

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DEL QUINDIO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ENERO DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
2. INTRODUCCIÓN	5
3. COMPONENTE ESTRATÉGICO	6
1.1. MISIÓN	6
1.2. VISIÓN	6
1.3. OBJETO	6
1.4. CODIGO DE INTEGRIDAD	7
1.4.1. Valores	7
1.5. POLÍTICA DE CALIDAD	8
1.6. MAPA DE PROCESOS	8
4. MARCO LEGAL	8
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
1.7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
1.8. OBJETIVOS	13
6. ESTRATEGIA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	15
7. ESTRATEGIA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA	17
8. ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	22
9. ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	28

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Mapa de Procesos	8
Figura 2.	Mapa de Riesgos de Corrupción	14
Figura 3.	Estrategia de Racionalización de Trámites.....	16
Figura 4.	Estrategia de Rendición de Cuentas	21
Figura 5.	Estrategia Atención al Ciudadano.....	23
Figura 6.	Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública	29

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Ley 1712 de 2014, el decreto 124 del 26 de Enero de 2016, 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 2021.

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 2020, se realiza la actualización del Plan para el año 2021.

José Manuel Cortez Orozco
Director General

2. INTRODUCCIÓN

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2021 se ha elaborado de acuerdo a 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.

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

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. CODIGO DE INTEGRIDAD

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, en el año 2019 creó 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.

1.4.1. 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:** Emprender con compromiso acciones orientadas a conservar, proteger, recuperar y administrar adecuadamente los recursos naturales; contribuyendo en la cotidianidad al desarrollo ambiental sostenible.

1.5. 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.

1.6. MAPA DE PROCESOS

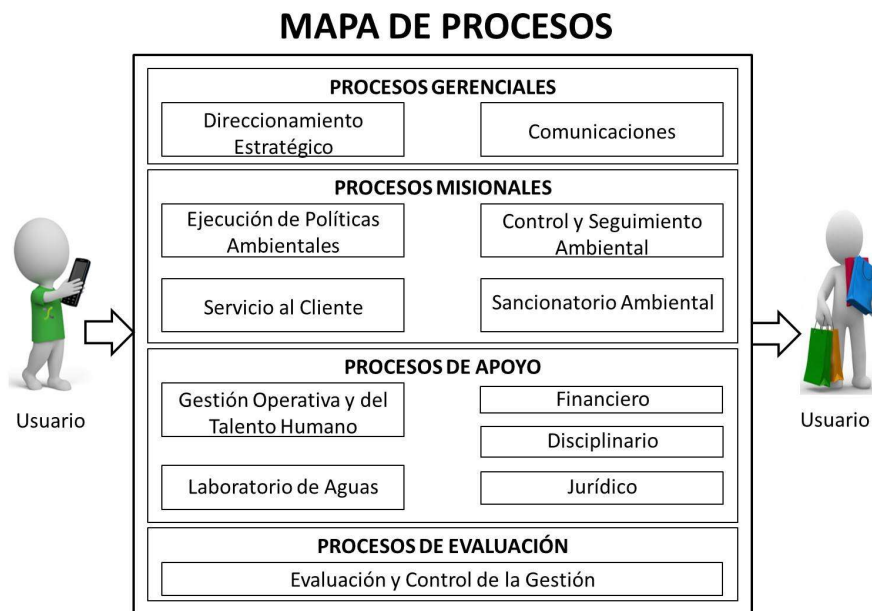


Figura 1. Mapa de Procesos

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 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".
- **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".
- **Titulo 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

1.7. 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 el Departamento Administrativo de la Función Pública “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.

1.8. 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.
- 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.

1.9. Mapa de Riesgos de corrupción

CRO		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINERO																											
Protegiendo el futuro		PROCESO: LINE ECONOMICO ESTABILIZADO																											
Versión: 03		ACTIVIDAD: ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE ECONOMÍA DE CALIDAD																											
		DOCUMENTO APLICATIVO MAPA DE RIESGOS																											
		Fecha: Abril 05 de 2019																											
		Código: DC-D-02-11																											
		Proceso:		Objetivo del proceso:		Fecha de elaboración:		Fecha de última actualización:		Índice de cumplimiento de actividades										Materialización de riesgos en el periodo									
		TODOS		3/09/2020		3/09/2020		Total de actividades con evidencia de su ejecución: 134										Número de riesgos materializados en el periodo: 24											
						Total de controles establecidos: 161										Riesgo Inherente: 3,495													
				Índice de cumplimiento de actividades: 83%										Riesgo Residual: 1,734															
				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: objetivo + ejecución	Desviaciones del control	El propósito del control es:	Las desviaciones:	Frecuencia del control	Evidencia del control	Responsable	Estado	Confiabilidad del control	Solidez Grupal	Riesgo Residual	¿El riesgo se materializó en el periodo?	Observaciones								
EJECUCIÓN DE POLÍTICAS	RP-04	Entendimiento de conceptos que no son acordes a los estándares financieros fundamentados a los recursos	Presiones indebidas de superiores o externos	Sanciones de estos de control	Baja	Alto	Medio	Corrupción	Aplicación del código de integridad	Actividades enfocadas al fortalecimiento de valores	Prevenir	Se investigan y resuelven	Permanente	Incompleta	funcionarios	Fuerte	Poco confiable	Débil	Medio	No									
FINANZERA	RO-10	Facturación beneficiando un tercero	Estar en competencia de un solo beneficiario	Disminución de los ingresos de la entidad	Intermedio	Indefinido	Intermedio	Corrupción	Verificación por parte de otro funcionario del área financiera	Apertura de proceso disciplinario	Prevenir	Se investigan y resuelven	Permanente	Completada	gestión de ingresos	Muy fuerte	Confiable	Aceptable	Intermedio	No									
FINANZERA	RO-11	Transferencia de recursos con dedicación diferente a lo asignado	Alto número de cuentas bancarias activas	Salenciosos en gastos bancarios y demora en los pagos	Medio	Moderado	Medio	Corrupción	Verificación de cada cuenta por donde se recibe el pago o transferencia	Cancelaciones bancarias al día y verificación electrónica de los saldos bancarios	Prevenir	Se investigan y resuelven	Permanente	Completada	gestión financiera	Muy fuerte	Confiable	Aceptable	Intermedio	No									
Y SEGUIMIENTO AL	RC-02	Pérdida o fuga o modificación de información de los tramites financieros antes acciones y/o paralizaciones	Déficits para cambiar decisiones y balancear un tercero	Afectación para la toma de decisiones de fondo que da la SEC	Muy Alta	Crítico	Alto	Corrupción	Construcción y puesta en marcha de la política de seguridad de la información	Escalar al CEO	Prevenir	Se investigan y resuelven	Ocasional	Incompleta	Dirección general / OAP	Aceptable	Confiable	Débil	Medio	SI	Pérdida de expedientes								
Y SEGUIMIENTO AL	RC-03	Afectación a la eficiencia, eficacia y efectividad de los trámites de regulación, control, seguimiento y cumplimiento	Déficits para cambiar decisiones y balancear un tercero	Afectación para la toma de decisiones de fondo que da la SEC	Alta	Alto	Alto	Corrupción	Realizar el inventario de tramites y caracterización ajustado a la normatividad vigente	Ajustar los procedimientos existentes	Prevenir	Se investigan y resuelven	Permanente	Incompleta	Subdirección de regulación y control y libros de	Fuerte	Poco confiable	Débil	Bajo	SI	En auditoría de fiabilidad, verificación y conciliación								
JURÍDICO	RJ-04	Fuga de información sensible para beneficiar un colaborador de la	Falta de controles de la información	Aumento de demandas en contra de la Corporación.	Baja	Alto	Medio	Corrupción	Proteger el acceso a los expedientes e información sobre los procesos que la CRO lleva	Informar al jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Prevenir	Se investigan y resuelven	Permanente	Incompleta	Jefe de OAJ	Fuerte	Parcialmente confiable	Débil	Medio	No									
SANCIÓN Y/O	RS-05	Toma de decisiones o acciones a favor o en contra del investigado con el fin de obtener un beneficio	Oblitacion de deudas	Impunidad	Baja	Moderado	Medio	Corrupción	Juntales de sensibilización de los valores incluídos en el código de integridad	Revisar informes para sensibilización frente a los valores corporativos	Prevenir	Se investigan y resuelven	Ocasional	Completada	Jefe OAP/SAPD	Aceptable	Poco confiable	Débil	Medio	No									
DISCIPLINARIO	RE-03	Toma de decisiones a favor o en contra del investigado con el fin de obtener un beneficio para	Oblitacion de deudas	Impunidad	Baja	Moderado	Medio	Corrupción	Juntales de sensibilización de los valores incluídos en el código de integridad	Revisar informes para sensibilización frente a los valores corporativos	Prevenir	Se investigan y resuelven	Ocasional	Completada	Jefe OAP/SAPD	Aceptable	Poco confiable	Débil	Medio	No									
INFORMACION	RI-05	Facilidad en la emisión de conceptos por parte de la Oficina Asesora de Planeación	No documentación de procedimientos que emitan decisiones claras sobre la ejecución de actividades	Toma de decisiones emisoras con abstracciones jurídicas o ambiguas	Baja	Alto	Medio	Corrupción	Documentar y reglamentar procedimientos que establezcan parámetros claros para la realización de actividades que conluzcan a la emisión de conceptos por parte de la realización de las actividades	Determinar qué normas o parámetros específicos, como lineamientos, que permitan servir de guía para la realización de las actividades	Prevenir	Se investigan y resuelven	Permanente	Completada	Jefe de la OAP	Muy fuerte	Confiable	Débil	Medio	No									

Figura 2. Mapa de Riesgos de Corrupción

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 Antitrámites 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 Corporación 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 2020 se inició con el proceso de actualización de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites. Para la vigencia 2021 se continuará con este proceso y se iniciarán las actividades tendientes a realizar la integración de los trámites con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales VITAL y la aplicación de la racionalización de trámites.

Racionalización de Trámites 2021						
REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FÍSICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
actualizar el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Mantener actualizada la información en el SUIT	trámites y otros procedimientos administrativos actualizados en el SUIT SUIT.	Actualizar la información en el SUIT	Estructura normativa de la Entidad, tecnológica y documental.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	01/01/2021 - 31/12/2021
Racionalización de Trámites.	Identificar los trámites y servicios de mayor impacto para el ciudadano	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. Priorización de trámites y servicios	Estructura normativa de la entidad, tecnológica y documental.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	01/02/2021 - 31/12/2021
	Ajustar los procesos y procedimientos para la optimización de trámites y servicios	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.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	01/02/2021 - 31/12/2021
Interoperabilidad	Revisar 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	Jefe Oficina Asesora de Planeación	01/02/2021 - 31/12/2021

Figura 3. Estrategia de Racionalización de Trámites

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.

Estrategia Rendición de Cuentas 2021

ELEMENTOS	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	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	Revisar actos administrativos de la entidad, sobre los procesos o procedimientos existente para dicha caracterización	Consultar en archivos actos administrativos referidos a la caracterización de ciudadanos	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020
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.	Revisar el cronograma de acciones donde refleja las actividades permanentes y de menor frecuencia de la rendición de cuentas	Consultar los archivos de la rendición de cuenta el cronograma de acciones y actividades, con el funcionario	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020
	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.	Constatar documentos de la metodología de dialogo presencial de participación de grupos de interés	Archivos de la rendición de cuentas la metodología de dialogo presencial de participación de grupos de interés.	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020

Estrategia Rendición de Cuentas 2021

ELEMENTOS	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
	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.	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 a la vista la presentación de la información.	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020
	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 Rendición de la cuenta.	Revisar las bases de datos con que cuenta la entidad.	Constatar bases de datos con los funcionarios encargados de las convocatorias a la rendición de cuentas.	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020
	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.	Constatar en la página web y los diferentes medios, la presentación de la información.	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020

Estrategia Rendición de Cuentas 2021

ELEMENTOS	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	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 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 este incluida la capacitación y concientización de los funcionarios de planta, frente a la rendición de cuentas.	Constatar en 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	01/01/2020 - 31/12/2020
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 compromiso adquiridos en la rendición de cuentas.	Revisar documento memoria de los eventos realizados en la rendición de cuentas.	Revisar documento memoria rendición de cuentas, con el funcionario asignado.	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020
	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	Revisar archivos el documento de los resultados de las acciones individuales en la rendición de cuentas.	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020

Estrategia Rendición de Cuentas 2021							
ELEMENTOS	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
	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.	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	01/01/2020 - 31/12/2020
	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.	Revisar el funcionamiento e implementación de la apertura de datos	Revisar en la página web el funcionamiento apertura de datos.	1. Líder proceso y funcionario asignado	01/01/2020 - 31/12/2020

Figura 4. Estrategia de Rendición de Cuentas

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

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

- Chat Ambiental
- Línea Telefónica: 7460614 y 7460679
- Hangouts: crqservicioalcliente@gmail.com
- Skype: servicioalclientecrq@hotmail.com
- Facebook: Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ.
- Twitter: @CorpoQuindioCRQ
- Whatsapp: al número 317- 4274417

Estrategia Atención al Ciudadano 2021

SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Aplicación del Plan Estratégico Institucional	1. Aplicar las acciones propuestas en el PEI	Acciones ejecutadas	1. ejecutar el Plan Estratégico Institucional	Infraestructura y talento humano	Subdirectores, Jefes de oficina y funcionarios asignados	01/01/2021 - 31/12/2021
	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	Operativizar el funcionamiento de los Comités correspondientes	1. constatar en la entidad, la operatividad de dichos comités.	Infraestructura y talento humano	Subdirectores, Jefes de oficina y funcionarios asignados	01/01/2021 - 31/12/2021
	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 documentos soporte de la socialización.	Infraestructura y talento humano	Subdirectores, Jefes de oficina y funcionarios asignados	01/01/2021 - 31/12/2021

Estrategia Atención al Ciudadano 2021

SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	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 talento humano	Subdirectores, Jefes de oficina y funcionarios asignados	01/01/2021 - 31/12/2021
	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 y talento humano	Subdirectores, Jefes de oficina y funcionarios asignados	01/01/2021 - 31/12/2021
	Página Web	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la Entidad.	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	Jefe Oficina Asesora de Planeación	01/01/2021 - 31/03/2021

Estrategia Atención al Ciudadano 2021

SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
	Sistemas de Información	Mejorar los sistemas de información de trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos	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 Digital y demás requerimientos legales.	Sistemas de información, funcionarios de la Entidad	Subdirectores y jefes de oficina	01/01/2021 - 31/12/2021
Talento Humano	Planeación Estratégica de Recursos Humanos	Verificar la existencia del documento de Plan anual de empleos y vacantes.	Establecer documento 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	Infraestructura y talento humano	Subdirectores y jefes de oficina	01/01/2021 - 31/12/2021
	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	Infraestructura y talento humano	Subdirectores y jefes de oficina	01/01/2021 - 31/12/2021
	Sistema de Capacitación	Revisar Plan de Capacitación	Establecer documento Plan Capacitación articulado con el Plan estratégico de Recursos Humanos	Revisar el Plan de Capacitación	Infraestructura y talento humano	Subdirector Administrativo y Financiero	01/01/2021 - 31/12/2021

Estrategia Atención al Ciudadano 2021

SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
	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.	Infraestructura y talento humano	Subdirector Administrativo y Financiero	01/01/2021 - 31/12/2021
	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	Infraestructura y talento humano	Subdirector Administrativo y Financiero	01/01/2021 - 31/12/2021
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.	Infraestructura y talento humano	Subdirectores y jefes de oficina	01/01/2021 - 31/12/2021
	Formulación participativa de las políticas públicas, planes y programas institucionales	Revisar las políticas públicas, planes y programas institucionales esté 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.	Infraestructura y talento humano	Subdirectores y jefes de oficina	01/01/2021 - 31/12/2021

Estrategia Atención al Ciudadano 2021							
SUBCOMPONENTES	REQUERIMIENTOS	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RECURSOS FISICOS Y HUMANOS	EQUIPO DE TRABAJO/ RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION
	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 diferente espacios presenciales y electrónicos para tener contacto directo con los ciudadanos de acuerdo a los lineamientos de Gobierno Digital	Revisar la página web con que cuenta la Entidad para la publicación de la información para facilitar la participación ciudadana.	Infraestructura y talento humano	Jefe Oficina Asesora de Planeación	01/01/2021 - 31/12/2021
	Identificación de experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la Entidad	Verificar las evidencias de la entidad, para conocer el contacto 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.	Infraestructura y talento humano	Subdirectores y jefes de oficina	01/01/2021 - 31/12/2021
	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.	Infraestructura y talento humano	Subdirectores y jefes de oficina	01/01/2021 - 31/12/2021

Figura 5. Estrategia Atención al Ciudadano

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 2021

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	01/01/2021 - 31/12/2021
	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2021 - 31/12/2021
	Divulgación de datos abiertos.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2021 - 31/12/2021
	Publicación de información sobre contratación pública.				Infraestructura Tecnológica de entidad para administración portal WEB.	Jefe Oficina Planeación, Asesor de Dirección	01/01/2021 - 31/12/2021
	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	01/01/2021 - 31/12/2021
	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 2021							
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, Asesor de Dirección	01/01/2021 - 31/12/2021
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	01/01/2021 - 31/12/2021
	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	01/01/2021 - 31/12/2021
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	01/01/2021 - 31/12/2021

Figura 6. Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública