



El ambiente
es de todos

Minambiente

Corporación para el Desarrollo Sostenible
de la Mojana y el San Jorge
"CORPOMOJANA"
NIT: 823000077-2



RESOLUCIÓN No. 019

(Enero 18 de 2023)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC - VIGENCIA 2023, DE LA CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE – CORPOMOJANA"

La Directora General de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge –"CORPOMOJANA", en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la ley 99 de 1993, ley 1474 de 2011, decreto 2641 de 2012, ley 1712 de 2014, ley 1757 de 2015, ley 1955 de 2019, ley 2013 de 2019, decreto 2106 de 2019, ley 2016 de 2020, ley 2052 de 2020, decreto 612 de 2018 decreto 230 de 2021 y ley 2195 de 2022.

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la ley 99 de 1993 define la naturaleza jurídica de las Corporaciones autónomas regionales, como "entes corporativos de carácter público, creados por la ley, integrados por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargados por la ley de administrar, dentro del área de jurisdicción, el medio ambiente y sus recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente", hoy Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que el decreto número 2641 del 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011", dispuso en sus artículos 1 y 2 señalar como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra





la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, y señalar como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a los establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"; la cual hace parte integrante de este decreto.

Que de acuerdo con lo contemplado en el artículo 4 del decreto 2641 de 2012, "la máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Que el artículo 5 del mismo decreto señala que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas del control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Que el artículo 7 del decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 señala: "las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año".

Que el artículo 60 de la ley 1757 de 2015, refiere que se debe tener en cuenta la aplicación de un control social para lo inherente a los bancos de programas-proyectos de empleo y emprendimiento verde, acorde a la directriz de reactivación económica verde del Departamento Nacional de Planeación.

Que a través de la subdirección de planeación se diseñó y elaboró el documento que recoge el: "**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**" para la vigencia 2023, para su aprobación y adopción.

Que por medio de la ley 2195 de 2022, se adoptan unas medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Que en mérito de lo expuesto, la Directora General de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge "**CORPOMOJANA**",





RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. - ADÓPTESE EL "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO" para la vigencia 2023, contenido en el documento anexo, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO PRIMERO. - El plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes: **1.- PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN; 2.- SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES; 3.- TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS; 4.- CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO; 5.- QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN; 6.- SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES. 7.- SÉPTIMO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA; 8.- OCTAVO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

PARÁGRAFO SEGUNDO. - La Subdirección de Planeación de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge – CORPOMOJANA, será la responsable de elaborar anualmente el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, teniendo en cuenta la sugerencia de los ciudadanos y de las áreas de gestión de la Corporación, y será el responsable de presentarlo ante la Dirección General de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge – CORPOMOJANA.

PARÁGRAFO TERCERO. - Los jefes de las diferentes áreas de gestión son los responsables de dar a conocer el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aprobado para la vigencia 2023 y de supervisar periódicamente su cumplimiento, presentando los informes solicitados por la Oficina Asesora de Control Interno.

ARTÍCULO SEGUNDO. - Conforme a la normatividad vigente, el Jefe de la Oficina de Control Interno de la Corporación, será el responsable de realizar el seguimiento y control a la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web Corporativa, un informe de seguimiento sobre el cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento: "**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**", so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

PARÁGRAFO ÚNICO. - La Oficina Asesora de Control Interno con base en el seguimiento cuatrimestral que hace al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, realiza el consolidado del cumplimiento actual de cada una de las actividades





El ambiente es de todos

Minambiente

Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge "CORPOMOJANA" NIT: 823000077-2



programadas en el año, e informa a la Oficina de la Subdirección de Planeación, sobre aquellas actividades que no lograron el 100% de cumplimiento, para que sean incluidas nuevamente en la siguiente vigencia del Plan, con el objetivo de asegurar su ejecución.

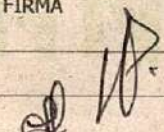

ARTÍCULO TERCERO. - Este acto administrativo será publicado en la página web de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge - CORPOMOJANA, www.corpomojana.gov.co. En una sección que se denominará Transparencia y Acceso a la Información

ARTÍCULO CUARTO. - La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

CUMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San Marcos – Sucre, a los dieciocho (18) días del mes de enero del dos mil veintitrés (2023).


LILIANA MILENA QUIROZ AGUAS
Directora General "CORPOMOJANA".

| | NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|----------|-------------------------|---------------------------|---|
| PROYECTÓ | Ignacio Hernández Polo | Subdirector de Planeación |  |
| REVISÓ | Ilvía Torres Torregrosa | Secretaria General |  |

Los arriba firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente.



Carrera 21 No 21 A – 44



(+57) (5) 295 5347



corpomojana@corpomojana.gov.co



www.corpomojana.gov.co





El ambiente
es de todos

Minambiente

Corporación para el Desarrollo Sostenible
de la Mojana y el San Jorge
"CORPOMOJANA"
NIT: 823000077-2



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC 2023 – CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MOJANA Y EL SAN JORGE - CORPOMOJANA

IGNACIO FIDEL HERNÁNDEZ POLO

Subdirector de Planeación
Consolidación del Plan

ALDRIN EDWIN ANAYA MANJARRES

Jefe Oficina de Control Interno
Acompañamiento y evaluación

Identificación y Revisión:

ARMANDO REVOLLO GÓMEZ – Subdirector Administrativo y Financiero
SERGIO PACHECO FLOREZ – Subdirector de Gestión Ambiental
ILVIA TORRES TORREGROSA – Secretaria General.



Carrera 21 No 21 A – 44



(+57) (5) 295 5347



corpomojana@corpomojana.gov.co



www.corpomojana.gov.co



El ambiente
es de todos

Minambiente

Corporación para el Desarrollo Sostenible
de la Mojana y el San Jorge
"CORPOMOJANA"
NIT: 823000077-2



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO Y ALCANCE
3. FUNDAMENTO LEGAL
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS:
 - 4.1 MISIÓN
 - 4.2 VISIÓN
 - 4.3 VALORES ÉTICOS
5. COMPONENTES DEL PLAN:
 - 5.1 PRIMER COMPONENTE: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgo de corrupción.
 - 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites
 - 5.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas
 - 5.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para la mejora de la Atención al Ciudadano.
 - 5.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
 - 5.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales
 - 5.7 SÉPTIMO COMPONENTE: Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública.
 - 5.8 OCTAVO COMPONENTE: Estrategia de servicio al ciudadano.





El ambiente
es de todos

Minambiente

Corporación para el Desarrollo Sostenible
de la Mojana y el San Jorge
"CORPOMOJANA"
NIT: 823000077-2



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en los Artículos 73 y 74 de la ley 1474 de 2011, artículos 1,2,4, 5 y 7 del decreto No. 2641 de 2012 y siguiendo además las instrucciones impartidas por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, hemos diseñado e implementado la estrategia al interior de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge –"CORPOMOJANA", Para la construcción, operación, seguimiento y control del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de nuestra entidad, con el fin determinar el avance de la gestión institucional y prevenir los posibles riesgos de corrupción en el desempeño de la función pública administrativa. De acuerdo a la metodología indicada por los organismos antes mencionados la ruta metodológica que se utilizó al interior de la corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge –"CORPOMOJANA", fue la siguiente:

Unidad Coordinadora: Subdirección de Planeación

Unidad Asesora y de Seguimiento: Oficina de Control Interno

Unidades Operativas: Subdirecciones de: Planeación, Gestión Ambiental, Administrativa y Financiera, Secretaria General.

Ruta de elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:
1. Lectura de la norma y guía metodológica. 2. Sensibilización con la coordinación de la subdirección de planeación y acompañamiento de la oficina de control interno. 3. Revisión por los responsables y funcionarios de apoyo de cada proceso de las actividades que forman parte de los





procesos que integran el Mapa de Procesos de la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge. 4. Identificación de los riesgos de corrupción. 5. Análisis de los riesgos de corrupción. 6. Valoración de los riesgos de corrupción. 7. Establecimiento de la política para el manejo de los riesgos de corrupción. 8. Consolidación del mapa de riesgos de corrupción. 9. Interacción con los responsables de la estrategia gobierno en línea, rendición de cuentas y oficinas de atención al ciudadano. Hasta la fecha hemos obtenido un avance significativo en la construcción de esta herramienta de control a la gestión y seguiremos avanzando para tener un instrumento que contribuya en la lucha contra la corrupción y de frente a la participación de los usuarios de la Corporación dentro de los parámetros constitucionales y legales, para que las acciones claras de esta administración que apenas comienza, procure dejar huellas y destellos de transparencia, eficacia y eficiencia en el desempeño de la función pública.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo General: Seguir implementando al interior de "CORPOMOJANA", **EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, dando cumplimiento a lo estipulado en la ley 1474 de 2011 y seguir estableciendo estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en la Corporación de acuerdo con las directivas definidas en el decreto 2641 de 2012, reglamentario de la ley 1474 de 2011.

Objetivos Específicos: 1. Consolidar el mapa de riesgo de corrupción y sus respectivas medidas de mitigación. 2. Establecer los lineamientos para aprobar iniciativas de racionalización de trámites para la institución. 3. Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad. 4. Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano. 5. Publicidad de las acciones en materia de lucha Anticorrupción. 6. Promover la cultura de legalidad en "CORPOMOJANA", a través de la debida actuación de todos los servidores públicos de la misma. 7. Generar alertas tempranas sobre irregularidades administrativas promoviendo el cumplimiento normativo y el desarrollo de buenas prácticas. 8. Impulsar El Código de Integridad y conflicto de interés. 9. Impulsar diversas formas de vigilancia y control en la entidad.

Alcance: Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", deberán ser aplicadas por todos los procesos y subprocesos de "CORPOMOJANA".





3. FUNDAMENTOS LEGALES

Para la construcción del plan anticorrupción, se tiene como fundamento legal:

- Constitución política de Colombia de 1991
- Ley 99 de 1993
- Ley 42 de 1993 (control fiscal de la CGR)
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (responsabilidad de los interventores)
- Ley 87 de 1993 (sistema nacional de control interno)
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa)
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la administración pública)
- Ley 599 de 2000 (código penal)
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías)
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 80 (Acción de repetición)
- Ley 850 de 2003 (veedurías ciudadanas)
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos)
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública)
- Decreto 4567 de 2011 (por el cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y decreto-ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (reglamenta comisión nacional para la moralización y la comisión nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción)
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública)
- Decreto 2641 de 2012 "por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".





- Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".
- Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Ley 1955 de 2019 "Plan Nacional de Desarrollo"
- Ley 2013 de 2019 "Declaración de bienes y rentas y conflictos de interés".
- Decreto 2106 de 2019 "Decreto Ley antitrámite"
- Ley 2016 de 2020 "Código de Integridad"
- Ley 2052 de 2020 "Disposiciones transversales – Racionalización.
- Decreto 612 de 2018 "Integración de planes en MIPG"
- Decreto 230 de 2021 "Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"

4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

MISION: La Corporación aportará, con sentido de pertenencia regional, su capacidad humana y técnica en la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales de la Mojana y El San Jorge mediante investigación científica y transferencia de tecnología, ejerciendo la autonomía dada por la ley 99 de 1993. En el marco del desarrollo sostenible a través de la planificación e implementación de políticas, programas y proyectos ambientales de manera integral, continua, coordinada y concertada con la sociedad civil y con instituciones locales, regionales y nacionales, cumplirá con el compromiso de administrar la oferta ambiental regional y elevar el nivel de vida de sus pobladores.

VISION: CORPOMOJANA, en el año 2023, se consolidará como autoridad ambiental y ente regulador que administre, investigue, vigile y controle los recursos naturales y los procesos productivos que involucra, mediante el cumplimiento de su misión y los objetivos institucionales, prestando un servicio caracterizado por la mejora continua y la calidad de sus procesos, la participación y concertación con las comunidades locales, la sociedad civil, los entes gubernamentales y no gubernamentales y el rescate del sentido de pertenencia institucional y regional.





VALORES ÉTICOS:

- 1) **LIBERTAD:** Disposición natural del hombre a hacer lo que él decida, para su propio bienestar, el de los demás y el de la sociedad en general, materializando su condición de sujeto moral autónomo.
- 2) **HONESTIDAD:** Es el valor que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todo y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con las reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.
- 3) **JUSTICIA:** Equilibrio que se establece entre causa y efecto, entre una acción y sus resultados, en desarrollo de principios de igualdad y dignidad que garantizan a cada cual lo que necesita y requiere para desarrollarse como ser autónomo y digno.
- 4) **RESPONSABILIDAD:** Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.
- 5) **TOLERANCIA:** Respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se comportan.
- 6) **RESPECTO:** Es el valor fundamental para la convivencia social, respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
- 7) **COMPROMISO:** Deber del servidor público de participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.
- 8) **TRANSPARENCIA:** Es el cumplimiento del que hacer como servidor público de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la institución y la sociedad.





- 9) **SOLIDARIDAD:** Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.
- 10) **EFFECTIVIDAD:** Ser efectivo, significa el logro de los objetivos o de la misión de la entidad de forma eficiente y eficaz, con la mayor calidad, bajo el menor método, al menor costo y el menor tiempo.

5. COMPONENTES DEL PLAN:

El "**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**", tiene seis (6) componentes que son:

5.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgo de corrupción:

La metodología para la consolidación del mapa de riesgos de "**CORPOMOJANA**", está contenida en la guía para la Administración de Riesgo y el Diseño de controles en entidades públicas, elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Ministerio de la Tecnología y de la Información y Comunicaciones – MINTIC y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con esta guía procedimos a realizar la identificación, análisis, valoración, formulación de la política y consolidación del mapa de riesgos de corrupción.

El mapa de riesgo de corrupción – MRC, es la columna vertebral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, se define como la herramienta para la prevención de la corrupción. Se concibe como el conjunto de actividades que le permiten a la corporación identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgo de Corrupción

La consolidación, revisión y corrección estará a cargo de la subdirección de planeación, independiente del seguimiento que establece la ley a la oficina de control interno.





5.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de trámites:

Dentro de los lineamientos establecidos por el Gobierno nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; la Política de Racionalización de Trámites de "CORPOMOJANA", realiza las acciones de: simplificación, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración, estandarización, optimización y automatización de trámites. Actualmente se trabaja en la simplificación, estandarización, optimización y automatización de trámites.

Hemos incluido como estrategia para la atención al ciudadano los mecanismos siguientes:

- ✓ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el estado
- ✓ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe
- ✓ Facilitar la gestión de los servidores públicos
- ✓ Mejorar la competitividad con otras Corporaciones
- ✓ Construir un estado moderno y amable con el ciudadano
- ✓ Garantizar estándares de excelencia en la prestación de los trámites de servicio al ciudadano.
- ✓ Facilitar el fácil acceso a los canales de la entidad.
- ✓ Facilitar al ciudadano en el pago de cualquier trámite en línea o por diferentes entidades bancarias.
- ✓ Disminuir en tiempo del otorgamiento de cualquier trámite en la entidad.
- ✓ Realizar las verificaciones a que haya lugar por parte de la entidad.
- ✓ Reducción, estandarización y/o optimización de los formularios.

5.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas:

La Rendición de Cuenta es 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.

En este componente se tiene en cuenta la Ley 1757 de 2015 "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", establece en el artículo 48 que la Rendición de Cuentas en 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, a partir de la promoción del dialogo; la Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

La Ley 1757 de 2015, que crea disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, es bueno resaltar que se han dado nuevos lineamientos tanto metodológicos como normativos inherentes al componente de Rendición de Cuentas, tal es el caso MURC (Manual Único de Rendición de Cuentas versión 20 – 2018), decreto 230 de 2021 y circular conjunta 100-001 del 2021, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

5.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para la mejora de la atención al ciudadano:

Con este componente se busca el facilitamiento al acceso efectivo, veraz oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todo lo que tenga que ver en su relación con el estado. El Departamento Administrativo de la Función Pública ha establecido una política de servicio al ciudadano.

De acuerdo con esa política de servicio al ciudadano, se han actualizado unos lineamientos y por supuestos cambios normativos tales como: decreto 1166 de 2016, decreto 1499 de 2017, ley 2052 de 2020, resolución 1519 de 2020, ley 1712 de 2014, y circular NO 100-010-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En el desarrollo de esta estrategia se contará además con los siguientes instrumentos:

- Fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano: Se fortalecerá en el equipo de servicio al cliente la Atención al Ciudadano, quienes tendrán como principal objetivo atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica. Creando relaciones de respeto y mejorando la imagen institucional centrada en el ciudadano. Dicha estrategia se fortalecerá a través de la capacitación y formación permanente del personal de esta oficina.





- Presentación de consultas, quejas y reclamos: Se sigue desarrollando una aplicación a través de la página Web en la cual los usuarios podrán manifestar sus peticiones, quejas y reclamos.
- Así mismo se tomarán medidas conducentes a la buena atención del ciudadano a través de:
- Adecuación física de la Oficina de Atención al Ciudadano: En este sentido se trabajará para que cada día se mejore el área de atención al ciudadano y se propenderá por una mejor dotación en materia de infraestructura física y tecnológica.
- Como prioridad en la ejecución de esta estrategia se realizarán una serie de actividades tendientes a difundir el portafolio de servicios que se ofrece en "**CORPOMOJANA**". Se recurrirá a la realización de videos institucionales en los cuales se presenten a los usuarios de la institución cuales son los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, servicios prestados, la descripción de procedimientos y trámites que se realizan al interior de la entidad, los funcionarios a cargo de los procesos, los términos para dar trámite a las diferentes solicitudes y en general a toda la información que sea del interés de los particulares; en diferentes lugares de la planta física y en la página web se colocaron los horarios de atención al público de todas las dependencias de la entidad.
- Dentro de los protocolos de atención al ciudadano, se establecerá la óptima utilización y funcionamiento de asignación de turnos en la sala de espera de la oficina de atención al ciudadano, esto con el fin de prestar un adecuado servicio y respetando el tiempo de las personas para la realización de sus trámites.
- Se publicará semestralmente en la página Web de la Entidad el informe de Quejas, Reclamos y Denuncias, que evidencie el seguimiento a la gestión realizada por la Entidad. La Corporación dispondrá de encuestas de satisfacción habilitadas a través de la página web con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares.





- Teniendo en cuenta que el contacto con el ciudadano es uno de los objetivos de la actividad pública, se ubicará en la oficina de atención al ciudadano un buzón de sugerencias el cual se abrirá los cinco (05) primeros días hábiles de cada mes para socializar y hacerle seguimiento a lo recomendado por los ciudadanos y se levantará un Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias. Donde se contabilizarán el número de PQRS, labor coordinada por la Oficina de Atención al Ciudadano, la Oficina de Recurso Humano y el jefe de Control Interno.
- Para darle cumplimiento a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, "**CORPOMOJANA**", articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica y de las dependencias que intervengan en el contenido de la respuesta que se deba dar.
- Uno de los principales medios de comunicación con los usuarios y demás grupos de interés es la Página Web, la cual se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos. El diseño de la Página Web cumple con lo exigido en materia **DIGITAL**.
- La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la Página Web principal de toda entidad pública deberá existir un **link de quejas, sugerencias y reclamos** de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios." Ejercerá seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía, al respecto se emitirá informe **SEMESTRAL** al Despacho de la Dirección General, relacionando todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.

Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, se publica en su página web, todo lo relacionado con la Contratación de la Entidad. Así mismo, se promoverá el ejercicio de la transparencia y la objetividad, en la escogencia de los funcionarios y





contratistas de la Corporación, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad. Todo ello como parte de la estrategia anticorrupción.

5.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información:

El derecho de acceso a la información pública constituye una de las acciones más importantes que le permiten tomar decisiones acertadas con base en datos y evidencia, y a la ciudadanía participar de manera más activa en la gestión de la entidad y ejercer su derecho al control social. La Ley 1712 de 2014 establece diez (10) principios para la garantía del derecho entre los que se encuentran divulgación proactiva de la información, buena fe, celeridad, uso responsable de la información, calidad de la información, transparencia, gratuidad, facilitación, no discriminación y eficacia. Por lo anterior, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión incluye esta política en la dimensión de Información y Comunicación, dado que permite la articulación interna en el ciclo de gestión y la garantía del derecho a la información pública.

5.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales:

Corpomojana se encuentra comprometida con la lucha contra la corrupción es por ello que en este componente adicional, donde se definen actividades encaminadas a propender por la ética, transparencia e integridad, para este componente se formulan algunas acciones, principalmente el código de integridad y conflictos de intereses.

5.7. SÉPTIMO COMPONENTE.: Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública:

Es el ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones adoptadas por las entidades que integran el Estado en el ciclo de la política pública

5.8. OCTAVO COMPONENTE: Estrategia de servicio al ciudadano.

Los lineamientos para la implementación de la política de servicio a la ciudadanía son aplicables a todos los organismos y entidades de las ramas del poder público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada, por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital; los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos





| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|---|-------------|---|---|---------------------------------|------------|
| Componente 1: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
| Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1 | Divulgar de la política de Administración del Riesgo en la Corporación, en el micrósitio de transparencia, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 | Divulgación de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción "CORPOMOJANA" | Directivos | 31/01/2023 |
| | 1.2 | Aprobar la política de Riesgos como parte del Lineamiento de Administración de Riesgos de los procesos de la Corporación en Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno | Lineamiento de Administración de Riesgos de los procesos de la Corporación. | Directivos | 31/08/2023 |
| | 1.3 | Socializar la Política de Riesgos con las diferentes dependencias de la entidad | Elaborar carteleras, publicación en redes sociales, correos electrónicos | Area de comunicaciones | 31/08/2023 |
| Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción, a través de los procesos de la Corporación. | Mapa de Riesgos de Corrupción "CORPOMOJANA" | Directivos | 30/06/2023 |
| Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación | 3.1 | Consolidar en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el componente Gestión de Riesgo de Corrupción - mapa de riesgo de corrupción | Consolidación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - componente gestión de riesgo de corrupción - mapa de riesgo de corrupción | Directivos | 30/06/2023 |
| | 3.2 | Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web de "CORPOMOJANA" | Mapa de Riesgos de Corrupción publicado | Directivos | 30/06/2023 |
| Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión | 4.1 | Realizar cada seis meses, monitoreo o revisión de los Riesgos de corrupción identificados en la Corporación aplicando ajustes, en caso que se requieran | Mapa de Riesgos de Corrupción publicado | Directivos | 31/12/2023 |
| Subcomponente/proceso 5 Seguimiento | 5.1. | Realizar el seguimiento cada cuatro meses, al Mapa de Riesgos de Corrupción | Informe de Seguimiento | Jefe Oficina de Control Interno | 31/12/2023 |





Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 2 Racionalización de Trámites

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Indicadores | Responsable | Fecha programada | |
|--|---|--|--------------------------------------|----------------------------|--|------------|
| Subcomponente 1 Racionalización de Trámites | 2.1 | Tramitar la inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, | Registro de los trámites en el SUIT | Un (1) Seguimiento | Directivos/sistema | 31/12/2023 |
| | 2.2 | Realizar campañas de divulgación de los trámites y otros procedimientos administrativos disponibles en línea | Realización de uso de la plataformas | Dos (2) capacitaciones | Jefe de Recursos Humano/comunicaciones | 30/06/2023 |
| | | | | | | 31/12/2023 |
| 2.3 | Realizar encuesta de satisfacción por parte del usuario al finalizar el trámite | Encuesta de percepción en la página o por escrito | uno (1) | Área encargada del trámite | 30/06/2023 | |



| Entidad: | | | | | |
|--|-------------|-----------------|--|---|--|
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
| Subcomponente 1: Información: Para rendir cuentas es necesario contar qué estrategias, recursos, actores, espacios y poblaciones participaron y se beneficiaron con las acciones desarrolladas. | 1,1 | Actividad ... | Establecer e implementar una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso diferencial de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos y virtuales de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales | Área de planeación y área de comunicaciones | 30 de junio de 2023 y 30 de diciembre de 2023 |
| | 1,2 | Actividad ... | Diseñar piezas comunicativas digitales y físicas que permitan a la ciudadanía conocer de forma constante la gestión realizada por la entidad a través de distintos canales | Área de planeación y área de comunicaciones | 30 de junio de 2023 30 de diciembre de 2023 |
| | 1,3 | Actividad ... | Publicar información sobre la gestión realizada en diferentes formatos, para diferentes poblaciones y en diferentes canales. | Área de planeación y área de comunicaciones | 30 de junio de 2023 30 de diciembre de 2023 |
| | 1,4 | Actividad ... | Diligenciar y publicar en el menú de transparencia el informe de rendición de cuenta. | Área de planeación | 31 de marzo de cada año |
| Subcomponente 2 Diálogo: Dialogar con la ciudadanía sobre las gestiones, acciones y decisiones tomadas en la gestión, fortalece los lazos de confianza, aumenta la legitimidad en las decisiones tomadas y promueve una mejor rendición de cuentas. | 2,1 | Actividad ... | 1 Audiencia pública de la gestión institucional periodo 2023 | Área de planeación con áreas misionales | Abril 2023 y diciembre 2023 |
| Subcomponente 3 Responsabilidad: Luego de desarrollar espacios de diálogo, las entidades deben analizar las observaciones, recomendaciones y propuestas recibidas, y definir elementos y acciones que implementen en sus planes institucionales para satisfacer las necesidades ciudadanas y mejorar la gestión y los próximos ejercicios de rendición de cuentas | 3,1 | Actividad ... | Establecer las competencias de la entidad para poder asumir compromisos que pueda atender en forma directa o indirecta | Todas las áreas | 30 de junio de 2023 y 30 de diciembre de 2023 |
| | 3,2 | Actividad ... | Asumir compromisos entre los asistentes como resultado de todo espacio de diálogo | Todas las áreas | diciembre 30 de 2023 |
| | 3,3 | Actividad ... | Identificar para la dinamización del proceso de rendición de cuentas, a los actores de todos los sectores que puedan ser aliados temáticos, poblacionales, geográficos y sectoriales que contribuyan al adecuado cumplimiento de los compromisos | Todas las áreas | diciembre 30 de 2023 |
| | 3,4 | Actividad ... | Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos | Todas las áreas | 30 de junio de 2023 |
| | 3,5 | Actividad ... | Tener un control de los acuerdos o compromisos asumidos con los grupos de valor, estableciendo responsables y tiempos. | Todas las áreas | 30 de diciembre de 2023 |
| | 3,6 | Actividad ... | Actividades de monitoreo y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, a partir de los informes realizados por el área de control interno. | Todas las áreas | 30 de diciembre de 2023 |
| | 3,7 | Actividad ... | Reconocer a los funcionarios públicos y actores interesados que aportan al proceso de rendición de cuentas de manera significativa | Todas las áreas | 30 de diciembre de 2023 |

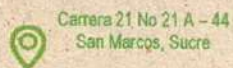


Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismo para Mejorar la atención al Ciudadano

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|--|--|---|---|------------------|
| Subcomponente 1 Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano | 1.1 1. Caracterización de grupos de valor de la jurisdicción de corpomojana | Informe de caracterización de grupos de valor | Área de comunicaciones / Subdirección de Gestión Ambiental | 30/06/2023 |
| | 1.2 Realizar interacciones con los grupos de valor identificados | 1 mesa de trabajo | Área de comunicaciones / Subdirección de Gestión Ambiental | 30/09/2023 |
| | 1.3 Establecer prioridades y determinar acciones de mejora | Acciones de mejora | Subdirección Administrativa y Financiera/Secretaría General/Gestión Ambiental | 31/12/2023 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento del Talento Humano al Servicio del Ciudadano | 2.1 Implementar jornadas de capacitación en temas servicio al ciudadano e integridad en lo público | Realización de dos jornadas de capacitación al talento humano de la entidad | Subdirección Administrativa y Financiera | 30/09/2023 |
| | 2.2 Promover y apropiar el Código de Integridad: valores del servicio público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público | Socialización del Código de Integridad en la entidad, | Sistema/ comunicaciones | 31/12/2023 |
| | 2.3 Implementar jornadas de capacitación en temas de servicio al ciudadano e integridad en lo público | Realización de dos jornadas de capacitación al talento humano | Subdirección Administrativa y Financiera | 30/09/2023 |
| | 3.1 Diseñar o actualizar los manuales y protocolos de servicio para garantizar la homogenización del servicio | Actualizar los manuales | Subdirección Administrativa y Financiera | 31/12/2023 |
| | 3.2 Implementar acciones para garantizar la accesibilidad de canales de atención al ciudadano (virtual, facebook, whatsApp, carteleras y otros) | 5 acciones de cada canal de información. | Comunicaciones y sistema | 31/12/2023 |
| | 3.3 Incorporar lineamientos sobre el lenguaje claro - circular 100-010-2021 | Definir lineamientos | Subdirección Administrativa y Financiera/Secretaría General | 31/12/2023 |

| | | | | | |
|--|-----|--|---|---|------------|
| Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con el ciudadano | 3,4 | Actualizar la información de los trámites en el sistema Único de Información de Trámites - SUIT | Actualización del 100% de los trámites de la entidad en el SUIT | Sistema | 31/12/2023 |
| | 3,5 | Elaborar y publicar documentos, instructivos, infografías que presenten claramente las reglas de juego sobre pasos y requisito para adelantar cualquier trámite con la entidad | Documentos elaborados | Comunicaciones y sistema | 31/12/2023 |
| | 3.6 | Simplificar el proceso de atención a peticiones, optimizando tiempos y garantizando calidad en la respuesta a los ciudadanos y uso de lenguaje claro en las mismas, | Verificación de las peticiones y medir el tiempo de respuesta a los ciudadanos, | Secretaria General | 31/12/2023 |
| Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano | 4.1 | Diseño y desarrollo del concurso de nuevos escenarios de relacionamiento | | Comunicaciones, Subdirección de Gestión Ambiental | 31/12/2023 |
| Subcomponente 5 Evaluación de Gestión y medición de la percepción ciudadana. | 5.1 | Diseño e implementación del método de ciudadano incógnito en el canal telefonico | Informe de resultado del método de ciudadano incógnito | Comunicaciones/ Talento Humano/sistema | 31/12/2023 |



Carretera 21 No 21 A - 44
San Marcos, Sucre



(+57) (5) 295 5347



corpomojana@corpomojana.gov.co



www.corpomojana.gov.co



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|------------|
| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública | | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Indicadores | Responsable | Fecha programada | |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Publicar y actualizar todos los procesos llevados a cabo en la entidad | Realizar seguimientos a los proceso cuatrimestralmente | tres (3) seguimientos al año | Secretaría General/ Control Interno | 30/04/2023 |
| | | | | | | 30/08/2023 |
| | | | | | | 31/12/2023 |
| | 1.2 | Divulgación de la información y los contenidos generados en la página de la corporación a través de estrategias del área de comunicaciones | Actualización de la página | Tres (3) seguimientos al año | Área de comunicaciones/sistema | 30/04/2023 |
| | | | | | | 30/08/2023 |
| | | | | | | 31/12/2023 |
| 1.3 | Actualizar las Hojas de vida en el sigep II de los funcionarios y contratista de la corporación | sigep II actualizado | 35 funcionarios actualizados y contratistas | Oficina de contratación y Jefe de Recursos Humanos Sistema | 30/08/2023 | |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Elaborar estadísticas de contenido en aras de proponer mecanismos de mejora en la atención integral al ciudadano | Mecanismos de mejora implementados. | Mecanismos mejorados | Sub. Adm. / Sistema | 31/12/2023 |
| | 2.2 | Evaluar información provenientes de quejas y denuncias de los usuarios, para la identificación de riesgo de corrupción. | Realización indicador | Número de denuncias presentadas | Jefes de Dependencias | 31/12/2023 |
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Seguir Adelantando las etapas del proceso de Gestión Documental sobre los expedientes de las oficinas de la entidad | Verificación de las etapas de Gestión Documental de la entidad | Número de etapas adelantadas | Jefes de áreas/ archivo/control interno | 31/12/2023 |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Capacitar a grupos de valor en temas de ingreso a la página web de la entidad como también sus funciones | Accesibilidad y usabilidad de la plataforma de la entidad | caracterización de grupos de valor | Oficina de comunicaciones/s ubdirección de Gestión Ambiental/Sistema | 01/12/2023 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Publicar trimestralmente los avances de ejecución de los proyectos de inversión en la página web de la corporación | Elaborar informes trimestrales | cuatro (4) informes | Subdirección de Planeación, Subdirección administrativa y Financiera/Subdirección de Gestión Ambiental/sistemas | 31/03/2023 |
| | | | | | | 30/06/2023 |
| | | | | | | 30/09/2023 |
| | 31/12/2023 | | | | | |





Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: Iniciativas Adicionales

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Indicadores | Responsable | Fecha programada | |
|---------------|-------------|---|--|--------------------------|---|--------------------------|
| No Aplica | 1.1 | Ejecutar el Plan Estratégico de Talento Humano | Cumplimiento 100% Plan Estratégico de Talento Humano | Plan Cumplido | Subdirección Administrativa /Recurso Humano | 30/12/2023 |
| | 1.2 | Socializar al interior de la Corporación, la Política de Prevención del Daño Antijurídico | Política socializada | (1) Política socializada | Secretaría General | 30/06/2023 |
| | 1,3 | Elaboración del Código de Integridad | Documento elaborado | uno (1) | Jef de Recursos Humanos | 30/06/2023 |
| | 1,4 | Desarrollar actividades y/o mecanismos encaminados a la gestión de conflicto de intereses | Realización de actividades | 2 actividades | Jefes de Dependencias/sistema | 30/06/2023 31/12/2023 |



Componente 4: Servicio al ciudadano

Año: 2023

Entidad:

| Subcomponente | Nivel | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|--|-------|--|---|---|-------------------------|
| Subcomponente 1: Planeación estratégica de servicio al ciudadano. | B/I | 1.1 Desarrollar ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias y acorde a la identificación de necesidades o alcances definido por la entidad. | Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado. | Oficina de Planeación y áreas misionales | Diciembre 30 de 2023 |
| | B | 1.2 Elaborar el plan de trabajo para la implementación de la política modelo y/o estrategia formulada, a través de los instrumentos de planeación institucional (PAIC y/o Programa de Transparencia y Ética Pública) | Plan de trabajo para implementar la política de servicio al ciudadano elaborado. | Oficina de Planeación y áreas misionales | Diciembre 30 de 2023 |
| | B | 1.3 Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG, informes de evaluación de PQRSO entre otros. | Diagnóstico del estado de implementación de la Política realizado. | Secretaría General, Subdirección Administrativa y Financiera. | Diciembre 30 de 2023 |
| Subcomponente 2: Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano | I | 2.1 Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y desarrollar espacios de formación dirigidos a servidores públicos sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía. | PIC formulado e implementado con temáticas de servicio y relacionamiento con la ciudadanía, lenguaje claro, gestión de PQRSO, entre otras, que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano. Listados de asistencia, constancias de participación, certificaciones, invitaciones a eventos liderados por otras entidades, registro fotográfico y evaluación de satisfacción sobre las jornadas realizadas. | Subdirector administrativo y financiero, Secretaría General, Comunicaciones Oficina de Gestión del Talento Humano | 30 de diciembre de 2023 |
| | A | 2.2 Realizar análisis de cargas de trabajo para identificar si el talento humano es suficiente y sus perfiles son adecuados. | Informe de cargas de trabajo. | Oficina de Gestión del Talento Humano | Diciembre 30 de 2023 |

| | | | | | |
|-----|------|---|---|--|-------------------------|
| B | 2.3 | Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público. | Talento humano de la entidad con apropiación de los valores del servicio público | Oficina de Gestión del Talento Humano | Diciembre 30 de 2023 |
| A | 2.4 | Reconocer, incentivar y estimular la labor desarrollada por los servidores que interactúan con la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía. | Estrategia o plan de reconocimiento, incentivos o estímulos para fortalecer la gestión de relacionamiento con la ciudadanía | Oficina de Gestión del Talento Humano | Diciembre 30 de 2023 |
| 2. | | "Actividad" | | | |
| B | 3.1 | Implementar estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual con acciones para garantizar la accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020). | Canal de atención virtual fortalecido, de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020. | Comunicaciones, Áreas misionales. | 30 de diciembre de 2023 |
| I-A | 3.2 | Poner en funcionamiento el Menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos delimitados por Función Pública. | Menú de atención y servicio al ciudadano en operación a través del sitio web. | Subdirección Administrativa y Financiera y Sistema | Diciembre 30 de 2023 |
| B | 3.3 | Definir, actualizar y publicar en la página web la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD y espacios de diálogo) | Oferta institucional publicada en la página web. | Secretaría General, Comunicaciones, Gestión Ambiental. | Diciembre 30 de 2023 |
| B/I | 3.4 | Actualizar la documentación de procesos, procedimientos para la gestión del servicio o relacionamiento con la ciudadanía, (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites, servicios y participación ciudadana) | Procesos y procedimientos para la gestión de servicio o relacionamiento con la ciudadanía actualizados e implementados | Secretaría General, Comunicaciones, Gestión Ambiental. | Diciembre 30 de 2023 |
| B | 3.5 | Resolver peticiones ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, en atención al procedimiento interno, recibo y respuesta de las peticiones. | Informe de gestión de PQRSD. Procedimiento y plan de mejora diseñados, actualizados e implementados para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias reclamos y solicitudes. | Secretaría General, Gestión Ambiental | Diciembre 30 de 2023 |
| B | 3.6 | Crear / actualizar / publicar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad. | Carta de trato digno diseñada y/o actualizada. A partir de los lineamientos de la Guía de diseño de la carta de trato digno | Secretaría General | Diciembre 30 de 2023 |
| I | 3.7 | Formular e implementar la estrategia de lenguaje claro de acuerdo a lo establecido en la Circular No. 100-010-2021 (estrategias, capacitación, ampliación, medición y evaluación, comunicación y atención) | Estrategia de lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía implementada | Secretaría General, Gestión Ambiental, Comunicaciones | Diciembre 30 de 2023 |
| I | 3.8 | Desarrollar acciones de lenguaje claro, que permita que la información pública sea fácil de encontrar, comprender y usar por la ciudadanía y grupos de valor, de conformidad con los lineamientos establecidos en la circular 100-010-2021. | Publicación de contenidos y diseños sencillos, de fácil comprensión y usabilidad para los diferentes grupos de valor en los sitios web o plataformas virtuales de las entidades. | Secretaría General, Gestión Ambiental, Comunicaciones | Diciembre 30 de 2023 |
| I | 3.9 | Diseñar formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión, que garanticen respuestas claras y útiles. | Formatos para la gestión de las PQRSD en lenguaje claro | Secretaría General, Gestión Ambiental, Comunicaciones | Diciembre 30 de 2023 |
| A | 3.10 | Establecer y apropiar estrategia(s) de interacción con el ciudadano, a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras). | Estrategia(s) diseñadas e implementadas, pantallas de publicaciones, piezas gráficas de divulgación, parrilla de contenidos para redes sociales. | Secretaría General, Gestión Ambiental, Comunicaciones | Diciembre 30 de 2023 |
| 3. | | "Actividad" | | | |
| I | 4.1 | Implementar acciones de gestión de conocimiento que garanticen la preservación de la memoria institucional a través de la documentación de la gestión de relacionamiento y la identificación de buenas prácticas y lecciones aprendidas de servicio al ciudadano en la entidad. | Bibliotecas virtuales, archivos, espacios de socialización de buenas prácticas, ferias de servicio, entre otras sobre las experiencias de servicio a la ciudadanía en la entidad. | Secretaría General, Gestión Ambiental, Comunicaciones | 30 de noviembre de 2023 |

Subcomponente 3
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, vertidumbre)

Subcomponente 4
Conocimiento al servicio al ciudadano

| | | | | | |
|------|------|---|---|--|-------------------------|
| A | 4.2 | Documentar, publicar y socializar el conocimiento de servicio o relacionamiento con la ciudadanía y lenguaje claro, que garanticen la preservación de la memoria institucional, lecciones aprendidas y buenas prácticas. | Buenas prácticas documentadas, publicadas y socializadas. | Secretaría General, Gestión Ambiental, Comunicaciones. | Diciembre 30 de 2023 |
| 4... | 4... | *Actividad* | | | |
| B | 5.1 | Cumplir y reportar las metas de servicio, relacionamiento con la ciudadanía y lenguaje claro, definidas por la entidad en los instrumentos de planeación y la estrategia anual de servicio al ciudadano del PAUC y/o Programa de Transparencia y Ética Pública. | Informe de cumplimiento y reporte de metas. | Secretaría General, Gestión Ambiental, Comunicaciones. | 15 de diciembre de 2023 |
| B | 5.2 | Diseñar y ejecutar planes de mejora de acuerdo a las acciones u omisiones identificadas en la implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano. | Plan de mejora en servicio al ciudadano elaborado e implementado. | Secretaría General, Gestión Ambiental, Comunicaciones. | Diciembre 30 de 2023 |
| 5... | 5... | *Actividad* | | | |

Subcomponente 5
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana



Carretera 21 No 21A-44
San Marcos, Sucre



(+57) (5) 295 5347



corporacion@corporaciongsa.gov.co



www.corporaciongsa.gov.co



FUNCION PÚBLICA

suit

Fecha generación : 2023-01-31

Nombre de la entidad:

CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA

Sector administrativo: null

Departamento: Sucre

Municipio: SAN MARCOS

Sector administrativo:

Orden: Nacional

Departamento:

Año vigencia: 2023

Municipio:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | |
|-------------------------------|--------|--|----------|---|---|---|----------------------|--|-------------------|-----------------------------|--|---------------|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora por implementar | Beneficio al ciudadano o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final racionalización | Responsable | Justificación |
| Modelo Único - Hijo | 82511 | Permiso de verificaciones | Inscrito | El usuario debe dirigirse personalmente a la entidad para radicar la solicitud | Fortalecer el uso de formulario único de verificación para que se pueda realizar en línea, a través del aplicativo VITAL | Ahorro de tiempo y costos en la realización del trámite, puesto que no va a tener que acercarse a la entidad | Tecnológica | Formularios diligenciados en línea | 31/01/2023 | 31/12/2023 | Secretaría General y Gestión Ambiental | |
| Modelo Único - Hijo | 82512 | Licencia ambiental | Inscrito | El usuario debe dirigirse de manera presencial a la entidad para radicar la solicitud | Fortalecer el uso de formulario único de Licencia Ambiental para que se pueda realizar en línea, a través del aplicativo VITAL | Disminución de los costos y tiempo para el usuario y la entidad | Tecnológica | Trámite total en línea | 31/01/2023 | 31/12/2023 | Secretaría General y Gestión Ambiental | |
| Modelo Único - Hijo | 82514 | Registro del libro de operaciones forestales | Inscrito | El usuario debe dirigirse de manera presencial a la entidad y registrar el libro de operación | Habilitar la ventanilla única de trámite ambiental, para que el usuario pueda registrar el libro de operación en línea, de conformidad con lo dispuesto en la resolución 1971 de 2019 | Disminución de los costos y tiempo para el usuario y la entidad | Tecnológica | Trámite total en línea | 31/01/2023 | 31/12/2023 | Subdirección de Gestión Ambiental | |
| Modelo Único - Hijo | 82518 | Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados | Inscrito | El usuario debe dirigirse personalmente a la entidad para radicar la solicitud | Fortalecer el uso de formulario único aprovechamiento forestal de árboles aislados para que se pueda realizar en línea, a través del aplicativo VITAL | Ahorro de tiempos y costos en la realización del trámite, puesto que no va a tener que acercarse a la entidad | Administrativa | Eliminación de requisitos (verificaciones) | 31/01/2023 | 31/12/2023 | Secretaría General y Gestión Ambiental | |