



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO
2016**

Fecha de Publicación:

COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	De acuerdo al Decreto 2641 de 2012 y la metodología contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", la corporación debe realizar seguimientos periódicamente.	31/12/2016	Gerencia de Control Interno
	Realizar Identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Corporación.	De acuerdo a la metodología contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" las etapas de identificación, análisis y valoración son actividades continuas.	31/12/2016	
	Socialización interna del Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado.	Se busca dar a conocer el mapa de riesgos al interior de la entidad con el fin de que los funcionarios de la Unidad conozcan los controles.	31/12/2016	Gerencia de Planeación
Fortalece los canales de comunicación y consulta con los usuarios a través del mejoramiento y optimización del sistema de información geográfico de la entidad, la cual podrá ser consultada por los funcionarios y usuarios de la entidad, de forma fácil y segura a través de aplicativos clientes multiplataforma instalados y configurados en los escritorios de los computadores, para la consulta, actualización e interpretación de información cartográfica, así como en la página web de la entidad		<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los servicios y trámites que podrían ser digitalizados 	31/12/2016	Gerencia de Planeación
		<ul style="list-style-type: none"> Se realizará levantamiento y actualización de la información geográfica y cartográfica geo-referenciada como herramienta para los planes de ordenamiento y manejo de las Cuencas Hidrográficas 		
		<ul style="list-style-type: none"> Se editará y estructurará toda la información cartográfica existente del área de jurisdicción de la Corporación. 		
		<ul style="list-style-type: none"> Se consolidará una base de datos cartográfica con las coberturas temáticas del área de influencia de la Entidad, de lo cual existe registro y se encuentra físicamente almacenado en un servidor en la oficina de Sistemas de Información de la CRA. 		
		<ul style="list-style-type: none"> Para unificar la información se convertirá toda la información geo-referenciada en el sistema de información geográfico, al sistema de coordenadas MAGNA SIRGAS origen Bogotá. 		

		<ul style="list-style-type: none"> • Se adquirirá y dejará instalado en un servidor de la Entidad los medios magnéticos de la información digitalizada de la cartográfica e imágenes satelitales del área de jurisdicción de la CRA en formato intercambio de información geográfica entre Sistemas SIG con las siguientes extensiones *.DBF, *.PRJ, *.SBN, *.SBX, *.SHP, *.SHX, *.MXD. 		
Simplificación de Trámites	Aumento de mecanismos de comunicación.	Se continuará con distribución de los folletos comunicativos diseñados y elaborados, que señalan los requisitos para acceder a trámites ambientales.	31/12/2016	Gerencia de Gestión Ambiental
	Modernización de la comunicación teniendo como referencia la metodología propuesta por el Ministerio de Ambiente VITAL	Disposición de un módulo para el registro de las solicitudes de trámites de servicios prestados por la corporación.	31/12/2016	
		Seguimiento a la aplicación la Ventanilla Única de Trámites en los procesos desarrollados por el área de gestión ambiental.		
		Se tomarán las acciones necesarias para el mejoramiento en el uso de la citada plataforma informática.		
	Como parte del proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, se continuará fortaleciendo la competencia de cada uno de los funcionarios que se encuentran en los procesos misionales, de apoyo y de seguimiento.	Aplicación de los lineamientos de la Resolución de Bienestar Laboral en lo relativo al apoyo educativo.	31/12/2016	Secretaría General
	Optimización de los trámites de derecho de petición.	El trámite de los derechos de petición está reglamentado internamente en el procedimiento denominado Control de Quejas y Peticiones. Dicho procedimiento mejorará su funcionamiento iniciando con la radicación del escrito y/o la recepción de la petición vía página web a través del correo peticiones@crautonomia.gov.co y finalizará con la emisión de la respuesta. Con la finalidad de facilitar la labor de seguimiento, se implementará el formato de control de peticiones, en el cual no sólo se indicará el término legal de respuesta, según el caso, sino también el plazo asignado al funcionario encargado de su proyección.		

	Mantener canales de comunicación via Web.	<p>En la página web de la corporación se continuará con el uso del link de Atención visible y los siguientes aplicativos:</p> <p>1) “Registro público de Derechos de Petición”, el cual le permitirá a los interesados consultar el trámite que surte el derecho de petición.</p> <p>2) “Notificaciones por Aviso de Oficios de respuesta a Derechos de Petición”, que le permitirá al usuario observar los avisos y los oficios de respuesta cuando éstos últimos sean devueltos por la empresa de correspondencia.</p> <p>3) “Trámites en Línea”, que le permitirá a los usuarios radicar quejas y peticiones vía página web.</p>	31/12/2016	Oficina Juridica
Rendición de Cuentas	Llevar acabo la estrategia anual de rendición de cuentas.	<p>Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en los documentos "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" y el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.</p>	28/02/2016	Secretaria General
	Realizar actividades de publicación de información periódicamente en medios de comunicaciones.		31/12/2016	

Atención al Ciudadano.	Brindar una atención al ciudadano de manera oportuna a través de los distintos canales disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Se continuará con la construcción e implementación de una base de datos en donde se identifiquen los principales usuarios que acuden a la Corporación a solicitar un servicio. • Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano de los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización. • Implementar protocolos de atención al ciudadano. • Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos. • Implementación del formato de encuesta de calificación del servicio. • Fortalecer las actividades de peticiones, quejas y reclamos (PQR) al interior de la Entidad. • Continuar con el fortalecimiento del grupo interdisciplinario que adicional al de PQR y medición de la satisfacción también permita administrar todas las solicitudes de servicios de los procesos misionales. • Implementar aplicativos informáticos que permitan controlar el estado del servicio. • Fortalecimiento de la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario 	31/12/2016	Secretaria General
		<p>Se propondrá semanalmente a través de las redes sociales abordar un tema de interés para la Corporación y la comunidad, donde las personas que nos siguen tengan la oportunidad de exponer sus ideas y nosotros también podamos resolver inquietudes.</p>		
		<p>Se realizará la difusión más seguida de los diferentes programas que se realizan en la Entidad y de esa forma dar a conocer la gestión y los proyectos que se vienen desarrollando. En este periodo se comenzará a trabajar más con videos clicks, los cuales serán difundidos en un importante programa de un canal regional.</p>		
<p>Se establecerá una publicación didáctica a través de un video para todo el público en general, que será publicada en nuestra Web para el libre acceso de la comunidad, donde encontrarán las funciones de cada dependencia, para que se facilite el servicio al ciudadano y saber a qué área dirigirse al momento de necesitar el servicio en nuestra Entidad.</p>	31/12/2016	Oficina de Comunicaciones		

Para el año 2016 se continuará con la aplicación de las encuestas de calificación del servicio a los usuarios que se acerquen a las instalaciones de la Entidad a solicitar cualquiera de nuestros servicios.

Para el año 2016 se continuará con la aplicación de las encuestas de calificación del servicio a los usuarios que se acerquen a las instalaciones de la Entidad a solicitar cualquiera de nuestros servicios.

Para 2016 se realizaran pautas publicitarias, con el fin de llegar a cada rincón de cada una de las comunidades del Departamento de Atlántico, presentándoles mensajes institucionales que sirven como medio de enseñanza y seguir teniendo claridad de la importancia que es el medio ambiente para nuestro diario vivir. Por medio de los diferentes medios de comunicaciones (Radio, TV, Prensa y Web), se efectuaran el número de pautas que se determinen para la efectiva comunicación.