

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL  
PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE  
BUCARAMANGA – CDMB**



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**Bucaramanga, 31 de Enero de 2014**

## EQUIPO DIRECTIVO

**LUDWING ARLEY ANAYA MÉNDEZ**  
Director General

**LUIS ALBERTO FLÓREZ CHACÓN**  
Secretario General

**CARLOS ALBERTO SUÁREZ SÁNCHEZ**  
Subdirección de Ordenamiento y  
Planificación Integral del Territorio

**OSCAR RENE DURAN**  
Subdirección de Evaluación y Control Ambiental

**HUMBERTO PRADA GONZÁLEZ**  
Subdirección de Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial

**DAYRO EFRAIN CASTRO FLOREZ**  
Subdirección de Gestión Ambiental Rural

**GLADYS ELFIDIA BALLESTEROS MIRANDA**  
Subdirección Administrativa y Financiera

**OSCAR MAURICIO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**  
Oficina de Control Interno

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1.INFORMACIÓN DE LA CDMB .....	6
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	6
1.2 NATURALEZA JURÍDICA DE LA CDMB.....	6
1.3 OBJETO.....	7
1.4 MISION.....	7
1.5 VISION.....	8
1.6 VALORES BÁSICOS.....	8
1.7 VALORES COMPLEMENTARIOS. ....	8
1.8 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL.....	100
1.9 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.....	122
1.10 MARCO LEGAL.....	122
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:.....	177
3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	188
4.COMONENTES: .....	19
4.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS: .....	19
4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES: .....	200
4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:.....	200
4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:.....	211
5.ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. ....	222

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de “*riesgos*” la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.

Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción la alinearemos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

Posteriormente abordaremos la *Estrategia Antitrámites*, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar,

eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto a la *Rendición de cuentas*, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Finalmente, trabajaremos los *Mecanismos para la atención al ciudadano*, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

# **1. INFORMACIÓN DE LA CDMB**

## **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

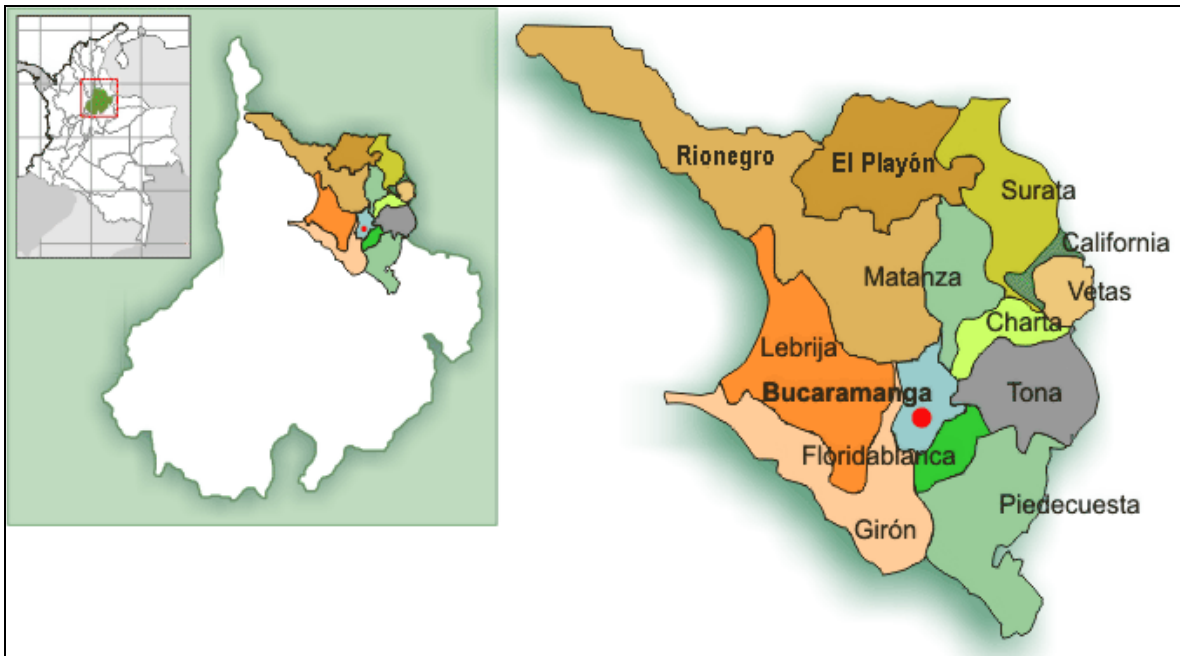
La CDMB, inicialmente denominada Corporación de Defensa de la Meseta de Bucaramanga, fue creada el 2 de octubre de 1965 como una asociación entre entidades públicas, con el objetivo de proteger la ciudad de Bucaramanga contra el fenómeno de la erosión. Con tal propósito formuló en 1968 el primer Plan General de Control de la Erosión - PGCE, con cuya ejecución se solucionaron los principales problemas que amenazaban con destruir la ciudad. Este objetivo se ha venido cumpliendo a través de los años con actualizaciones periódicas del PGCE, la última de las cuales se efectuó en el año 2010. En el año 1983 formuló el Plan Integral de Saneamiento Ambiental de Bucaramanga y su área metropolitana - PISAB, cuyo objetivo principal era la recuperación de la calidad de las corrientes que circundan el área metropolitana, afectadas por vertimientos de origen doméstico e industrial. El PISAB se ejecutó hasta el mes de octubre de 2006, cuando fue constituida la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander – EMPAS S.A., entidad que continuó con su ejecución. En el año 1983 la CDMB inició el desarrollo del Plan de Manejo Integral de la Cuenca Superior del río Lebrija, en una extensión de 185.400 ha., cuya administración le había sido delegada por el Instituto de los Recursos Naturales Renovables y del Ambiente – INDERENA. Con la Ley 99 de 1993 se crea un ente corporativo autónomo, de carácter público que integra 13 entidades territoriales del nororiente de Santander, denominado Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga- CDMB, máxima autoridad ambiental en su área de jurisdicción.

## **1.2 NATURALEZA JURÍDICA DE LA CDMB.**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, es un ente corporativo de carácter público, creado por la ley, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema, dotada de la personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio e independiente, encargada por la ley de administrar, dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente.

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB - tiene la responsabilidad de proteger el medio ambiente en el área de su jurisdicción que se encuentra localizada al nororiente del Departamento de Santander, en la Provincia de Soto, entre los 6°50' y 7°45' de Latitud Norte y 74°15' y 73°12' de longitud oeste. Tiene una extensión total de 486.360 ha, que representan el 15,9% del Departamento.

**Mapa 1. Localización y Municipios que integran la Región CDMB**



Está integrada por 13 municipios a saber: Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Vetas, California, Surata, Matanza, Charta, Tona, El Playón, Rionegro y Lebrija.

### **1.3 OBJETO**

La administración del medio ambiente y los recursos naturales renovables, conservando la base natural y propendiendo por su desarrollo sostenible, bajo las políticas y directrices del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### **1.4 MISIÓN**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es un ente público, encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, como autoridad ambiental, en el área de su jurisdicción.

Su desempeño, basado en la excelencia y articulado con los diferentes actores sociales, garantiza la calidad de vida y contribuye efectivamente al desarrollo sostenible.

## **1.5 VISION**

En La CDMB queremos proteger la vida de hoy y garantizar la del mañana.

## **1.6 VALORES BÁSICOS.**

- **Compromiso:** Asumimos los compromisos adquiridos, desarrollando un alto grado de pertenencia en la realización de las actividades diarias.
- **Confianza:** Le brindamos a nuestros clientes internos y externos la confianza necesaria para el cumplimiento de los objetivos, con los recursos y el tiempo previstos.
- **Conocimiento:** Día a día adquirimos nuevos conocimientos a nivel personal, social y laboral que nos permiten actualizarnos y ser competentes, basándonos en los principios fundamentales del aprendizaje asertivo.
- **Cordialidad:** Desarrollamos nuestras labores con cortesía, placer y una actitud positiva de servicio, logrando la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.
- **Responsabilidad:** Somos una entidad que asume las responsabilidades adquiridas promoviendo el mejoramiento de los procesos que se generan en el ámbito individual, colectivo y Corporativo.

## **1.7 VALORES COMPLEMENTARIOS.**

- **Imparcialidad y Equidad:** Los funcionarios y contratistas de la Corporación daremos a nuestros compañeros y usuarios un trato justo, equitativo y adecuado. Por ningún motivo utilizaremos nuestro cargo, o el nombre de la Organización para obtener para sí o para nuestros parientes o amigos, tratamientos preferenciales en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.
- **Respeto:** Propenderemos por la creación y mantenimiento de un compromiso de servicio, que considere los diferentes puntos de vista y necesidades de nuestros compañeros. Igualmente aceptaremos y protegeremos la capacidad de reconocer las diferencias individuales, acatando las diversas formas de manifestarlas, en sus derechos y deberes, con absoluta dignidad.



- **Solidaridad:** Seremos partícipes de las situaciones tanto dolorosas como placenteras de nuestros compañeros, dentro de los parámetros establecidos por la sociedad y las buenas costumbres. Mantendremos latente la capacidad de ayudar a los demás en las diferentes etapas de su vida en que se nos permita y tengamos las posibilidades de hacerlo.
- **Perseverancia:** Trabajaremos constantemente con agrado y placer, con el fin de conseguir los objetivos propuestos. Insistiremos en forma reiterada, para alcanzar las metas trazadas, contempladas dentro de la Visión Organizacional.
- **Idoneidad:** La calidad personal y profesional deberán estar a toda prueba. Su competencia en el ejercicio del cargo debe ser sin excepciones, sujeto al perfil y características necesarias para su desempeño.
- **Celeridad:** Cumpliremos con las actividades que nos sean asignadas, de una manera ágil y oportuna, sin esgrimir excusas injustificadas.
- **Austeridad:** Tendremos los procesos debidamente planificados y programados, tendientes a optimizar las actividades, con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento y mínimo desperdicio de los recursos disponibles.
- **Discreción:** No divulgaremos ante terceros ni compañeros, los actos o informes de carácter confidencial, que sean previamente clasificados como tal, y que a criterio del funcionario sean privados.
- **Veracidad:** Otorgaremos los informes de manera confiable y oportuna. Nuestros actos serán claros y reales, enmarcados dentro del principio de la buena fe.
- **Disciplina:** Nos comprometemos a cumplir las normas, reglamentos y acuerdos establecidos, sin excepciones injustificadas.
- **Tolerancia:** Aceptaremos con humildad las diferentes acciones y reacciones de los demás, aún sin estar de acuerdo, siempre y cuando no contengan lesiones o agravios en contra de la Institución o de cualquiera de sus integrantes. Caso contrario primará el derecho y el respeto o las normas generalmente aceptadas en el bien común.

- **Orden:** Mantendremos cada cosa en su lugar adecuado y un lugar adecuado para cada cosa, respetando el orden y el aseo general, con el ánimo de seguir una sana disciplina y metodología de trabajo, acorde con los procedimientos establecidos. La utilización de equipos e implementos estará al servicio de los integrantes de la Institución, dentro de los momentos oportunos, debidamente programados.
- **Honestidad:** Los recursos técnicos y materiales serán destinados a los funcionarios en ejercicio de las actividades propias del cargo. Cualquier caso o sospecha de fraude, hurto, malversación de fondos, tráfico de influencias o prácticas contrarias a la ley, deben notificarse a los organismos de control competente. De igual manera los funcionarios se abstendrán de emplear mecanismos de presión que limiten el cumplimiento de sus obligaciones, o que vulneren los derechos de los demás.
- **Pertenencia:** Reflejaremos en nuestro trabajo diario y en las relaciones con los demás, el sentimiento de apropiación para con la Entidad, mediante el cumplimiento de nuestros deberes, el cuidado de su patrimonio y la divulgación y el fortalecimiento de la buena imagen. La protección de los bienes de la Corporación es responsabilidad de todos y cada uno. Además de cuidarlos, los aprovecharemos al máximo, en orden al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Estos bienes, los equipos y elementos de trabajo, no los utilizaremos para fines distintos a la función para la que fueron asignados.
- **Cumplimiento:** Llevaremos a cabo, con disciplina y oportunidad las labores encomendadas y las normas, tanto internas como externas, en sus condiciones y tiempo exigido, tendiente a realzar el buen nombre de la CDMB y mejorar las condiciones de vida de la comunidad.

## **1.8 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL**

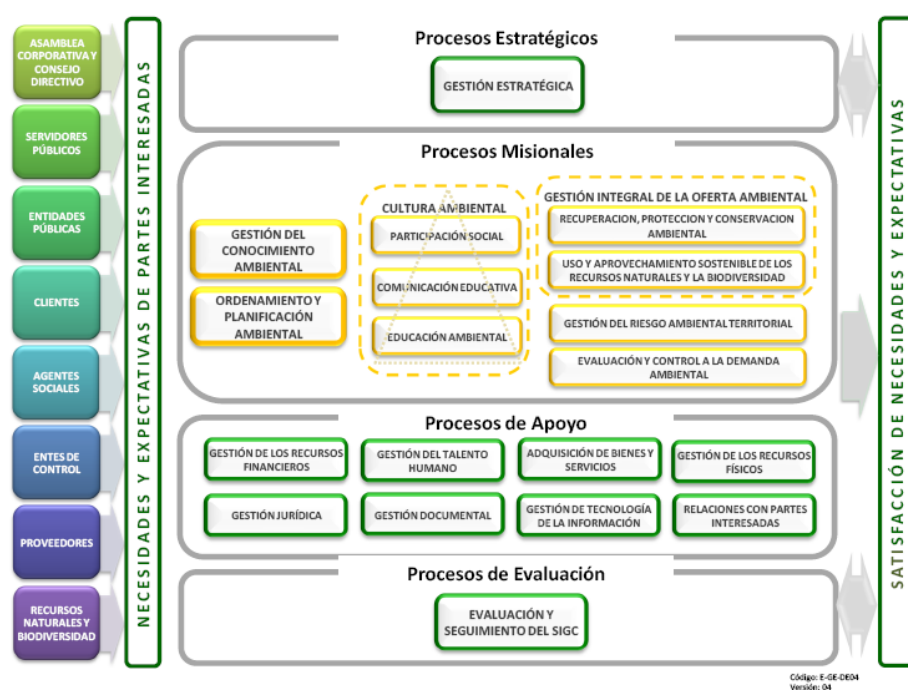
La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1599 de 2005, así como la Ley 872 de 2003 y su Decreto Reglamentario 4485 de 2009, inicia desde el año 2006 la implementación de una herramienta de gestión denominada “Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGC”, la cual permite orientar la actuación bajo criterios de responsabilidad, transparencia, equidad, eficacia y eficiencia, la obtención de resultados en términos de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, al igual que la efectividad en el cumplimiento de los fines y propósitos institucionales. El SIGC involucra el cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP 1000:2009.

En el año 2010 la CDMB recibe la certificación a su Sistema de gestión de la Calidad bajo las normas NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC para una vigencia de tres (3) años.

Del 18 al 21 de Marzo del 2013, la CDMB recibe auditoría de renovación a su Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas anteriormente mencionadas, obteniendo como resultado la renovación de su certificación por tres (3) años más hasta el año 2016.

El SIGC comprende una serie de procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que le permiten a la CDMB el cumplimiento de sus objetivos y el mejoramiento continuo. El mapa de procesos se muestra en la ilustración 1.

**Ilustración 1. Mapa de procesos de la CDMB**



Fuente: CDMB, 2013.

Y con el propósito de seguir fortaleciendo el Sistema Integrado de Gestión y Control - SIGC, la CDMB recibió la Auditoría de Otorgamiento de los Sistemas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la primera semana de Diciembre del 2013, donde se concluyó con éxito el otorgamiento de los Certificados del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma NTC ISO 14001:2004 y del Sistema de Seguridad y Salud ocupacional bajo la norma NTC OHSAS 18001:2007, por tres (3) años.

## **1.9 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es consciente de la obligación estipulada en el Decreto 2482 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión", donde se requiere actualizar las políticas de desarrollo administrativo, enfocándolas en el quehacer misional y en la parte administrativa y de apoyo, por lo cual se adoptaron políticas de desarrollo administrativo durante la vigencia 2013, sin embargo el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, eximió a las Corporaciones Autónomas Regionales de la presentación de este informe en la vigencia 2013 y 2014.

### **1.10 MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

- Constitución Política.
- Ley 23 de 1973 “Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para expedir el Código de Recursos Naturales y de Protección al Medio Ambiente y se dictan otras disposiciones”
- Ley 42 de 1993 “Ejercicio de control fiscal de la CGR”
- Ley 80 de 1993 ”Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”
- Ley 87 de 1993 “Sistema Nacional de Control Interno”.
- Ley 99 de 1993 ”Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones”
- Ley 190 de 1995 “Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Administración Pública y erradicar la Corrupción”
- Ley 489 de 1998 Art. 32 “Democratización de la Administración Pública”.
- Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 819 de 2003 “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal”.
- Ley 850 de 2003 “Por la cual se reglamenta las Veedurías Ciudadanas”.
- Ley 1437 de enero 18 de 2011, “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1474 de 2011. “Fortalece los Mecanismos de Prevención, Investigación, Sanción de Actos de Corrupción y Efectividad del Control de la Gestión Pública”
- Decreto Nacional 2232 de 1995.

- Decreto 1200 de 2004. “Por el cual se determinan los instrumentos de Planificación Ambiental y se adoptan otras disposiciones”.
  - Decreto 330 de 2007. “ Por el cual se reglamentan las audiencias públicas ambientales y se deroga el Decreto 2762 de 2005”.
  - Decreto 4326 de 2011 “Divulgación Programas de la Corporación”
  - Decreto 4632 de 2011 “Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción”.
  - Decreto 4637 de 2011 “Crea el DAPR Secretaria de Transparencia”
  - Resolución 1970 de 2008.
  - Resolución 2541 de 2008. Manual de Participación Ciudadana.
  - NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.**

**“Artículo 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.*

*Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

*“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*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.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

- **Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:**

*“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*

*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 igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.*

*Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "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, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "*

*Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.*

*Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.*

**Decreta:**

*Artículo 1. Señálese 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, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

*Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo 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".*

*Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.*

*Artículo 4. 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.*

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

*Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.*

*Artículo 7. 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.*

*Parágrafo Transitorio. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.*

*Artículo 8. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."*



## **2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

- Continuar la armonización del mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la CDMB, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la CDMB, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la CDMB con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la CDMB con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

### 3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, dentro de su Plan de Acción 2012 – 2015 “Ambiente para la Gente”, determino como estrategias en la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano lo establecido en los siguientes proyectos:

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2013				
N o.	Objetivo Institucional	Línea de Acción	Programa	Proyecto
1	CUENCAS HIDROGRÁFICAS	<b>GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO</b>	<b>PROGRAMA 1 GESTIÓN INTEGRAL DEL RECURSO HÍDRICO</b>	Proyecto 2. Conservación de cuencas hidrográficas y manejo de áreas protegidas para la oferta de bienes y servicios ambientales en el área de jurisdicción.
2	FORTALECIMIENTO A LA INSTITUCIONALIDAD:	<b>BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<b>PROGRAMA 5. BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<p>Proyecto 10. Fortalecimiento de la gestión como autoridad ambiental en el área de jurisdicción de la CDMB.</p> <p>Proyecto 11. Educación ambiental y participación social para la gestión ambiental integrada y compartida en el área de jurisdicción de la CDMB.</p> <p>Proyecto 12. Modernización de la CDMB para el fortalecimiento de la gestión institucional.</p>

## **4. COMPONENTES:**

### **4.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS:**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, partiendo de la responsabilidad de Servidores Públicos por aplicar métodos y procedimientos de Control Interno, ha fortalecido su ejercicio institucional, implementando y desarrollando una política de administración del riesgo, de acuerdo con la Constitución y la Ley.

Desde el año 2010 la CDMB adopta dentro de su documentación la guía de administración del riesgo del DAFP, instrumento que ha permitido identificar, analizar y valorar los riesgos tomando acciones de tratamiento adecuadas para Evitar, Mitigar o Asumir Riesgos por los diferentes procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Para la vigencia 2014, el Proceso de Gestión Estratégica, lidero las etapas de identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos por proceso y se continua incorporando el componente “corrupción”, con el fin de realizar la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción dando cumplimiento al Decreto 2641 del 2012.

Y el proceso de Evaluación y Seguimiento del SIGC liderado por la Oficina de Control Interno, se encargará de realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones tomadas para evitar, Mitigar o Asumir Riesgos de forma periódica.

El Mapa de riesgos de corrupción, se encuentra es un archivo anexo al documento.

#### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (ADJUNTO)**



## **4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga ha implementado una estrategia de racionalización de tramites basada en los lineamientos del Departamento de la Función Pública y de la estrategia de gobierno en línea, para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.

La estrategia de este componente irá enmarcada en:

- **RACIONALIZACIÓN, PUBLICACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS TRÁMITES:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites levantado en la vigencia 2013, se determina continuar con la racionalización de estos, con el objetivo de simplificar, estandarizar, eliminar, automatizar y optimizar el servicio, la interoperabilidad de información pública y los procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

## **4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, CDMB, en desarrollo de este componente determina realizar un ejercicio permanente de Rendición de cuentas que comprende tres (3) estrategias que proporcionen un acercamiento entre la gestión de la CDMB y todos los ciudadanos de los trece (13) municipios de su área de jurisdicción.

La primera estrategia, es la Rendición de cuentas 2013 a desarrollar en el mes de Abril-2014, a través de una Audiencia Pública de seguimiento al Plan de Acción 2012 -2015 “Ambiente para la Gente”, en cumplimiento a los Decretos 1200 de 2004 y 330 de 2007 expedidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la cual se pone en conocimiento de todas las partes interesadas, el cumplimiento del Plan de Acción durante esa vigencia. Así mismo se abre un espacio para la participación ciudadana a través de las intervenciones que hacen las partes interesadas dentro de la Audiencia, intervenciones que son tenidas en cuenta por parte de la alta dirección para ser respondidas y solucionadas en la medida de las competencias de la Entidad.

La segunda estrategia, está dada en el marco del Programa “Ambiente para la gente”, programa institucional en el cual se establecen espacios de diálogo e interlocución con la ciudadanía que permite presentar los programas que ejecuta la Entidad y recibir la retroalimentación de la misma con el fin de fijar objetivos en pro de las satisfacción de las partes interesadas.

Y la tercera estrategia, será la habilitación del “Foro de rendición de cuentas” a través de la página web institucional; esta herramienta permitirá el acceso a la información de manera oportuna a través de la publicación de la gestión realiza en el año 2013.

#### **4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

La estrategia a implementar en la vigencia 2014, busca incrementar el nivel de satisfacción de la población del área de jurisdicción a través de una mayor calidad del servicio, la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, la capacitación del recurso humano, la mejora de las instalaciones, la priorización de la atención cordial y adecuada, la implementación de procesos de mejora continua y de racionalización de trámites y servicios.

Esta estrategia se va a desarrollar mediante:

- La publicación en la página WEB del portafolio de servicios al ciudadano, en el que se encuentran los derechos, deberes de los ciudadanos y los medios para garantizarlos, información de los trámites y servicios, los tiempos de entrega de cada trámite o servicio, los requisitos para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, los horarios de la entidad en sus diferentes sedes, lo cual permite un enfoque más directo hacia el cliente.
- La socialización del Manual del servicio al ciudadano para los servidores públicos que prestan el servicio de atención al ciudadano, con el fin de elevar la satisfacción del cliente.
- La medición constante de la satisfacción del ciudadano con relación a los trámites y servicios se realizará mediante diferentes estrategias de mercadeo y con una periodicidad frecuente, analizando sus resultados y elaborando informes que apunten a la mejora continua, al mejoramiento del servicio y a la participación activa de la población.
- Implementar estrategias que permitan mejorar la comunicación de la CDMB con las partes interesadas.

## 5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

### A. DEFINICIONES.

- **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 (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
  - **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.
  - **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.

Deber de Denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

### B. GESTIÓN:

- **Recepción:** Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizan únicamente en la ventanilla de radicación de la Entidad.
  - La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas y reclamos. Para realizar las sugerencias se tiene a disposición de los usuarios un buzón físico a la entrada de la Entidad.
  - Se actualizará el formato electrónico de peticiones, quejas, reclamos incorporando el concepto de denuncias por parte de los ciudadanos.

- Se informa a la ciudadanía que los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias son: correo electrónico [info@cddb.gov.co](mailto:info@cddb.gov.co); PBX: 6346100, línea gratuita 018000917300 y atención personalizada en nuestra oficina de Atención al ciudadano en la Sede Administrativa ubicada en la Carrera 23 No. 37-63.
- La CDDMB, Conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 tiene determinado los términos para resolver las PQRD en su Manual de Control de Correspondencia identificado con el código A-GD-MA01:
  - Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
  - Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
  - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
  - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

### C. CONTROL:

- **Oficina de Control Disciplinario Interno:** La entidad cuenta con la dependencia de Secretaria General, encargada de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 734 de 2002. Artículo 76), en caso de:
  - ✓ Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y
  - ✓ Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.
- **Oficina de Control Interno:** La entidad cuenta con la Oficina de Control Interno, encargada de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.

**D. VEEDURÍAS CIUDADANAS: SE DEBE:** La entidad facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión.

### E. PRESUPUESTO ANUAL.

La Corporación en su página web [www.cddb.gov.co](http://www.cddb.gov.co) garantiza el buen uso de los recursos financieros, con la publicación de la información presupuestal mes a mes, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los mismos.

## **F. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.**

La Corporación en su página web [www.cdm.gov.co](http://www.cdm.gov.co) publica la gestión contractual mes a mes, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía la transparencia de los contratos celebrados.

Igualmente se publica la gestión contractual en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) y en la página web de la entidad se da a conocer la apertura de los procesos contractuales.