Web	Oficina Asesora de Planeación	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas	01-01-2018 hasta 31-12-2018

Estrategia Atención al Ciudadano 2018

Tabla No.4

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
	Sistemas de Información	Mejorar los sistemas de información de trámites y servicios de la Entidad	Contar con sistemas de información de Trámites y Servicios que garanticen una atención oportuna y de calidad a los usuarios de la Entidad.	Actualizar y rediseñar los sistemas de información de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea y demás requerimientos legales.	Sistemas de información, funcionarios de la Entidad	Subdirectores y jefes de oficina	Gestión Misional y de Gobierno, Redención de cuentas	01-01-2018 hasta 31-12-2018
Talento Humano	Planeación Estratégica de Recursos Humanos	Verificar la existencia del documento de Plan anual de empleos y vacantes.	Establecer plan anual de empleos y vacantes debe estar incluido en la planeación estratégica de recursos humanos.	Revisar documento de Plan anual de empleos y vacantes	Revisar archivos donde reposa el documento de Plan Anual de Empleos y vacantes	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión del Talento Humano	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Manual de Funciones y Competencias Laborales	Verificar la existencia de Manual de Funciones y Competencias Laborales	Establecer documento de Manual de Funciones y Competencias de acuerdo a los cargos como están estipulados en la Ley.	Aplicar el Manual de Funciones y Competencia laborales	Revisar archivos donde reposa el manual de funciones y competencias laborales, con el funcionario encargado.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión del Talento Humano	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Gerencia Pública	Revisar el Plan Estratégico de Recursos Humanos, donde describe el lineamiento para la gestión de los gerentes públicos.	Establecer documento de Plan Estratégico describa los lineamientos para la gestión de los gerentes públicos como factor humano.	Revisar Plan Estratégico de Recursos Humanos	Revisar archivo Plan Estratégico de Recursos Humanos	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión del Talento Humano	01-01-2018 hasta 31-12-2018

Estrategia Atención al Ciudadano 2018

Tabla No.4

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
	Sistema de Capacitación	Revisar Plan de Capacitación	Establecer documento Plan Capacitación articulado con el Plan estratégico de Recursos Humanos	Revisar el Plan de Capacitación	Revisar archivo Plan de Capacitación	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión del Talento Humano	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Sistema de Estímulos	Revisar Plan de Estímulos	Establecer documento Plan estratégico de recursos humanos que este incluido el Plan de Estímulos	Revisar el Plan de estímulos.	Revisar archivo de Plan de Estímulos, con el funcionario designado.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión del Talento Humano	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Sistema de Información y Gestión del Empleo Público	Revisión Sistema de Información de Gestión Empleo Público	Establecer documento Plan Estratégico de Recursos Humanos este incluido SIGEP	Revisar SIGEP	Revisar sistemáticamente el SIGEP, con el funcionario designado.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Gestión del Talento Humano	01-01-2018 hasta 31-12-2018
Participación Ciudadana en la Gestión - Relacionamiento con el ciudadano	Identificación del nivel de participación ciudadana en la gestión de la entidad	Verificar los medios actuales de la entidad, para identificar implementación de los espacios o mecanismos institucionales para facilitar la participación de la ciudadanía.	Colaborar en determinar los espacios institucionales necesarios para facilitar la participación ciudadana.	Revisar los diferentes medios utilizados que tiene la entidad para publicación de la información para facilitar la participación ciudadana.	Constatar en la página web y los diferentes medios para la presentación de la información.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Transparencia y servicio al ciudadano- Participación a la ciudadanía en la gestión.	01-01-2018 hasta 31-12-2018

Estrategia Atención al Ciudadano 2018

Tabla No.4

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
	Formulación participativa de las políticas públicas, planes y programas institucionales	Revisar las políticas públicas, planes y programas institucionales estén al alcance de la ciudadanía.	Contribuir en la forma como deben llegar a la ciudadanía las políticas públicas, los planes y los programas	Revisar los planes y proyectos que estén relacionados con los problemas sociales o alguna intervención ciudadana.	Revisar con el funcionario asignado los planes y proyectos del plan de acción.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Transparencia y servicio al ciudadano- Participación a la ciudadanía en la gestión.	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Consulta en línea para la solución de problemas	Verificar en la página web, los medios dedicados a tener contacto directo con los ciudadanos con que cuenta la Entidad.	Proponer a la entidad los diferentes espacios presenciales y electrónicos para tener contacto directo con los ciudadanos de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en Línea	Revisar la página web con que cuenta la Entidad para la publicación de la información para facilitar la participación ciudadana.	Constatar en la página web la presentación de la información.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Transparencia y servicio al ciudadano- Participación a la ciudadanía en la gestión.	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Identificación de experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la Entidad	Verificar las evidencias de la entidad, para conocer los contactos con otras entidades para poner en marcha estrategias comunes para la participación ciudadana.	Establecer mecanismo de experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la entidad.	Revisar el documento de las estrategias comunes con otras entidades para la buena práctica de participación ciudadana.	Verificar el documento donde se encuentra implícita la estrategia común de buena práctica de participación ciudadana.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Transparencia y servicio al ciudadano- Participación a la ciudadanía en la gestión.	01-01-2018 hasta 31-12-2018

Estrategia Atención al Ciudadano 2018

Tabla No.4

Entidad:								
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ								
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	TIEMPO DE EJECUCION
	Programas y servicios que son administrados y ejecutados por la comunidad	Revisar evidencias donde la entidad tiene programas y servicios administrados y ejecutados por la comunidad.	Establecer los programas y servicios que son administrados y ejecutados por la comunidad	Verificar los documentos donde está incluida los programas y servicios que son administrados y ejecutados por la comunidad.	Comprobar en los archivos que se encuentre el documento donde indica los programas y servicios que son administrados y ejecutados por la comunidad.	1. Líder proceso y funcionario asignado	Transparencia y servicio al ciudadano- Participación a la ciudadanía en la gestión.	01-01-2018 hasta 31-12-2018

PLAN DE ATENCIÓN
Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

3.5 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 2018

Tabla No. 5

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ							
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 Línea	Las descritas en el manual de implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Ley	Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesora Comunicaciones	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesora Comunicaciones	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Divulgación de datos abiertos.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesora Comunicaciones	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Publicación de información sobre contratación pública.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesora Comunicaciones	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesora Comunicaciones	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	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

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2018							
Tabla No. 5							
Entidad:	Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ						
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS 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, Asesora Comunicaciones	01-01-2018 hasta 31-12-2018
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.	Comité de Archivo	01-01-2018 hasta 31-12-2018
	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.	Comité de Archivo	01-01-2018 hasta 31-12-2018
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 en Línea, 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.	Oficina Comunicaciones comité de archivo.	01-01-2018 hasta 31-12-2018

Revisó y Aprobó: John Fabio Suarez Valero, Jefe Oficina Asesora de control interno

Alejandra María Molina, Jefe Asesora de Servicio al Cliente

Johan Sebastián Pulecio, Jefe Oficina Asesora Jurídica