

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



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2015**

**Bucaramanga, 31 de Enero de 2015**

EQUIPO DIRECTIVO

**LUDWING ARLEY ANAYA MÉNDEZ**

Director General

**LEONOR PÉREZ ROJAS**

Secretaria General

**LUIS ALBERTO FLÓREZ CHACÓN**

Subdirección Administrativa y Financiera

**CARLOS ALBERTO SUÁREZ SÁNCHEZ**

Subdirección de Gestión Ambiental Rural

**DARWIN FABIAN ANAYA NORIEGA**

Subdirección de Evaluación y Control Ambiental

**CRISTHIAN REYES GÓMEZ**

Subdirección de Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio

**NEVY WALDINO VILLAMIL VÁSQUEZ**

Subdirección de Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial

**OSCAR MAURICIO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**

Asesor de Dirección

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CDMB.....	5
1.1 NATURALEZA JURÍDICA.....	5
1.2 VISION.....	6
1.3 MISION.....	6
1.4 POLÍTICA DEL SIGC.....	6
1.5 VALORES BÁSICOS.....	7
1.6 VALORES COMPLEMENTARIOS.....	7
1.7 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL .....	9
1.8 MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:.....	14
3. COMPONENTES:.....	15
3.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS: .....	15
3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:.....	18
3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS: .....	21
3.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:.....	22
4. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. ....	23

## INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, 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 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.

Esta estrategia tiene como Metodología la identificación de 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.** Para esta Estrategia la CDMB, realizó la actualización los riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
2. **Estrategia Antitrámites:** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, en pro de mejorar la eficiencia y eficacia de la simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.
3. **Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Este componente contiene las acciones que buscan establecer métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a nuestros servicios.

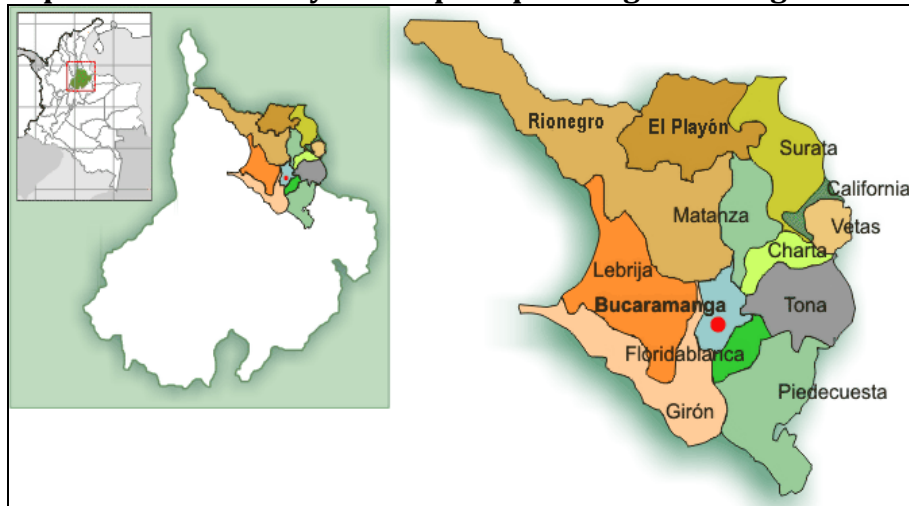
## **1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CDMB.**

### **1.1 NATURALEZA JURÍDICA.**

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 6º50' y 7º45' de Latitud Norte y 74º15' y 73º12' 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.

## **1.2 VISION**

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

## **1.3 MISION**

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.

## **1.4 POLÍTICA DEL SIGC**

Es Política Integrada de Gestión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – C.D.M.B., contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la población garantizando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo principios de sostenibilidad, con especial cuidado en la preservación del recurso hídrico y la gestión integral del riesgo, incorporando estrategias de prevención de la contaminación que permitan minimizar los impactos ambientales generados en la prestación de los servicios; apoyada en el cumplimiento de la legislación vigente y demás requisitos de su competencia.

Nos comprometemos a identificar los peligros y riesgos derivados de la prestación de nuestros servicios, los evaluamos y los controlamos en miras de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, daños a la propiedad e impactos negativos en la comunidad y en nuestro entorno.

Fortalecemos la gestión institucional a partir del ejercicio competente de las funciones como autoridad ambiental, la participación de los actores sociales, el desarrollo de su equipo humano, así como la orientación hacia la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

## **1.5 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.

## **1.6 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.

### **1.7 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

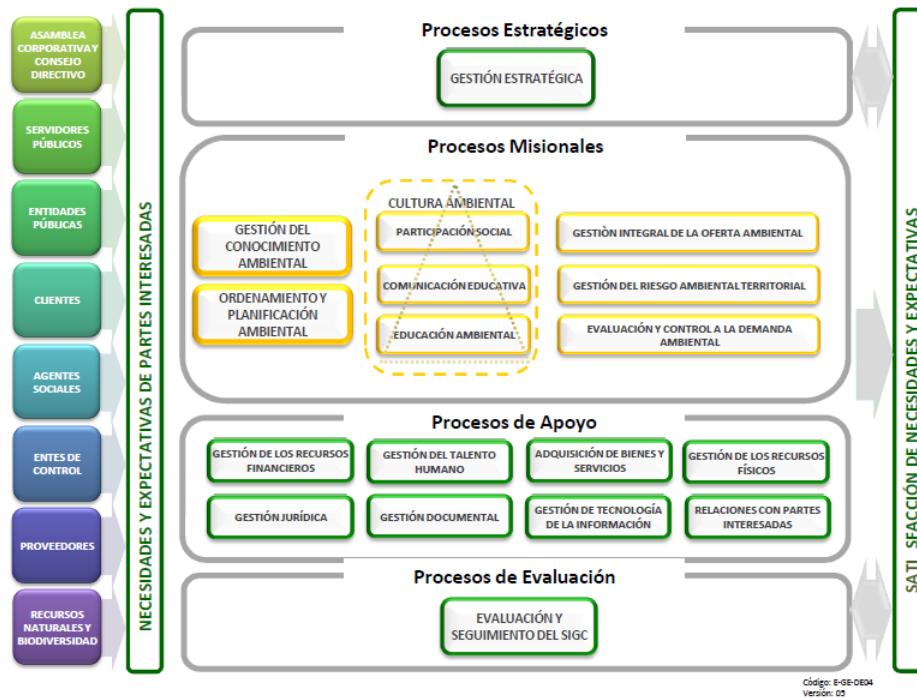
y expectativas de los diferentes grupos de interés, al igual que la efectividad en el cumplimiento de los fines y propósitos institucionales. El SIGC involucra el cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 y la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP 1000:2009.

En Abril de 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. En 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.

La CDMB, dentro de su Plan de Acción 2012-2015 “Ambiente para la Gente”, estableció dentro de sus metas para la vigencia 2014, lograr la Certificación de dos (2) nuevos Sistemas de Gestión, el primero de ellos el Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma NTC ISO 14001:2004 y el segundo el Sistema de Gestión en Salud Ocupacional bajo la Norma NTC OHSAS 18001:2007, logrando en el mes de Diciembre de 2014, dos (2) nuevas certificados para el SIGC, bajo las normas anteriormente mencionadas para una vigencia de tres (3) años más.

Y en Diciembre de 2014, la Corporación le solicita al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC, la primera Auditoria Integrada de sus cuatro (4) Sistemas de Gestión: Calidad (Normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008) Ambiental (NTC ISO 14001:2004) y Sistema de Seguridad en el Trabajo (NTC OHSAS 18001:2007), obteniendo como resultado al final de la auditoria integrada la renovación de sus cuatro (4) certificados de gestión por tres (3) años más, hasta el 25-12-2017

## Ilustración 1. Mapa de procesos de la CDMB



Fuente: CDMB, 2013.

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

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- 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 Contraloría General de la República”.
- 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 270 de 1996 artículo 3, Estatuto de la Administración, dentro de su contenido esta la responsabilidad del Estado de los Funcionarios públicos y la acción de repetición contra funcionarios y servidores públicos”.
- 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 909 de 2004, “Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 970 de 2005, “Por medio de la cual se aprueba la “Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas”.
- LEY 1150 DE 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- 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, “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- 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 2541 de 2008, Manual de Participación Ciudadana.
- NTCGP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Decreto 0019 de Enero 10 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 0734 de Abril 13 de 2012, “Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2482 de Diciembre 3 de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
- Decreto 2693 de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.

## **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. COMPONENTES:

#### 3.1 **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, desde el año 2009 ha venido trabajando en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control - SIGC, tomando acciones de tratamiento adecuadas para Evitar, Mitigar o Asumir Riesgos, en cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Guía de Administración de riesgos del DAFP y la Norma Técnica NTC-ISO 31000.

Para el año 2015, la Entidad seguirá con la estrategia de delegar la administración de los riesgos por proceso a cargo de la Autoridad de cada proceso, los cuales tienen como responsabilidad el manejo y monitoreo de los mismos o si es necesario durante el año la de crear nuevos riesgos sino existen.

Se actualizaron los riesgos de corrupción, identificando un total de 29 riesgos asociados a los procesos del SIGC como se muestra en la Gráfica 1.

Gráfica 1: Riesgos vs Procesos

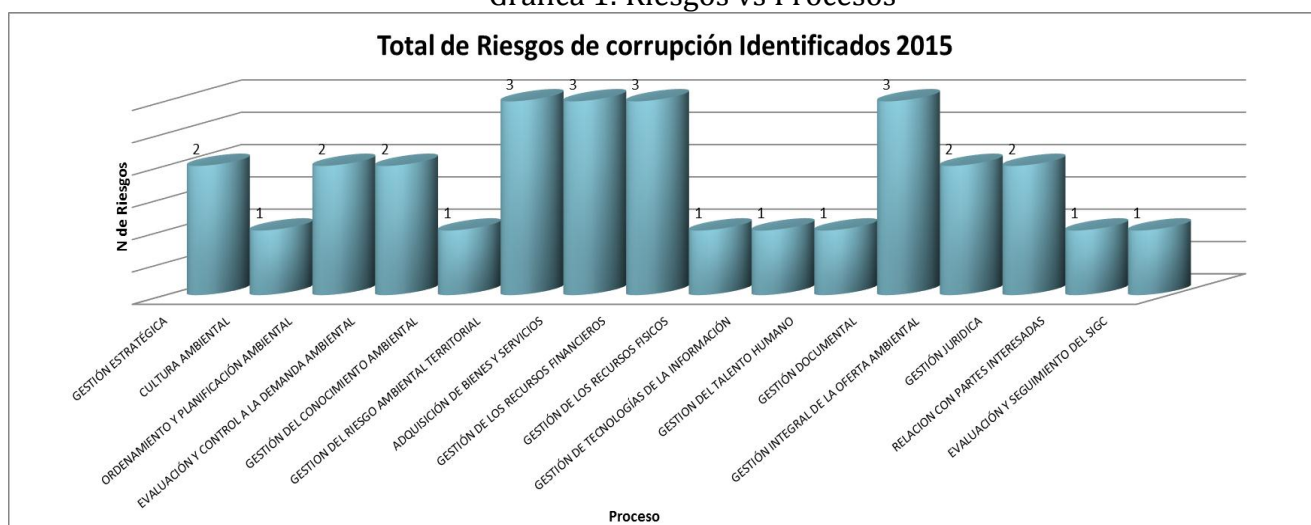


Tabla 1: Descripción de los riesgos de corrupción

PROCESOS DEL SIGC	RIESGOS DE CORRUPCIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Extralimitación de funciones.
	Ausencia de canales de comunicación.
CULTURA AMBIENTAL	Posible apropiación de materia vegetal para intereses propios
ORDENAMIENTO Y PLANIFICACIÓN AMBIENTAL	Decisiones ajustadas a intereses particulares
	Utilización indebida de información oficial privilegiada en temas relacionados con el ordenamiento y planificación
EVALUACIÓN Y CONTROL A LA DEMANDA AMBIENTAL	Concusión: Solicitar beneficios económicos por la realización de algún trámite.
	Tráfico de influencias.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO AMBIENTAL	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
GESTION DEL RIESGO AMBIENTAL TERRITORIAL	Falta de custodia y cuidado del archivo (físico y magnético) de la Subdirección, dado el fácil acceso de todo el personal, lo que puede llevar a la perdida y tráfico de documentos
	Incumplimiento de las especificaciones técnicas en las diferentes obras realizadas por la subdirección
	Falta de control en el momento de realizar las visitas técnicas a las obras que maneja la subdirección.
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Estudios previos o de factibilidad superficial
	Urgencia manifiesta inexistente
	Utilización indebida de información oficial privilegiada
GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	Inversiones de dineros en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos.
	Altas sumas de dinero que son mantenidas en cuentas corrientes o en cajas sin generar rendimientos



<b>PROCESOS DEL SIGC</b>	<b>RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>
	Posible pérdida de dinero en la entidad
GESTIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS	Débil control a los bienes de la entidad
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Modificación de datos del Sistema de Información Corporativo sin las autorizaciones correspondientes
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Información susceptible de manipulación o adulteración al momento de la vinculación del personal
GESTIÓN DOCUMENTAL	Deficiencia en el manejo documental y de archivo
	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona
	Perdida de documentos en consulta solicitados por usuarios internos
GESTIÓN INTEGRAL DE LA OFERTA AMBIENTAL	Cobro por realización de trámites (concusión)
	Prevaricato en donación de material vegetal
GESTIÓN JURIDICA	Dilatación de los términos con el fin de que opere el fenómeno de prescripción.
	Tráfico de Influencias a favor de un usuario
RELACION CON PARTES INTERESADAS	Tráfico de Influencias a favor de un usuario
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SIGC	Influencia en las Auditorías Internas

La Alta dirección de la CDMB, ha liderado este esfuerzo Institucional, con la participación y compromiso de su personal, con el fin de lograr que la administración de riesgos haga parte de su planeación estratégica.

Y el proceso de Evaluación y Seguimiento del SIGC liderado por la Oficina de Control Interno, se encargará de realizar el seguimiento al Mapa de riesgos institucional y al mapa de riesgos de corrupción durante la vigencia 2015.



El Mapa de riesgos de corrupción de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, se encuentra Anexo a este documento. **(Ver Archivo Adjunto En Excel).**

### ***3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:***

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, ha venido 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.

En la vigencia 2014, la Entidad actualizó los siguientes trámites en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT, que opera a través del Pórtal del Estado Colombiano, administrado por el DAFP en alianza con el Ministerio de Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea:

1. Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor.
2. Permiso o automatización para aprovechamiento forestal de árboles aislado.
3. Permiso de emisiones atmosférica para fuentes fijas.
4. Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos y sustancias nocivas.
5. Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos.
6. Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la biodiversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
7. Licencia ambiental.

8. Permiso de prospección y exploración de agua subterránea.
9. Plan de saneamiento y manejo de vertimientos.
10. Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento de medio ambiente.
11. Inscripción en el libro de generadores de residuos o desechos peligrosos.
12. Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental.
13. Salvo conducto único nacional para la movilización de especímenes de la biodiversidad.
14. Concesiones de agua subterráneas.
15. Concesiones de aguas superficiales.
16. Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales persistentes y domésticos.
17. Registro del libro de operación.
18. Permiso de vertimientos.
19. Certificación de las inversiones para el control y manejo del medio ambiente.
20. Análisis de muestra de agua.

Dando cumplimiento a los componentes de la Estrategia Gobierno en Línea – GEL, la CDMB, implementará las siguientes acciones para la vigencia 2015:

*Sistema Único de Información de Trámites SUIT:*

- A. La Entidad tiene programado la inscripción y diligenciamiento de las hojas de vida de los siguientes trámites aprobados por parte del DAFP:
  1. Aplicación de instrumentos económicos tasa por uso de agua.
  2. Venta de Material Vegetal.
  3. Plan de Gestión integral de los residuos generadores en la atención en salud y otras actividades.
  4. Expedición, seguimiento y control de permiso de tenencia de fauna silvestre.
  5. Aplicación de instrumentos económicos tasa retributiva por vertimientos puntuales a fuentes hídricas.
  6. Inspección y certificación a sistemas de pozo séptico.
  7. Solicitud para la evaluación y control de escombreras.
  8. Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
  9. Entrega de fauna silvestre.

- B. En los meses de Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre de 2015, la CDMB, reportará en el Portal del Sistema Único de Información de Trámites SUIT, el número de solicitudes radicadas en la Entidad con respecto a los veintinueve (29) trámites aprobados, lo anterior para el seguimiento y cumplimiento del Decreto 2641 DE 2012.
- C. En el primer semestre de 2015, la Entidad realizará enlaces desde la página web de la Entidad con el Portal del Estado Colombiano, lo anterior con el fin de facilitar al ciudadano la información requerida para acceder a los trámites inscritos en el SUIT.

#### VITAL - Ventanilla Integral de Trámites en línea

VITAL es una aplicación soportada por ANLA Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, mediante esta herramienta los usuarios harán sus comunicaciones con la CDMB, para solicitar y enviar la documentación necesaria para realizar cualquier trámite.

El ANLA, determino realizar durante el mes de Marzo-15, la capacitación virtual en el manejo de la plataforma VITAL, lo cual nos permitirá iniciar el proceso de automatización en línea de los siguientes trámites estandarizados por el ANLA:

1. Licencias Ambientales
2. Concesión de aguas
3. Vertimientos de aguas residuales
4. Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
5. Permiso para aprovechamiento forestal
6. Permiso de emisiones atmosféricas
7. Seguimiento a salvoconductos ambientales
8. solicitud de permiso de vertimientos o la renovación del mismo
9. solicitud para la concesión de aguas de uso público superficial
10. solicitud de expedición de salvo conducto único nacional para la movilización de especímenes de la biodiversidad

### PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS:

La Entidad tiene programado diligenciar y publicar en el primer semestre del 2015, la Base de datos abiertos en el Portal [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co).

### ARQUITECTURA EMPRESARIAL:

Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.

La Entidad en la vigencia 2015, continuará implementando el esquema de Arquitectura Empresarial, como fruto de la planeación estratégica, la cual se ejecutará con la actualización del Plan Estratégico de Tecnología de la Información – PETI 2015, permitiendo la puesta de la Fase III de esta estrategia.

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

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente ante la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Por tal razón, la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, CDMB, ha presentado información de su gestión a la ciudadanía mediante la realización de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas anuales, en donde se presentan los principales logros y avances de la gestión.

Además la CDMB, ha empleado los diferentes canales de comunicación para este propósito como lo establece la estrategia de Gobierno en Línea, entre estos están: página web ([www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)), redes sociales (Facebook, Twitter, google +), YouTube, comunicaciones escritas, foros, entrevistas a medios de comunicación y eventos presenciales.

Esta estrategia se determina desarrollar el 26 de Marzo-15, en el Auditorio Hernando Guevara Pineda de la CDMB, actividad en donde se consolidará y establecerá en la entidad el componente rendición de cuentas, el cual para la vigencia 2015 permitirá fortalecer a la Entidad a través de acciones encaminadas al mejoramiento continuo.

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

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En relación con este componente la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, planea fortalecer los siguientes mecanismos de atención al ciudadano en la vigencia 2015:

1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:
  - ✓ Difundir a todo nivel el 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 Entidad, seguirá midiendo la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, en pro del mejoramiento del servicio y a la participación activa de la ciudadanía.
2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
  - ✓ Desarrollar las competencias y habilidades de los servidores públicos mediante programas de capacitación y sensibilización.
3. Potencializar los canales de comunicación existentes

- ✓ Elaboración y seguimiento a un calendario ambiental y a la programación de los 50 años de la Entidad.
  - ✓ Consolidar la imagen de la CDMB como Autoridad Ambiental, preocupada por dar soluciones a la problemática de Residuos Sólidos a través del Congreso Internacional de Residuos sólidos a realizarse en el mes de Abril-15.
  - ✓ Atención Veinticuatro (24) horas de atención al ciudadano a través de las redes sociales, lunes a Domingo.
  - ✓ Contacto permanente con los medios de comunicación.
4. Iniciar la implementación de la Norma NTC ISO 26001 Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ La CDMB, tiene programado en el segundo semestre del 2015, capacitar a la Alta Dirección en los conocimientos básicos de los referenciales normativos de la NTC ISO 26000 y la GTC 180, en analizar una metodología para la implementación de la responsabilidad social, siguiendo el enfoque del ciclo PHVA, identificar las principales características de las partes interesadas y utilizar una herramienta para el diagnóstico de la empresa como estrategia para la implementación del modelo de Responsabilidad Social.
  - ✓ Realizar un diagnóstico frente a los requisitos de la NTC ISO 26000 y la GTC 180.

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

##### A. TERMINOLOGÍA.

- **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 PARA LAS PQSRD:**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, cuenta con las siguientes herramientas para interactuar con el ciudadano:

- Documento escrito. La recepción, radicación y registro de los documentos en la CDMB, se realiza a través de la ventanilla de radicación de la Entidad.
- La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web [www.cdm.gov.co](http://www.cdm.gov.co) para la recepción de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.
- A través de las líneas telefónicas 018000917300 y del PBX: 6346100.
- A través de la atención personalizada del Grupo Elite Ambiental - GEA celular No. 3187069866.
- A través de la atención personalizada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano en la Sede Administrativa ubicada en la Carrera 23 No. 37-63.
- Ventana de atención en línea ubicada en la página web [www.cdm.gov.co](http://www.cdm.gov.co)
- A través de los gestores institucionales en los municipios del área de jurisdicción.
- A través del correo [info@cdm.gov.co](mailto:info@cdm.gov.co)



- A través de los correos institucionales
- A través de un buzón físico a la entrada de la Entidad.
- Y por Redes Sociales

### **C. CONTROL:**

- **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.
- **Oficina de Control Disciplinario Interno:** La entidad cuenta con la Secretaria General, encargada de adelantar los procesos disciplinarios en contra de los 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.

**D. VEEDURÍAS CIUDADANAS:** 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.cdm.gov.co](http://www.cdm.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.