

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO  
2017**

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.	31/12/2017	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.	31/12/2017	Gerencia de Control Interno
	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.  Se le notificará por correo interno a todos los funcionarios y contratista que pertenecen a la corporación, la publicación o disposición en la página Web y en el SGI, del Mapa de Riesgos de Corrupción a regir para la vigencia 2017, con el fin de que conozcan su participación en la ejecución de los controles establecidos	31/12/2017	Gerencia de Planeación
	Documentar la Guía para la Administración y/o Gestión del Riesgo de carácter institucional y anticorrupción de la Corporación.	Con el fin de que se cumpla con cada uno de los lineamientos descritos en la metodología establecida en la "Guía para la Administración del Riesgo", emitida por DAFP, la corporación documentará de manera descriptiva y práctica los lineamientos para que los funcionarios puedan consultarla para el establecimiento, administración y seguimiento de los riesgos potenciales.  Una vez elaborado el documento, se publicará en el SGI y se socializará a cada uno de los líderes de cada proceso.	31/12/2017	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		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los servicios y trámites que podrían ser digitalizados</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará levantamiento y actualización de la información geográfica y cartográfica georeferenciada como herramienta para los planes de ordenamiento y manejo de las Cuencas Hidrográficas</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se editará y estructurará toda la información cartográfica existente del área de jurisdicción de la Corporación.</li> </ul>		

Simplificación de Trámites	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	31/12/2016	Gerencia de Planeación
	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.		
	Como parte del proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, se continuara fortaleciendo la competencia de cada uno de los funcionarios que se encuentran en los procesos misionales, de apoyo y de seguimiento.	Se tomaran las acciones necesarias para el mejoramiento en el uso de la citada plataforma informática.		
	Aplicación de los lineamientos de la Resolución de Bienestar Laboral en lo relativo al apoyo educativo.	31/12/2016	Secretaria 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 y Suegerencias. Dicho procedimiento mejorará su funcionamiento iniciando con la radicación del escrito y/o la recepción de la petición vía pagina 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.	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.	31/12/2017	Secretaria General
	Realizar actividades de publicación de información periódicamente en medios de comunicaciones.			
	Dar participación a la comunidad en las selección de los temas a tratar en la rendición de cuentas	Para obtener participación de grupos de interés y ciudadanía en general, se publicará una encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.	31/12/2017	
	Prestar un servicio de comunicación online, en el desarrollo de la Rendición de Cuentas.	En el desarrollo de la Rendición de Cuenta, se prestará un servicio de comunicación online, para transmitir información, atender solicitudes y generar una interacción simultanea, en tiempo real con el ciudadano- Mediante Chat . Atención virtual en el 100% de las horas programadas.	31/12/2017	
	Publicar en la Web informe de seguimiento de PQRS, Plan Anticorrupción y ejecución del Plan de Acción	Periódicamente publicar en la página Web de la corporación los informes de seguimiento, análisis PQRS y registros fotograficos o videos que evidencien la ejecución del Plan de Acción vigente, para consulta y participación de grupos de interés y ciudadanía en general.	31/12/2017	

Atención al Ciudadano.	Brindar una atención al ciudadano de manera oportuna a través de los distintos canales disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano de los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.</li> <li>• Implementar protocolos de atención al ciudadano, para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano</li> <li>• Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.</li> <li>• Implementación del formato de encuesta de calificación del servicio.</li> <li>• Adicionar al formato de Peticiones, Quejas y Reclamos del usuario, la categoría Sugerencias, con el fin de poder conocer los aspectos que debemos mejorar, según la percepción de la comunidad.</li> <li>• Fortalecer las actividades de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) al interior de la Entidad.</li> <li>• Continuar con el fortalecimiento del grupo interdisciplinario que adicional al de PQRS y medición de la satisfacción también permita administrar todas las solicitudes de servicios de los procesos misionales.</li> <li>• Implementar aplicativos informáticos que permitan controlar el estado del servicio.</li> </ul> <p>* Fortalecimiento de la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario.</p>	31/12/2017	Secretaria General
		<p>Además del formato de PQRS, 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>		

		<p>Para el año 2017 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.</p>	31/12/2017	Oficina de Comunicaciones
<p>Participar en eventos académicos, congresos, etc en donde se puedan debatir temas relacionados con la misión de la corporación.</p>				
<p>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.</p>				
<p>Para 2017 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.</p>				