

# *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*

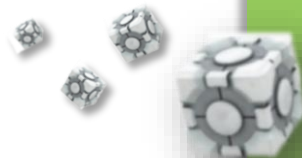
*Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS-*



**Responsabilidad Ambiental,  
Compromiso de Todos.**



# 2016



**FLOR MARÍA RANGEL GUERRERO**  
Directora General

**MAURICIO PATIÑO RICO**  
Revisor Fiscal

**EDWIN ALBERTO ÁVILA RAMOS**  
Asesor Oficina Control Interno

**NATALIA DEL PILAR CASTRO ARIZA**  
Jefe Oficina Control Interno Disciplinario

**JAIRO JAIMES YÁÑEZ**  
Secretario General

**SANDRA MILENA BARRERA CARREÑO**  
Subdirectora Administrativo y Financiero

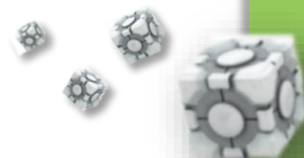
**REINALDO CASTILLO PARRA**  
Subdirector de Planeación

**JUAN GABRIEL ÁLVAREZ GARCÍA**  
Subdirector de la Administración de la Oferta de los Recursos Naturales Renovables Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana

**JHON ALEJANDRO CUEVAS PORRAS**  
Subdirector Autoridad Ambiental.

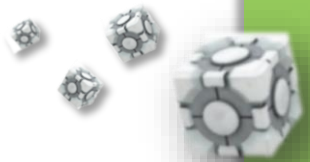
**YOHANNA MILENA NAVAS CASTELLANOS**  
Jefe de Oficina de Gestión de Información Ambiental y Tecnologías de Apoyo

**OMAR ALFONSO MORALES GALINDO**  
Asesor de Dirección

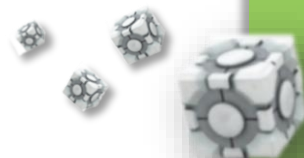


## Contenido

Gráficos .....	5
Tablas.....	5
Introducción .....	6
Marco Normativo .....	7
Generalidades .....	9
Jurisdicción .....	9
Oficinas de Apoyo .....	10
Misión.....	11
Visión .....	11
Objetivos y Alcance .....	12
Objetivo General .....	12
Objetivos Específicos .....	12
Alcance .....	12
Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	13
Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas.....	13
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	13
Racionalización de Trámites .....	14
Rendición de Cuentas.....	14
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano .....	14
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	14
Iniciativas Adicionales.....	14
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	15
Seguimiento .....	15
Fechas de seguimiento y publicación .....	15
Retrasos.....	15
Modelo de seguimiento .....	15
Descripción de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	16
Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos.....	16
Política de Administración del Riesgo .....	16
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción .....	16
Segundo componente: Racionalización de Trámites .....	19
Identificación de Trámites .....	20



Priorización de Trámites .....	21
Racionalización de Trámites .....	22
Interoperabilidad .....	24
Tercer Componente: Rendición de Cuentas.....	25
Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano .....	28
Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	30
Sexto Componente: Iniciativas Adicionales .....	31
Glosario .....	32
Anexos .....	34
Nota Bibliográfica.....	35

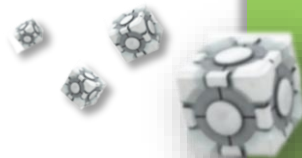


## Gráficos

Gráfico 1: Jurisdicción de la CAS.....	9
Gráfico 2: Oficinas de Apoyo .....	10
Gráfico 3: Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	13
Gráfico 4: Matriz de seguimiento Plan Anticorrupción OCI.....	15
Gráfico 5: Matriz de seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción .....	17
Gráfico 6: Plan de Acción I Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción .....	18
Gráfico 7: Consulta de trámites en la web.....	19
Gráfico 8: Matriz para el Inventario de Trámites.....	21
Gráfico 9: Criterios para la Priorización de trámites a Intervenir.....	22
Gráfico 10: Racionalización Normativa de Trámites.....	23
Gráfico 11: Estrategia de racionalización de Trámites .....	24
Gráfico 12: Plan de Acción II Componente: Racionalización de Trámites .....	25
Gráfico 13: Paso 1 Análisis del Estado del Proceso de Rendición de Cuentas .....	26
Gráfico 14: Paso 2 Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas .....	26
Gráfico 15: Paso 3 Implementación y Desarrollo de la Estrategia .....	27
Gráfico 16: Paso 4 Evaluación y Seguimiento .....	27
Gráfico 17: Plan de Acción III Componente: Rendición de Cuentas.....	28
Gráfico 18: Plan de Acción IV Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Usuario .....	29
Gráfico 19: Plan de Acción V Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	31

## Tablas

Tabla 1: Normativa .....	8
Tabla 2: Metodología Antitrámites.....	20



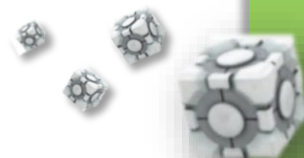
## Introducción

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- ha adelantado acciones que contribuyen a una gestión transparente, participativa y sostenible en procesos como Autoridad Ambiental, brindando la información precisa y oportuna a sus usuarios; del mismo modo la atención al usuario se ha centralizado para mejorar la relación Usuario – Entidad solucionando las solicitudes e inquietudes presentadas.

De mano con el Gobierno Nacional, la CAS acogiendo lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –versión 2-, Guía para la Gestión del Riesgo, Decreto 1081 de 2015 –Título 4-, modificado por el Decreto 124 de 2016, formulará el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, este documento será la guía de ayuda institucional para el cumplimiento de la Misión y objetivos institucionales.

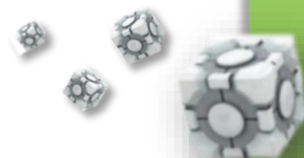
En la formulación del Plan se tendrá como metodología la propuesta en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, tendrá además del marco conceptual el desarrollo de los componentes:

- Gestión del riesgo.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al usuario.
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.



## Marco Normativo

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República.	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.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.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto ley 019 de 2012	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



	Ley 962 de 2005	Todo	Dicta 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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

Tabla 1: Normativa





## Generalidades

Según al artículo 23 de la Ley 99, la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS es un ente corporativo de carácter público, creado por disposición de la Ley 99 de 1993, por sus características tiene autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por ley de administrar dentro del área de su jurisdicción el ambiente y los recursos naturales cuyo objeto es la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a 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.

### Jurisdicción

Santander cuenta con una extensión de 30.537 km<sup>2</sup>, distribuidos en 87 municipios de los cuales 74 corresponden a la jurisdicción de la CAS y representan el 85% de la extensión geográfica del departamento.

Está delimitada por el norte con el área de jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB, por el oriente con los departamentos de Norte de Santander y Boyacá, por el occidente con el río Magdalena y por el sur con el Departamento de Boyacá.

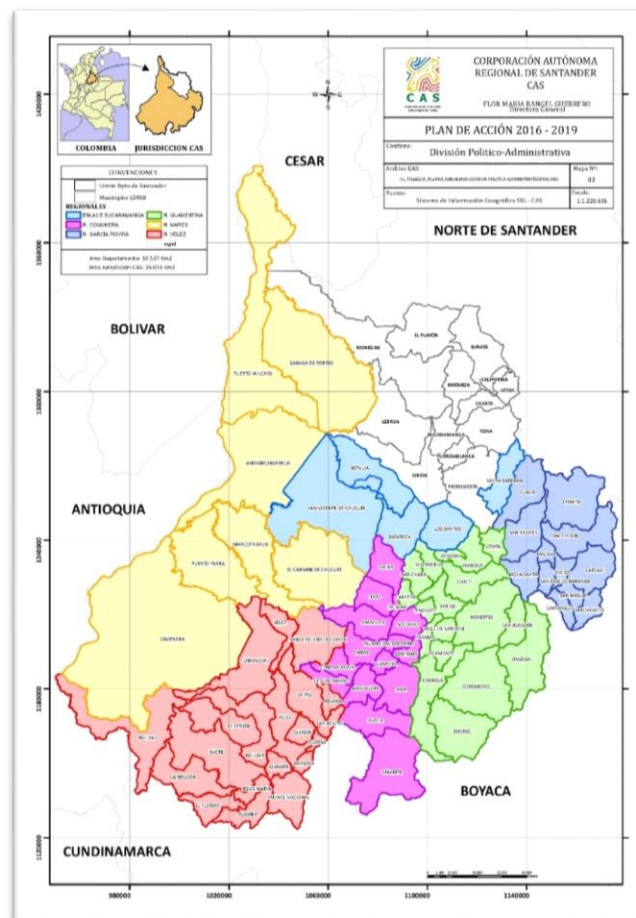


Gráfico 1: Jurisdicción de la CAS

## Oficinas de Apoyo

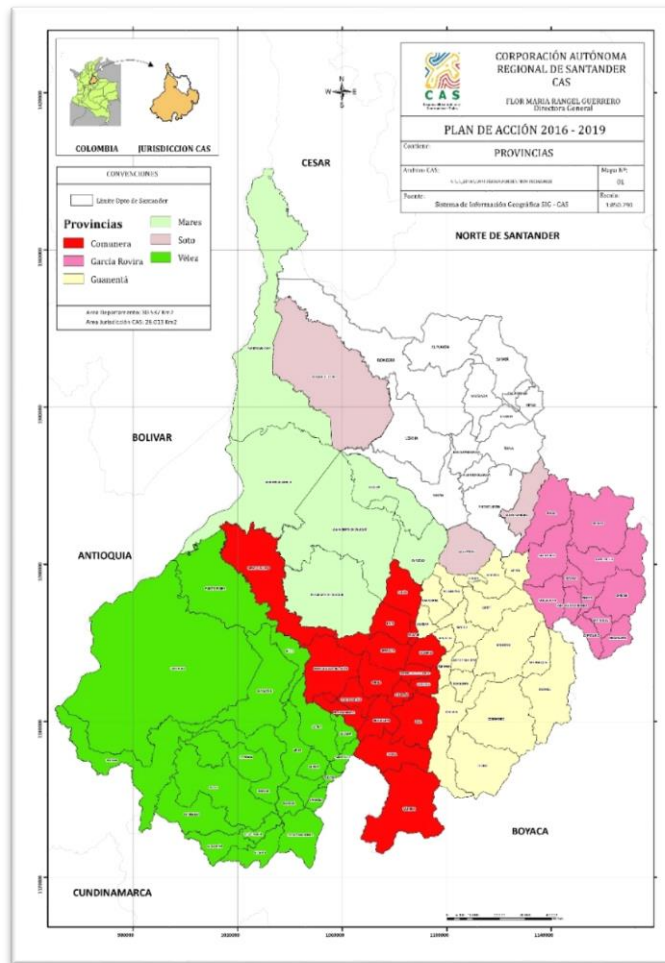


Gráfico 2: Oficinas de Apoyo

**Oficina de Apoyo Regional Guanentina**  
Cra. 12 N° 9 – 06  
Tel: 7238300  
Barrió La Playa.

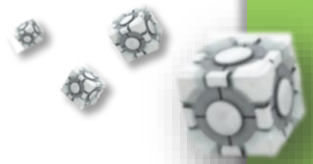
**Oficina de Apoyo Regional García Rovira**  
Clle. 12 N° 9 - 14 esq.  
Tel: 6617923  
Edif. Comparta Piso 3

**Oficina de Apoyo Enlace Bucaramanga**  
Cra. 26 N° 36 - 14  
Tel: 6459043  
Edif. Fénix Of. 501

**Oficina de Apoyo Regional Comunera**  
Clle. 16 N° 12 - 36  
Tel: 7276109

**Oficina de Apoyo Regional Mares**  
Clle. 49 N° 9 - 61  
Tel: 6212710  
Pasaje Popular  
Barrió El Comercio

**Oficina de Apoyo Regional Vélez**  
Cra. 4 N° 9 - 66  
Tel: 7564011

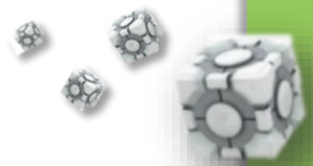


### Misión

La misión de la Corporación Autónoma Regional de Santander es administrar los recursos naturales renovables y el ambiente, con criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, a través de un compromiso ético y responsable de su recurso humano.

### Visión

En el año 2019 será líder en la administración de los recursos naturales renovables, propendiendo por el desarrollo sostenible en área de su jurisdicción y articulada a la Política Nacional Ambiental.



## Objetivos y Alcance

### Objetivo General

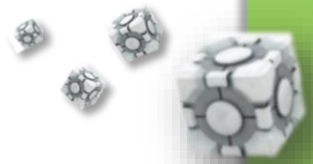
Convertir a la Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- es una entidad que se caracterice por una gestión transparente minimizando los riesgos de corrupción, facilitando el acceso a la información, brindando la atención al ciudadano de manera eficiente con alto grado de satisfacción del usuario.

### Objetivos Específicos

- Formular acciones que permitan superar las debilidades identificadas.
- Elaborar la matriz de riesgos de corrupción de la CAS.
- Desarrollar estrategias que mejoren la atención al ciudadano.
- Mejorar el proceso de autoevaluación de la CAS por medio del fortalecimiento de la oficina de Control Interno.

### Alcance

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se implementara e todos los proceso internos de la CAS y va dirigido a sus funcionarios y contratistas.



## Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación<sup>1</sup>, por lo tanto, para la Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS–, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando en el desarrollo del cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos.



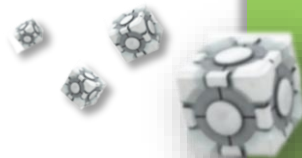
Gráfico 3: Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas<sup>2</sup>

**Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

<sup>1</sup> (Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, 2015)

<sup>2</sup> *Ibídem*



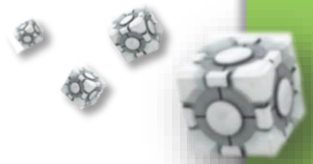
**Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos –entidades- ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.



# Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

## Seguimiento

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## Fechas de seguimiento y publicación

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

**Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

**Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

## Retrasos

En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

## Modelo de seguimiento

A continuación se muestra un modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el año 2016, la fase que ayudará a construir la estrategia de racionalización de trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través de una nueva funcionalidad que se está construyendo y de la cual oportunamente se avisará para su implementación. **Anexo 1**


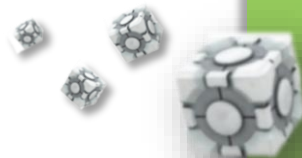
FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
 <p>Entidad: _____            Vigencia: _____            Fecha de publicación: _____            Componente: _____            Responsable: _____</p>									
					<b>Seguimiento 1 OCI</b>				
					Fecha de seguimiento:				
					Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones

Gráfico 4: Matriz de seguimiento Plan Anticorrupción OCI



## Descripción de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- ha trabajado de manera constante en el sostenimiento de las Políticas Nacionales, para este caso, el cumplimiento de las orientaciones impartidas por la Guía para la Administración del Riesgo emanada del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, esta guía hace referencia especialmente a la identificación y gestión de riesgos de corrupción asociados a cada uno de los procesos de la CAS, para ello se construye un plan de acción para mitigar los riesgos identificados y reducir el impacto ocasionado por su materialización.

#### Política de Administración del Riesgo

Conocedora de la importancia de gestionar los riesgos identificados asociados a los procesos corporativos, la CAS ha fortalecido en su Sistema de Gestión Integrado -SGI- y el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- con el fin de anticiparse y responder oportunamente a la eventualidad de un riesgo de corrupción, para ello y como actividad principal de esta sección del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se generará la Política de Administración del Riesgo de Corrupción con los siguientes objetivos:

**Objetivo General:** Proporcionar a la CAS las directrices necesarias para la administración de riesgos, incluidos los de corrupción, con el fin de realizar una óptima identificación, medición, control y monitoreo de los mismos.

#### Objetivos Específicos:

- Establecer roles y responsabilidades de quienes participan en la administración del riesgo de la Corporación.
- Establecer las políticas y metodologías correspondientes para la administración del riesgo.
- Fortalecer la cultura y la práctica continua de administración del riesgo en toda la CAS.
- Integrar la Política de Gestión del Riesgo. En el Sistema de Gestión Integrado –SGI-
- Garantizar el cumplimiento de la Política de Administración del Riesgo en el desarrollo del cumplimiento de la misión de la CAS.

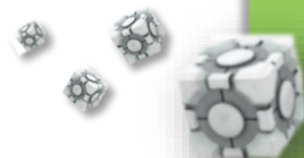
#### Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- comprometida a realizar una gestión eficiente y transparente adopta y aplica las normas relacionadas con prevenir la corrupción en la Entidad, algunas de estas normas son:

- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 de 2014: Ley de la Transparencia y Acceso a la Información.
- Decreto 943 de 2014: MECI.
- Decreto Ley 019 de 2012: Antitrámites.

EN este sentido la CAS cuenta con el Sistema de Gestión Integrado de Calidad el cual contempla el deber institucional frente al establecimiento de controles sobre los riesgos identificados y valorados que pueden afectar la gestión corporativa y la satisfacción al cliente.





Teniendo en cuenta lo anterior la CAS presta especial atención a la administración de riesgos susceptibles a incurrir en corrupción asociados a los objetivos estratégicos y procesos del Sistema de Gestión Integrado, con el objetivo principal de actuar de manera oportuna frente al control del riesgo.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción la Corporación acoge lo establecido en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, en su versión 2, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-. Como resultado de esta construcción se elabora la matriz de riesgos de corrupción de la CAS. **Anexo 2.**

### Consulta y Divulgación

Una vez elaborado el Mapa de Riesgos de Corrupción de la CAS se realizarán talleres internos de concertación de los riesgos identificados con el objetivo de contribuir a que los riesgos identificados, el impacto y la valoración sean los pertinentes a la gestión de la Entidad; es así que el Mapa que se divulgue como anexo del presente Plan, surtirá cambios una vez sea realizada esta consulta.

### Monitoreo y Revisión

Esta actividad se realizará de la mano con los líderes de cada uno de los procesos con el objetivo de implantar como política institucional el autocontrol, debe entenderse que la corrupción, por sus mismas características, es una actividad difícil de detectar, esto conlleva a que el Mapa de Riesgo de Corrupción de la CAS sea un elemento de control dinámico, que está en constante cambio y este monitoreo y control deberá realizarse antes de la publicación definitiva del seguimiento en el primer y tercer corte, es decir, los tiempos en que debe realizarse esta actividad serán:

**Primer monitoreo y revisión:** Con corte al 28 de febrero

**Segundo monitoreo y revisión:** Con corte al 30 de octubre.

Del resultado de este monitoreo el Mapa de Riesgos de Corrupción de la CAS deberá ser ajustado e iniciar su seguimiento correspondiente.

### Seguimiento

El seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción de la CAS corresponde al Jefe de Control Interno, para esta actividad se deberá realizar auditorías internas cuatrimestrales, diferentes a las del monitoreo y revisión, y analice cada uno de los componentes del Mapa de Riesgos. El resultado de este seguimiento deberá ser publicado en la página web de la CAS y en la intranet, en un lugar visible para su consulta. Estas auditorías deben realizarse con antelación, al menos quince (15) días, al plazo final de publicación del seguimiento.

El seguimiento debe realizarse en el siguiente formato **Anexo 3:**


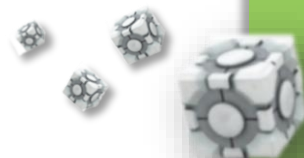
FORMATO DE SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN							
		Entidad: _____ Vigencia: _____ Fecha de publicación: _____ Componente: _____ Responsable: _____					
		_____					
Seguimiento OCI							
Fecha de seguimiento:							
Mapa de riesgos de Corrupción			Cronograma		Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los Controles	Acciones Adelantadas	Observaciones

Gráfico 5: Matriz de seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción



## Plan de Mejoramiento en caso de materialización del Riesgo de Corrupción

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

- Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
- Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Realizar un monitoreo permanente.

## Plan de Acción

A continuación se relaciona las actividades que se deberán realizar para una correcta administración del riesgo de corrupción en la CAS **Anexo 4:**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	<b>Entidad:</b>	Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS-		
	<b>Vigencia:</b>	2016		
	<b>Fecha de publicación:</b>	marzo 31 de 2016		
	<b>Componente:</b>	Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción		
	<b>Responsable:</b>	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial		
Plan de Acción				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Formular la Política de Administración del Riesgo	Política formulada	Secretaría General - Sistema de Gestión Integrado	Mayo 2 de 2016
	Acoger la Política de Administración del Riesgo	Política adoptada en el SGI	Secretaría General - Sistema de Gestión Integrado / Comité de Calidad	Mayo 16 de 2016
	Socialización de la Política de Administración del Riesgo	Capacitaciones realizadas	Secretaría General - Sistema de Gestión Integrado	Mayo 30 de 2016
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Campañas de promoción al conocimiento de los riesgo de corrupción identificados en la Entidad	Capacitaciones y campañas realizadas	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial / Secretaría General - Sistema de Gestión Integrado	Junio 30 de 2016
	Inclusión del Mapa de Riesgos de Corrupción en la inducción y reinducción de funcionarios y contratistas	Mapa de Riesgos incluido en el programa de capacitación de la CAS	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial / Secretaría General - Sistema de Gestión Integrado / Oficina de Personal	Junio 30 de 2016
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Consulta y Divulgación Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción concertado	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Abril 30 de 2016
	Mapa de Riesgos definitivo publicado	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la pagina web e intranet	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Abril 30 de 2016
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	Realizar el monitoreo y la revisión del Mapa de Riesgos en los plazos establecidos	Mapa de Riesgos actualizado	Líderes de los procesos	28 de febrero de 2017 30 de octubre de 2016
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción	Auditorias realizadas	Oficina de Control Interno	15 de abril de 2016 15 de agosto de 2016 15 de diciembre de 2016

Gráfico 6: Plan de Acción I Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción



## Segundo componente: Racionalización de Trámites

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- en aplicación de la normatividad relativa a la racionalización de trámites ha enfocado sus esfuerzos a mejorar la relación de los usuarios con la Entidad, en el año 2009 inició la labor tendiente a disminuir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web, como resultado de esta actividad se identificó lo siguiente:

- Once (11) tramites se priorizaron y se publicaron en la plataforma SUIT.

En el contexto de la racionalización de trámite la CAS adquirió el centro de Información de Tramites Ambientales –CITA- con el fin de mejorar el proceso de autoridad ambiental y optimizar los tiempos de respuesta a sus usuarios, del mismo modo se publicó en la página web un apartado donde el usuario puede consultar el estado el trámite

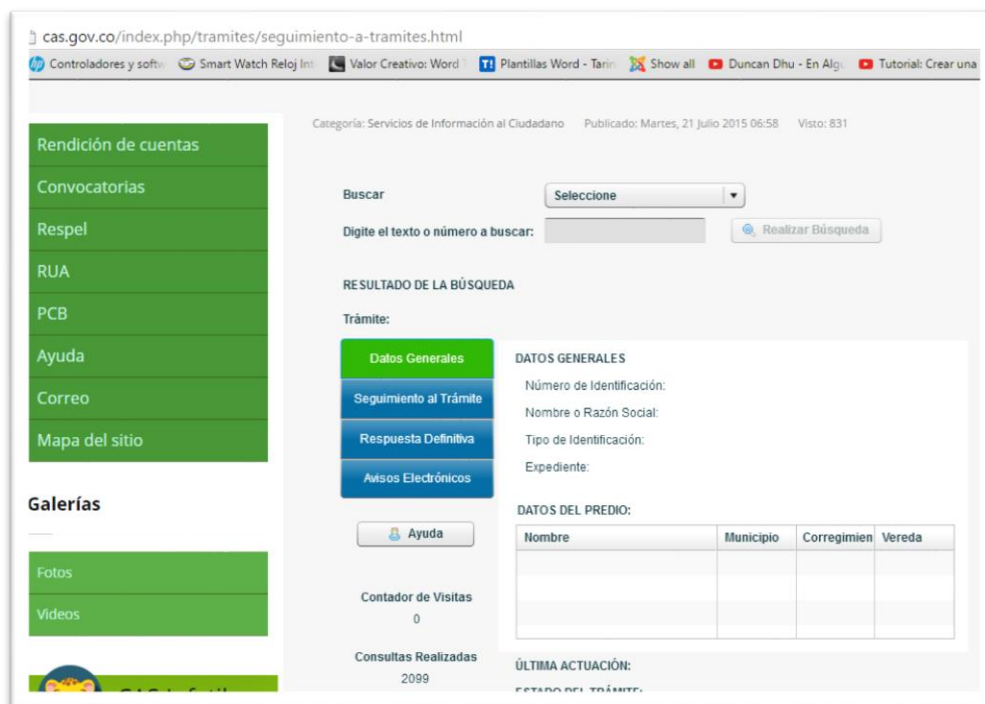


Gráfico 7: Consulta de trámites en la web

La CAS formulara su Estrategia Antitrámites de acuerdo a lo establecido en el documento para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para ello seguirá la siguiente metodología:

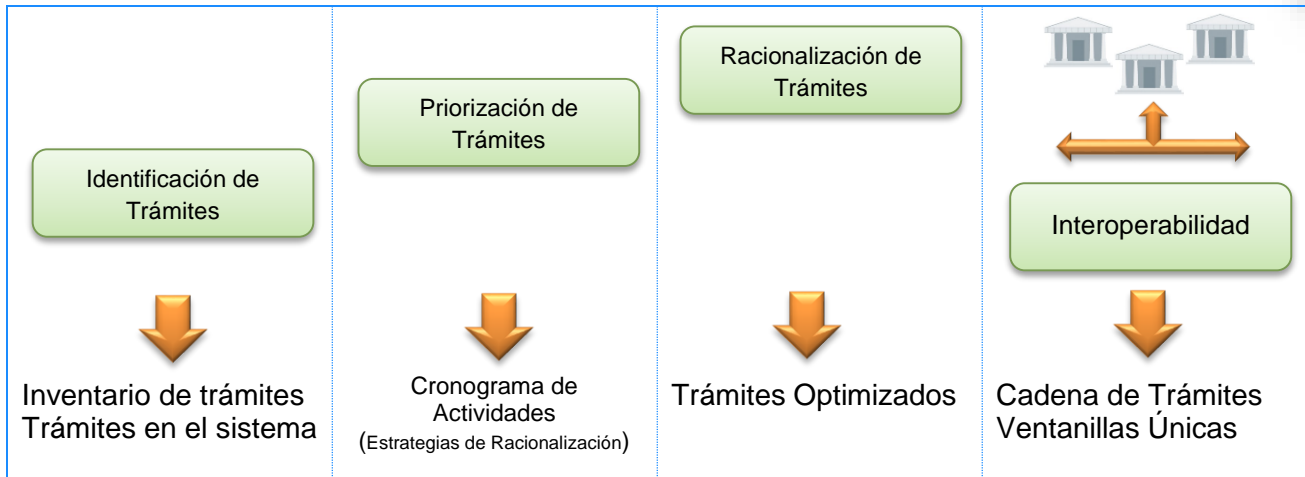
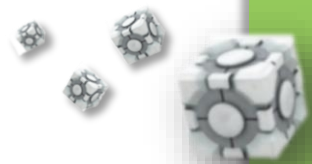


Tabla 2: Metodología Antitrámites

## Identificación de Trámites

La CAS por medio del comité de Gobierno en Línea y Antitrámites generará los espacios para realizar el inventario de trámites de la Entidad teniendo en cuenta los procesos corporativos, Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Control. En esta identificación debe tenerse en cuenta si un trámite o proceso administrativo,

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. (Ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc)

Las características de un trámite son:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica)
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

**Proceso Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Las actividades a realizar en esta fase son las siguientes:

- Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados
- Análisis Normativo
- Inventario de trámites



Para el inventario de trámites se tendrá en cuenta la siguiente matriz **Anexo 5**:


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Entidad:	_____		
	Vigencia:	_____		
	Fecha de publicación:	_____		
	Componente:	_____		
	Responsable:	_____		
Formato de Inventario de Procesos, Procedimientos y Trámites				
N°	Nombre del proceso/ subprocesos / procedimientos misional	Nombre Trámite	Normatividad que le Aplica	

Gráfico 8: Matriz para el Inventario de Trámites

- Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

### Priorización de Trámites

La priorización de trámites, según la Guía para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, consiste en analizar las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. En este sentido estas son las actividades que deben desarrollarse:

- Diagnóstico de trámites a intervenir: para el análisis de los tramites en este diagnóstico se debe tener en cuenta los siguientes factores:

#### Factores externos:

- Plan Nacional /Departamental/Municipal de Desarrollo.
- Haciendo Negocios (Doing Business).
- Comparación con otras entidades (Benchmarking).
- Frecuencia de solicitud del trámite.
- Encuestas a la ciudadanía.
- Auditorías externas.
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía.

#### Factores internos:

- Pertinencia de la existencia del trámite.
- Auditorías internas.
- Complejidad del trámite.
- Costos.
- Tiempos de ejecución.
- Acuerdos de nivel de servicio.

Una vez realizado el analisis a cada uno de los tramites existentes en la Entidad, se debera diligenciar la siguiente matriz de valoración **Anexo 6**:




<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>													
	Entidad:		_____										
	Vigencia:		_____										
	Fecha de publicación:		_____										
	Componente:		_____										
	Responsable:		_____										
<b>Criterios para la Priorización de Trámites a Intervenir</b>													
<b>Fecha de Aplicación:</b>													
Nombre del Trámite	Factores Externos							Factores Internos					Sumatoria
	Plan Nacional /Departamental/Municipal de Desarrollo	Haciendo Negocios	Comparación con otras entidades	Frecuencia de solicitud del trámite	Encuestas a la ciudadanía	Auditorías externas	PQRD	Pertinencia de la existencia del trámite	Auditorías internas	Complejidad del trámite	Costos	Tiempos de ejecución	

Gráfico 9: Criterios para la Priorización de trámites a Intervenir

Para el diligenciamiento, la Entidad debe crear un rango, *por ejemplo de 1 a 5 donde 1 es la menor importancia y 5 es la mayor*, al final se realiza la sumatoria y se organizaran los trámites por orden de importancia.

Como resultado de este ejercicio se identificaran los trámites con más problemas, *ejemplo* aquel identificado con puntaje alto por PQRD; para ello la CAS formulará un plan de mejoramiento con las acciones de mejora correspondientes a mejorar el procedimiento del trámite y la satisfacción del usuario.

## Racionalización de Trámites

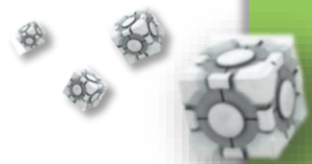
El objetivo principal de esta fase es reducir pasos, tiempo, procedimientos internos, requisitos y costos de un trámite beneficiando la relación del usuario y la Entidad en torno a la satisfacción por el servicio. Así las cosas, la CAS deberá generar las actividades de racionalización de tipo normativo, administrativo y tecnológico.

### Normativo

Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

- **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
  - **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
  - **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
  - **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- **Ampliación** de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.

Ver **Anexo 7**




<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
	Entidad: _____				
	Vigencia: _____				
	Fecha de publicación: _____				
	Componente: _____				
	Responsable: _____				
<b>Racionalización Normativa de Trámites</b>					
Eliminación de Trámite por Norma	Traslado de Competencia a otra Entidad	Fusión de Trámites	Reducción, Incentivos o Eliminación del Pago para el Ciudadano	Ampliación de la Vigencia del Producto / Servicio	Eliminación o reducción de Requisitos

Gráfico 10: Racionalización Normativa de Trámites

### Administrativa

Se aplicaran las acciones de mejora necesarias que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o suspensión de actividades de los procedimientos asociados al trámite u otros procedimiento administrativos.

Para lo anterior se tendrá en cuenta:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

### Tecnológica

En esta fase se aplicaran las acciones tendientes a racionalizar trámites haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para agilizar los procedimientos que soportan los trámites, además permiten la modernización de la Entidad.

Las actividades a tener en cuenta:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.



En el desarrollo de estas actividades se tendrá en cuenta el fortalecimiento de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea –VITAL-.

## Interoperabilidad

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- realizarán un análisis a los trámites en los que, por su naturaleza, tenga pasos o requerimientos asociados a otras entidades y en los cuales se pueda generar acciones para compartir la información evitando que el usuario realice este trámite.

En esta fase se debe tener en cuenta:

- Cadena de trámites: consulta, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante entidades que ejerzan funciones administrativas con el fin de cumplir con los requisitos de un trámite.
- Ventanilla Única Virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites de cara al usuario.

Se debe tener en cuenta la siguiente matriz para la Estrategia de Racionalización de Trámites **Anexo 8**:


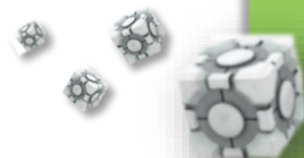
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
		Entidad:	_____					
		Vigencia:	_____					
		Fecha de publicación:	_____					
		Componente:	_____					
		Responsable:	_____					
Estrategia de Racionalización de Trámites								
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la Mejora a realizar al Trámite, Proceso o Procedimiento	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Responsable	Fecha	
							Inicio	Fin

Gráfico 11: Estrategia de racionalización de Trámites

A continuación se relaciona el Plan de Acción de este componente, **Anexo 9**:






PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	<b>Entidad:</b>	Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS-		
	<b>Vigencia:</b>	2016		
	<b>Fecha de publicación:</b>	marzo 31 de 2016		
	<b>Componente:</b>	Racionalización de Trámites		
	<b>Responsable:</b>			
Plan de Acción				
Componente 2: Racionalización de Trámites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Identificación de Trámites	Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados	Documento resultado del análisis	Comité GEL y Antitrámites	Junio 30 de 2016
	Análisis normativo de los trámites	Documento resultado del análisis	Comité GEL y Antitrámites	Junio 30 de 2016
	Inventario de trámites	Matriz diligenciada	Comité GEL y Antitrámites	Junio 30 de 2016
	Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Tramites registrados en la plataforma	Usuario registrador	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Priorización de Trámites	Diagnóstico de trámites a intervenir	Documento resultado del análisis	Comité GEL y Antitrámites	Junio 30 de 2016
	Diligenciar matriz de valoración	Matriz diligenciada	Comité GEL y Antitrámites	Junio 30 de 2016
	Plan de Mejoramiento de Trámites priorizados	Documento Plan de Mejoramiento	Comité GEL y Antitrámites	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Racionalización de Trámites	Racionalización de tramites por tipo (normativo, administrativo, tecnológico)	Matriz diligenciada	Comité GEL y Antitrámites	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Interoperabilidad	Fortalecimiento de VITAL	Ventanilla en funcionamiento	Subdirección de la Oferta de Recursos Naturales	Junio 30 de 2016
	Fortalecimiento CITA	Aplicativo actualizado (vigencia 2015 y 2016)	Subdirección de la Oferta de Recursos Naturales Renovables	Junio 30 de 2016

Gráfico 12: Plan de Acción II Componente: Racionalización de Trámites

## Tercer Componente: Rendición de Cuentas

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- realiza su proceso de Rendición de Cuentas de acuerdo a lo establecido en la Manual Único de Rendición de Cuentas en el marco del documento CONPES 3654 de 2010; este proceso es para la CAS un espacio en el cual da a conocer los resultados de su gestión generando una cultura ciudadana para el dialogo entre ambos actores; del mismo modo incentiva la participación ciudadana por medio de los canales establecidos para esta comunicación (streaming, redes sociales, pagina web, televisión, radio) para lo cual la Entidad estructura su información de manera accesible y entendible para sus usuarios.

No obstante y para fortalecer este proceso se deberá institucionalizar los pasos metodológicos para realizar la Rendición de Cuentas de acuerdo al Manual Único de Rendición de Cuentas:



### Análisis del Estado del Proceso de Rendición de Cuentas

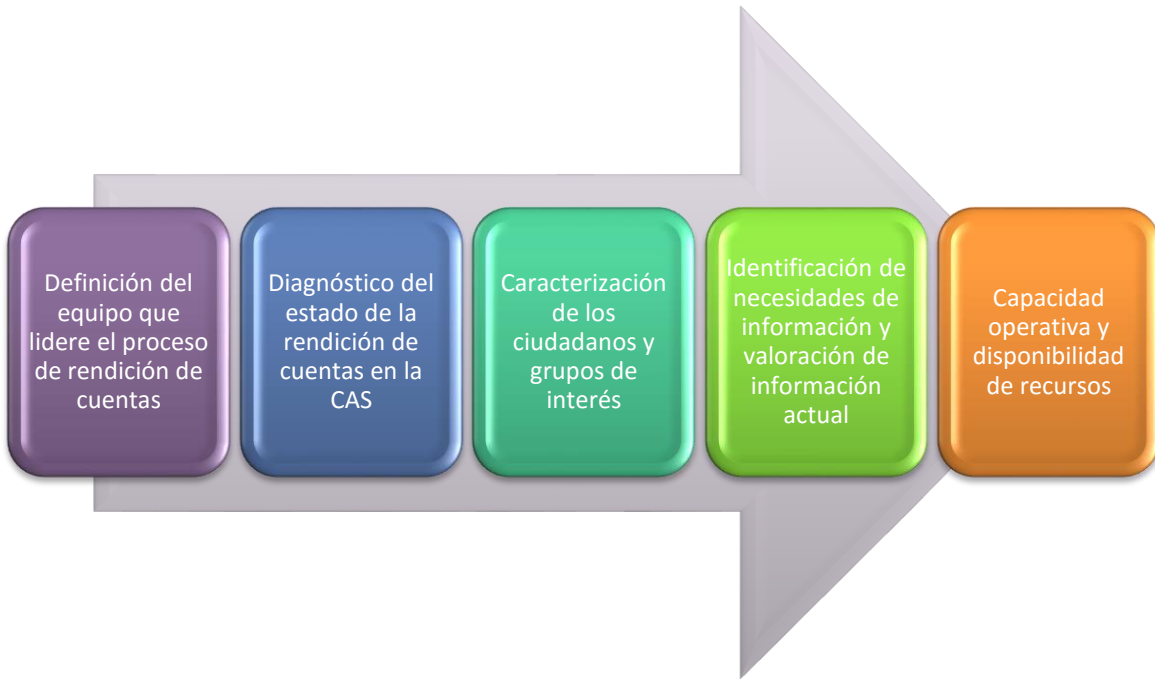
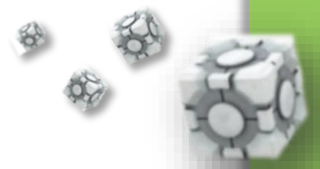


Gráfico 13: Paso 1 Análisis del Estado del Proceso de Rendición de Cuentas

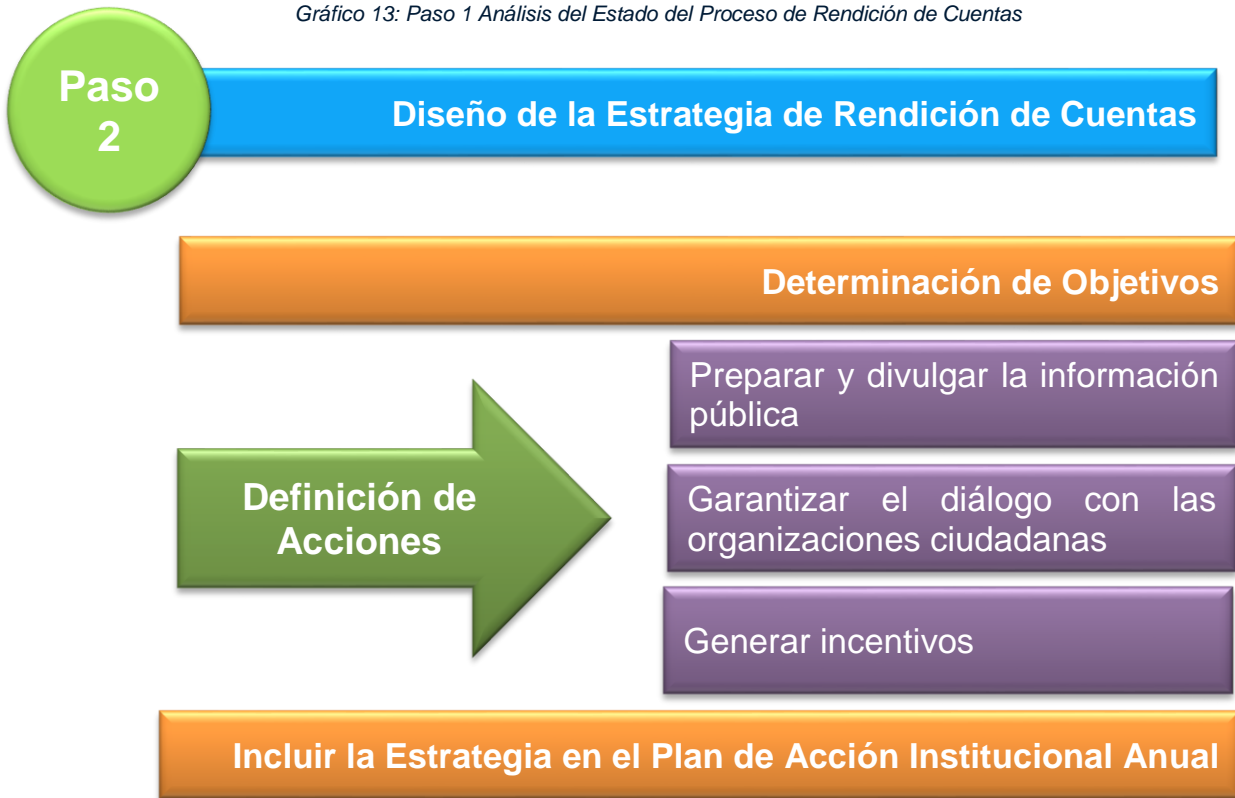
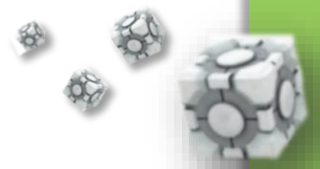


Gráfico 14: Paso 2 Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas



**Paso 3**

**Implementación y Desarrollo de la Estrategia**

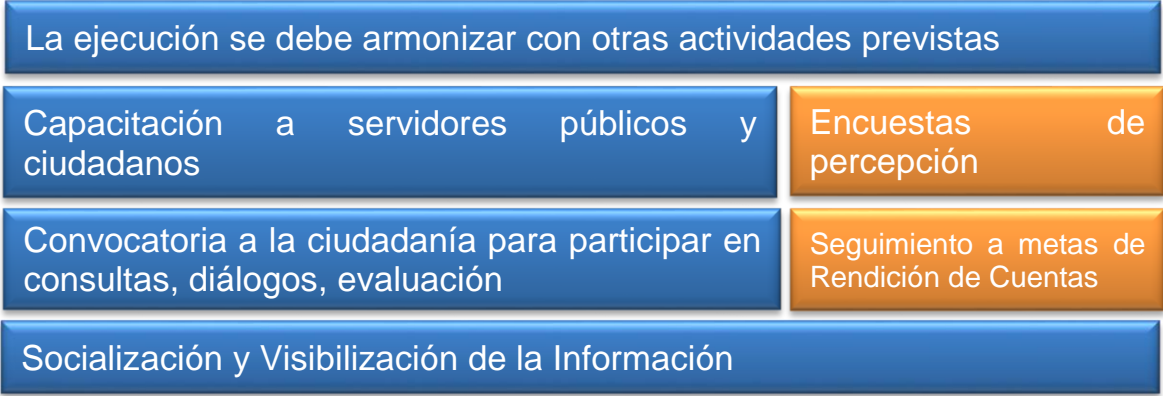


Gráfico 15: Paso 3 Implementación y Desarrollo de la Estrategia

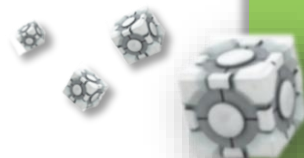
**Paso 4**

**Evaluación y seguimiento**



Gráfico 16: Paso 4 Evaluación y Seguimiento

De acuerdo a la metodología expuesta anteriormente se genera el siguiente Plan de Acción **Anexo 10**:




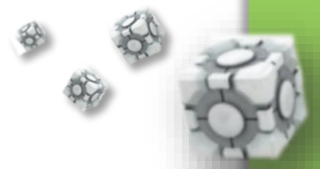
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	<b>Entidad:</b>	Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS-		
	<b>Vigencia:</b>	2016		
	<b>Fecha de publicación:</b>	marzo 31 de 2016		
	<b>Componente:</b>	Rendición de Cuentas		
	<b>Responsable:</b>	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial		
Plan de Acción				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	Generar la información precisa para la Rendición de Cuentas (tener en cuenta el Manual Único y la participación ciudadana)	Informe de Gestión, material de presentación en la Audiencia Pública (videos, diapositivas, plegables, etc.)	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Abril 20 de 2016
	Publicar foro virtual en la Pagina web	Respuestas publicadas	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Marzo 31 de 2016
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar espacios presenciales para la participación de la ciudadanía en la Rendición de Cuentas	Indicadores reportados (numero de solicitudes realizadas / numero de solicitudes resueltas)	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Abril 25 de 2016
	Capacitar a los Funcionarios y Contratistas de la CAS en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Numero de capacitaciones realizadas	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Abril 30 de 2016
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Fortalecer la participación ciudadana por medio de los canales de comunicación de la Entidad	Campañas emitidas	"educacion ambiental"	Junio 30 de 2016
	Formular el instructivo interno de rendición de cuentas de la Corporacion	Instructivo acogido en el SGI	Secretaria General - SGI/ Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Generar el Plan de Mejoramiento de acuerdo a la calidificacion obtenida en la Audiencia Publica	Documento Plan de Mejoramiento	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Mayo 30 de 2016

Gráfico 17: Plan de Acción III Componente: Rendición de Cuentas

## Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

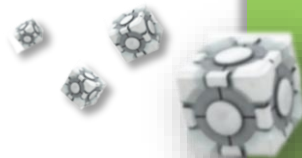
La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS- cuenta con la oficina de atención al usuario institucionalizada por medio del Acuerdo (**número de acuerdo de restructuración**) la cual cuenta con (**personal en esta oficina y que hacen**), del mismo modo cuenta con la oficina de correspondencia y allí se recepciona las solicitudes de los usuarios y ciudadanía en general direccionándolos, posteriormente, a la Dependencia responsable; este procedimiento se realiza por medio del módulo de correspondencia CITA, así mismo cuenta con un espacio en la página web para la recepción de PQRD de la usuarios: <http://cas.gov.co/index.php/servicios/pqrd.html>, cuanta además, con Resolución 001020 de octubre de 2015 por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la CAS **Anexo 11**.

Teniendo en cuenta lo anterior y para fortalecer la atención al usuario en la Entidad se propone el siguiente plan de acción **Anexo 12**:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
		Entidad:	Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS-	
		Vigencia:	2016	
		Fecha de publicación:	marzo 31 de 2016	
		Componente:	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	
<b>Plan de Acción</b>				
<b>Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Fortalecer la Oficina de Atención al Usuario de la CAS	Oficina de Atención con personal y herramientas adecuada para su funcionamiento	Dirección General / Subdirección de Autoridad Ambiental	Junio 30 de 2016
	Realizar un diagnostico para mejorar la ubicación de la oficina de Atención al Usuario de la CAS	Documento	Dirección General / Subdirección de Autoridad Ambiental	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Generar informes cuatrimestrales relacionados con las solicitudes de los usuarios	Informes publicados	Control Interno / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Abril 30 de 2016 Agosto 30 de 2016 Diciembre 30 de 2016
	Publicar la información relacionada con los tramites y acceso a la información	Información publicada	Subdirección de Autoridad Ambiental / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Abril 30 de 2016
	Fortalecimiento del aplicativo CITA - VITAL	CITA actualizado vigencia 2015 y 2016	Subdirección de Autoridad Ambiental	Junio 30 de 2016
	Implementar el uso de canales alterno de comunicación (chat, redes sociales)	Reporte de solicitudes realizadas por este medio	Control Interno / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Junio 30 de 2016
	Fortalecimiento del procedimiento de atención de PQRS	Procedimiento interno actualizado	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	Incorporar en el Programa de Capacitación anual de la Entidad temas relacionados con atención y satisfacción del usuario	Personal capacitado en atención al usuario	Oficina de Talento Humano
Realizar campañas de sensibilización interna para el mejoramiento de la atención al usuario		Campañas realizadas	Talento Humano	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	Formular la Política de Atención al Usuario en la CAS	Política formulada y publicada	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	Ajustar el procedimiento de atención al usuario de acuerdo a la Política Nacional	procedimiento ajustado	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	Actualizar la Guía de Atención al Usuario	Guía actualizada y publicada	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	Formular la Política de Tratamiento de los Datos Personales	Política formulada y publicada	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	Actualizar a Política de actualización y uso de la Pagina web	Política actualizada y publicada	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	Formular la carta de trato digno al ciudadano	Carta formulada y publicada	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	Formular Acuerdo de Nivel de Servicio para la usuarios	ANS formulado y publicado	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	Acoger en el sistema de Gestión Integrado las Políticas formuladas	Políticas acogidas en el SGI	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar la Encuesta de satisfacción del usuario con variables para caracterizar los usuarios	Encuestas actualizadas	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016
	Realizar informes de percepción de la ciudadanía y publicarlos en la web	Informes publicados	Control Interno / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Junio 30 de 2016
	Implementar el uso de la buzones de sugerencias	Buzones implementados	Secretaria General / SGI	Junio 30 de 2016

Gráfico 18: Plan de Acción IV Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Usuario

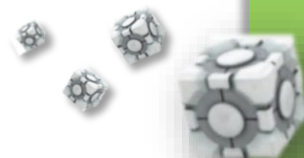


El objetivo principal del cumplimiento del anterior Plan de Acción es fortalecer la atención al usuario por medio de políticas institucionales que aumenten la satisfacción del usuario garantizado por una atención eficiente, digna y enfocada al mejoramiento de la Entidad con el usuario.

### Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Estrategia de Gobierno en Línea, la Corporación, en el año 2015, actualizó su página web ([www.cas.gov.co](http://www.cas.gov.co)) implementando los requerimientos mínimos solicitados por la Estrategia GEL y publicando la información mínima requerida por la mencionada Ley; la Entidad cuenta con una lista de chequeo para la autoevaluación de la información publicada en la web.

Para el desarrollo de este componente en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la CAS implementará acciones encaminadas al fortalecimiento del procedimiento de publicación de información, mejoramiento de la calidad de la información brindada al usuario, optimización de los tiempos de respuesta a solicitudes realizadas, entre otras, para esto se desarrollará el siguiente plan de acción **Anexo 13**:




PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Entidad:	Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS-		
	Vigencia:	2016		
	Fecha de publicación:	marzo 31 de 2016		
	Componente:	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información		
	Responsable:			
Plan de Acción				
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar periódicamente la pagina web	Estadísticas publicadas	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Revisiones semanales
	Actualizar la guía de ayuda de la web	Guías de ayuda actualizadas	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Junio 30 de 2016
	Publicación de la guía de usuario y manuales	Documentos publicados	Secretaría General - SGI / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Abril 30 de 2016
	Implementar la Matriz de Autodiagnostico	Matriz diligenciada	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Abril 30 de 2016
	Publicar la información de manera proactiva en la pagina	Calendario de publicaciones	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo - Prensa	Semanalmente
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actualizar la resolución de costos	Resolución actualizada	Secretaría General	Junio 30 de 2016
	Establecer un estandar de contenido y oportunidad de la información	Estandar formulado	Secretaría General - SGI / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y formular los instrumentos de apoyo a la Gestión de la Información (Registro de activos de información, esquema de publicación de la información, índice de información clasificada y reservada)	Instrumentos actualizados y formulados	Secretaría General - SGI / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Junio 30 de 2016
	Elaborar la resolución de adopción de estos instrumentos y acogerlos en el SGI	Instrumentos adoptados	Secretaría General - SGI	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	Revisar los niveles de accesibilidad de la pagina web	Matriz elaborada	Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Junio 30 de 2016
	estandarizar el lenguaje unico de informacion en los diferentes canales de atención de la CAS	Lenguaje estandarizado e implementado	Secretaría General - SGI / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Junio 30 de 2016
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar un reporte de solicitudes realizadas ante la Entidad con su respectiva actuación	Reporte publicado	Control Interno / Oficina de Gestión de la Información y Tecnologías de Apoyo	Cuatrimestral

Gráfico 19: Plan de Acción V Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

## Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

La Corporación Autónoma Regional de Santander –CAS-, cuenta con el Manual de Valores, **Anexo 14**, en el cual se refleja la ideología central de la Corporación y se convierten en la principal guía para su desarrollo y su desempeño, del mismo modo se plantea una cultura organizacional en la cual las estrategias, los procesos y el personal son dirigidos por una misión, un propósito y un conjunto de principios comunes.

La CAS para implementar su estrategia anticorrupción y fortalecer la atención al usuario, para esta vigencia generara el Código de Ética Corporativo que servirá para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los funcionarios y contratistas de la Entidad.

**Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo

**Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

**Corrupción:** “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.”

**Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” de corrupción.

**Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad

**Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Probabilidad:** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

**Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

**Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.



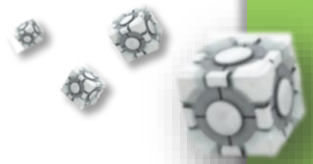


**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.



- Anexo 1- matriz de seguimiento plan anticorrupción
- Anexo 2- mapa de riesgos de corrupción
- Anexo 3- matriz de seguimiento mapa de riesgos
- Anexo 4- plan de acción componente gestión del riesgo de corrupción
- Anexo 5- matriz para el inventario de trámites
- Anexo 6- criterios para la priorización de trámites a intervenir
- Anexo 7- racionalización normativa de trámites
- Anexo 8- estrategia de racionalización de trámites
- Anexo 9- plan de acción componente racionalización de trámites
- Anexo 10- plan de acción componente rendición de cuentas
- Anexo 11- resolución 1020 del 02 de octubre de 2015
- Anexo 12- plan de acción componente mecanismos para mejorar la atención al usuario
- Anexo 13- plan de acción componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- Anexo 14- M-PEC-002 manual de valores



## *Nota Bibliográfica*

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se formuló de acuerdo al documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, Guía para la Gestión del Riesgo y normatividad vigente relacionada al tema de anticorrupción, en este sentido, el desarrollo de cada uno de los componentes y anexos que hacen parte integral de este documento se elaboró tomando como referencia los documentos mencionados anteriormente.

Teniendo en cuenta lo anterior en el presente Plan se encontraran textos y / o fragmentos citados al pie de la letra del documento Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo.