

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

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018**



**Bucaramanga, Enero 31 de 2018**

**EQUIPO DIRECTIVO**

**MARTÍN CAMILO CARVAJAL CAMARO**  
Director General

**YADY ARDILA GRANDAS**  
Secretaria General

**ANDREA MELISSA SERRANO SERRANO**  
Subdirectora de Evaluación y Control Ambiental

**OSCAR MAURICIO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**  
Subdirector de Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio

**FERLEY GUILLERMO GONZÁLEZ ORTÍZ**  
Subdirector Administrativo y Financiero

**EFRAÍN MENDOZA RODRÍGUEZ**  
Subdirector de Gestión Integral de la Oferta Ambiental

**JUAN CARLOS REYES NOVA**  
Subdirector de Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial

**SILVIA PATRICIA PINTO VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional

**SANDRA LUCÍA PACHÓN MONCADA**  
Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental

**CHANEL ROCÍO LÓPEZ ALDANA**  
Jefe Oficina de Contratación

**REYNALDO MATEUS BELTRÁN**  
Jefe Oficina de Control Interno

**MARÍA ANGÉLICA PINTO MARTÍNEZ**  
Asesora Estratégica - Dirección General

**CESAR ALFONSO PARRA GALVIS**  
Asesor Jurídico - Dirección General

**EQUIPO ESTRUCTURADOR**

**OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
INSTITUCIONAL**

**SILVIA PATRICIA PINTO VARGAS**  
Jefe de Oficina

**SONIA ROCÍO SERRANO LEÓN**

**GREGORIO ANTONIO RODRÍGUEZ VILLABONA**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	5
1.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA CORPORATIVA .....	6
2. OBJETIVOS Y ALCANCE .....	10
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
2.3 ALCANCE .....	10
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	11
4. ELABORACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN .....	14
5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES .....	17
5.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	17
5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:.....	20
5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS: .....	21
5.4 MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: .....	28
5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	38
5.6 INICIATIVAS ADICIONALES .....	42

## TABLA DE FORMATOS

Formato No. 1 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN” .....	18
Formato No. 2 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS” .....	25
Formato 3. “CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTEMENTE USADOS POR LAS PARTES INTERESADAS SON: PRESENCIAL, TELEFÓNICO, CORRESPONDENCIA IMPRESA Y VIRTUAL” .....	28
Formato No. 4 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA MECANISMOS PARA .....	31
Formato No. 5 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LOS MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA .....	39
Formato No. 6 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LAS INICIATIVAS ADICIONALES” .....	42

## ANEXOS

Anexo No. 1 MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Anexo No. 2 MATRIZ RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

## INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, comprometida con la lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo en la Atención al ciudadano, presenta a las partes interesadas el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2018**, el cual se constituye en una herramienta de control preventivo de la gestión institucional que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción de la Entidad.

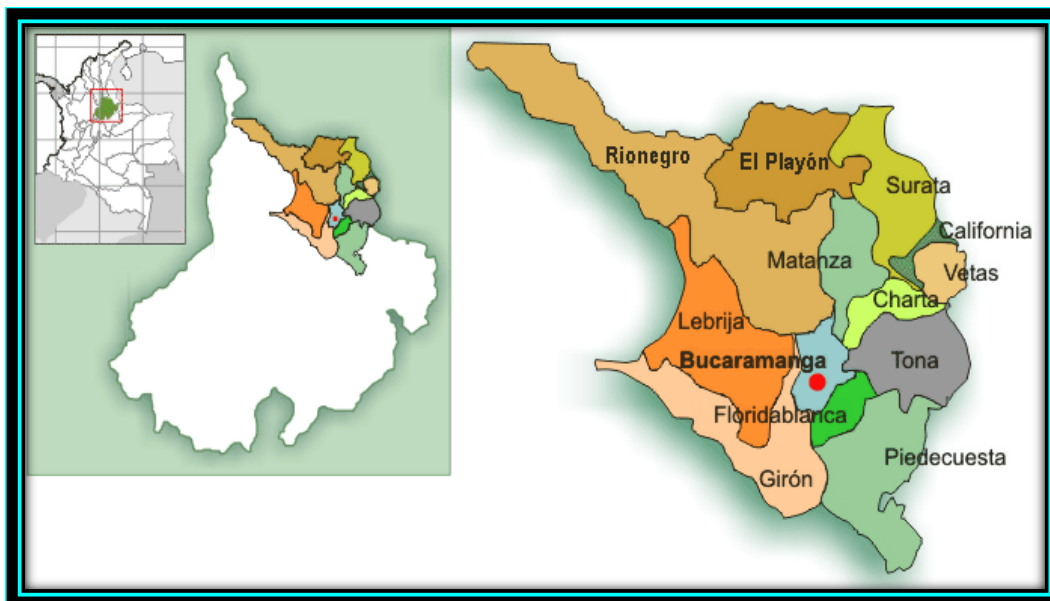
Este documento se desarrolló siguiendo la metodología “**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2**” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y dentro del presente documento se incluyen los cinco (5) componentes autónomos e independientes y un sexto componente relacionado con las Iniciativas Adicionales, así:

- 1 **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Procesos existente, ajustando la metodología institucional a la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.
- 2 **Racionalización de Trámites:** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior 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 establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la entidad.
- 5 **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información:** este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales la entidad genera un diálogo permanente con la ciudadanía.
- 6 **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, es un ente público, creado por Ley 99 de 1993, por sus características tiene autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por la ley de administrar dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables, y de propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas expedidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

El área de jurisdicción de la CDMB, está compuesta por trece municipios que forman parte de la Provincia de Soto a saber: Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Vetas, California, Surata, Matanza, Charta, Tona, El Playón, Rionegro y Lebrija.



Mapa 1. Localización y Municipios que integran la Región CDMB

### 1.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA CORPORATIVA

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga–CDMB, se permite presentar ante las partes interesadas, la nueva plataforma estratégica, la cual fue aprobada el pasado **15 de Diciembre de 2017**, así:

### 1.1.1 MISIÓN

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga—CDMB, es un ente corporativo de carácter público, creada por ley, encargada de la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos en materia de ambiente, recursos naturales renovables y cambio climático, aplicando las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento.

### 1.1.2 VISIÓN

En el año 2031, la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, será una entidad de referencia por su gestión ambiental eficiente y eficaz en su jurisdicción, contribuyendo a la protección de la vida de hoy y garantizando la del mañana.

### 1.1.3 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, como Autoridad Ambiental en cumplimiento de la normatividad legal vigente, desarrolla y ejecuta políticas, planes, programas y proyectos, generando conocimiento y cultura ambiental que posibilita la administración y conservación del capital natural, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y el ambiente, así como el mejoramiento de la calidad de vida en su jurisdicción.

Para ello contamos con un equipo humano competente comprometido a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés bajo principios de transparencia, eficacia y eficiencia, logrando el buen funcionamiento de los recursos públicos y mejorando continuamente el sistema integrado de gestión.

Desarrollamos procesos enfocados a la prevención de la contaminación y la disminución de los impactos ambientales generados por nuestras actividades misionales, de igual manera trabajamos en la prevención de enfermedades de origen laboral, incidentes y accidentes de trabajo de todos sus servidores públicos y visitantes, mediante la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento de las condiciones, el ambiente laboral y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

*Esta política será publicada, divulgada y actualizada cada vez que la organización lo considere pertinente. De igual manera estará disponible a todas las partes interesadas.*



#### 1.1.4 VALORES CORPORATIVOS 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.

#### 1.1.5 VALORES CORPORATIVOS 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 nos sea permitido 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 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.

## 2. OBJETIVOS Y ALCANCE

### 2.1 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

Presentar las acciones y medidas encaminadas a prevenir y mitigar la ocurrencia de eventos de fraude y corrupción; mejorar la racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones de la Entidad; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.

### 2.2 OBJETIVOS DEL DOCUMENTO

Poner en conocimiento y a disposición del ciudadano y de las partes interesadas, las acciones encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

### 2.3 ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, son aplicables a todos los procesos y dependencias de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Administración del Riesgo:** Actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.
- **Audiencias públicas:** Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, podrá convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad y en especial cuando esté por medio la afectación de derechos o intereses colectivos<sup>1</sup>.
- **Conflicto de Intereses:** Surge cuando un servidor público tiene un interés privado que podría influir o en efecto influye, en el desempeño imparcial y objetivo de sus funciones oficiales, porque le resulta particularmente conveniente a él, o a su familia, o a sus socios cercanos<sup>2</sup>.
- **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado<sup>3</sup>.
- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos<sup>4</sup>.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” de corrupción<sup>5</sup>.
- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen<sup>6</sup>.
- **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> Artículo 33 de la Ley 489 de 1998

<sup>2</sup> Guía Práctica para el Trámite de conflictos de intereses en la Gestión Administrativa. De Transparencia por Colombia

<sup>3</sup> Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción

<sup>4</sup> Artículo 6 de la Ley 1712 de 2014

<sup>5</sup> Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción

<sup>6</sup> Artículo 6 de la Ley 1712 de 2014

<sup>7</sup> Artículo 6 de la Ley 1712 de 2014

- **Lenguaje Claro:** Es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar<sup>8</sup>.
- **Mapa de Riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Mapa de Riesgo de corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción<sup>9</sup>.
- **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<sup>10</sup>.
- **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 control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados<sup>11</sup>.
- **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. La CDMB, en el marco de las funciones otorgadas por la Ley 99 de 1993, orienta su actuación hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, las cuales se encuentran clasificadas así:
  - Asamblea Corporativa
  - Servidores Públicos
  - Agentes Sociales
  - Proveedores
  - Empresas de Seguridad Social
  - Entes Judiciales
  - Consejo Directivo
  - Ciudadano o Cliente
  - Entidades Públicas
  - Entes de Control y Ministerios
  - Grupos de Apoyo
  - Gremios

<sup>8</sup> Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia. DNP – 2015.

<sup>9</sup> Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción

<sup>10</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>11</sup> Ibíd.

– Recursos Naturales y Biodiversidad<sup>12</sup>

- **Participación Ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones<sup>13</sup>.
- **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos<sup>14</sup>.
- **Red social:** Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- **Rendición de cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y 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<sup>15</sup>.
- **Riesgos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones<sup>16</sup>.
- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado<sup>17</sup>.
- **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** Proceso administrativo implementado por el Departamento Nacional de Planeación para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones de la Entidad.

<sup>12</sup> Manual del Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGC de la CDMB

<sup>13</sup> Constitución Política de Colombia de 1991

<sup>14</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>15</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>16</sup> Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción

<sup>17</sup> Ibíd.

- **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública<sup>18</sup>.
- **Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución 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 servicio<sup>19</sup>.
- **Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- **Veedurías ciudadanas:** Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto de las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público<sup>20</sup>.

#### 4. ELABORACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

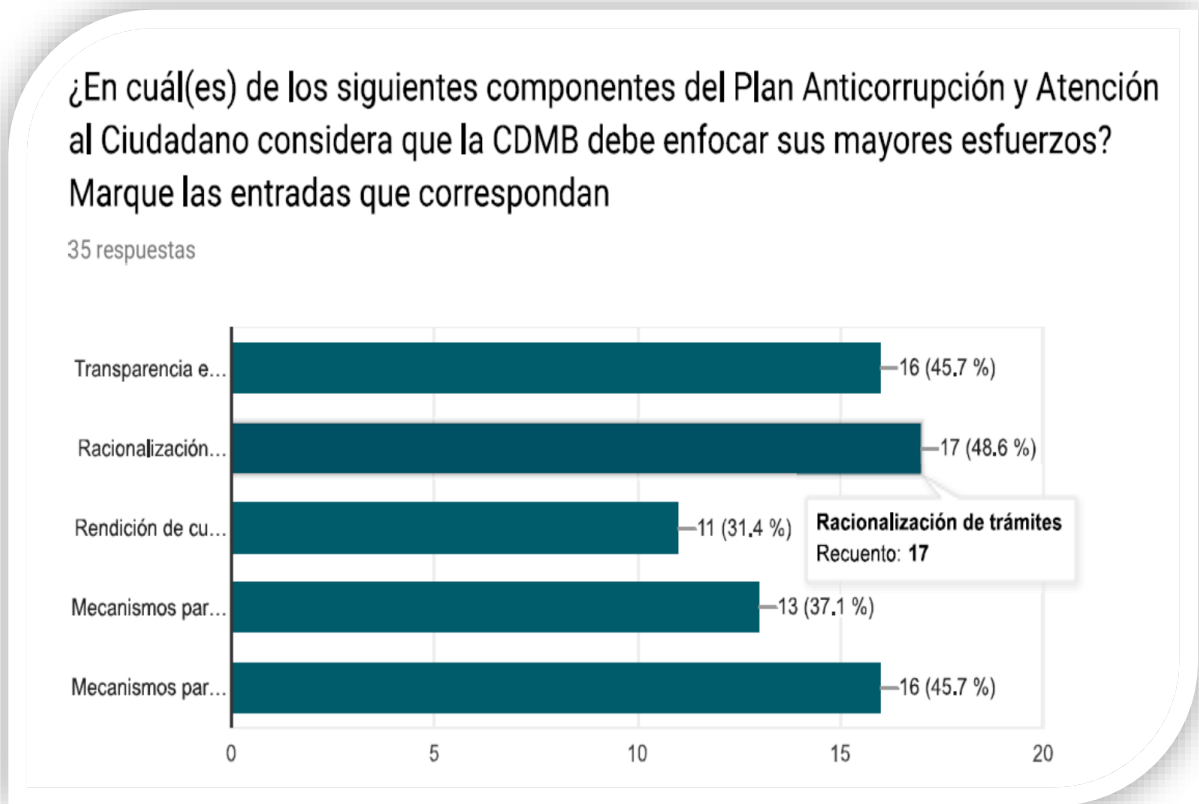
La Oficina de Direccionamiento Estratégico Institucional, lideró el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, por medio de reuniones con los líderes de proceso y la participación de los servidores públicos de la Entidad. Para la socialización del documento se determinó como mecanismo de participación, la publicación del Proyecto Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 en la página web de la CDMB, a partir del 16 al 24 de Enero del 2018, igualmente en el periodo en mención se realizó una Encuesta con el fin de determinar las prioridades a resaltar en el presente documento. Y a través de las diferentes redes sociales se invitó a los servidores públicos, contratistas, ciudadanos y demás partes interesadas al diligenciamiento de la misma.

<sup>18</sup> Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

<sup>19</sup> Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>20</sup> Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"

El resultado de la Encuesta fue:



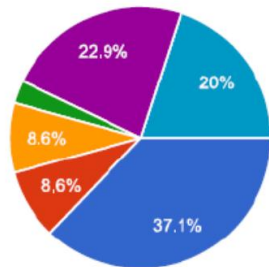


La rendición de cuentas es un mecanismo para responder y dialogar permanentemente con la ciudadanía sobre la gestión de las entidades del Estado. De los siguientes temas, ¿Cuál considera usted que la CDMB debe presentar con mayor énfasis en las actividades de rendición de cuentas para el año 2018?

35 respuestas

30/1/2018

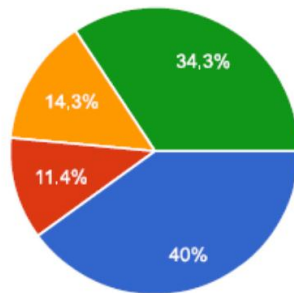
ENCUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 - Formularios de Google



- Programa 1. Recurso Hídrico
- Programa 2. Gestión del Riesgo y Cambio Climático
- Programa 3. Ecosistema Estratégico de Bosques
- Programa 4. Biodiversidad y servicios ecosistémicos
- Programa 5. Optimización de la gestión institucional
- Programa 6. Educación Ambiental y...

¿A través de qué medio de comunicación le gustaría que la CDMB le informará sobre la existencia de las herramientas para reportar eventos de fraude y corrupción?

35 respuestas



- Redes Sociales "Facebook, Twitter, Instagram, You Tube y Google+"
- Radio, Prensa y Televisión
- Puntos de atención al ciudadano
- Portal Web CDMB

## 5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES

### 5.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La CDMB, ha trabajado de manera constante 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 del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014, la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 de la Presidencia de la República, la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP y la Norma Técnica NTC-ISO 31000.

#### ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga–CDMB, aplicó las Guías para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República y la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP, las cuales sirvieron de metodología para identificar los riesgos de corrupción, causas, efectos y acciones que permitirán minimizar el impacto de los mismos; Tratándose de riesgos de corrupción el impacto siempre será negativo, en este orden de ideas la calificación del impacto de los riesgos de corrupción oscilará siempre entre las calificaciones de Moderado, Mayor y Catastrófico.

En cuanto a la probabilidad de materialización se consideran cinco criterios: Rara vez, Improbable, Posible, Probable y Casi seguro. Una vez identificados y evaluados los riesgos de corrupción, se requiere definir los controles y la política de administración del riesgo que se deben adoptar.

La identificación análisis y valoración del riesgo, es un esfuerzo Institucional, que es liderado desde la alta dirección, con la participación y compromiso del personal, con el fin de lograr que la Gestión del Riesgo haga parte de la planeación estratégica de la Entidad.

Para el año 2018, la CDMB continuará con la estrategia de delegar la Gestión del Riesgo a los líderes de cada proceso, los cuales tienen como responsabilidad realizar el seguimiento y evaluación permanente al Mapa de Riesgos a su cargo, sin perjuicio del seguimiento, asesoría y acompañamiento de las Oficinas de Control Interno y Direccionamiento Estratégico.

Formato No. 1 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN”

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.				
Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente / proceso 1</b>  <b>Política de Administración de Riesgos.</b>	1.1 Actualizar la Política de Administración del Riesgo de la CDMB	Política de Administración de riesgos actualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líderes de proceso</li> <li>Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	30/06/2018
	1.2 Publicar la Política de Administración del Riesgo de la CDMB	Política de Administración de riesgos publicada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	15/07/2018
	1.3 Incluir la Política de Administración del Riesgo dentro de las jornadas de inducción y reinducción a los servidores públicos.	Capacitación realizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria General</li> <li>Coordinación de Gestión del Talento Humano</li> <li>Equipo Líder SIGC</li> </ul>	31/07/2018
<b>Subcomponente / proceso 2</b>  <b>Actualización y Construcción del Mapa de Riesgos.</b>	2.1 Realizar taller para la identificación, análisis y valoración de los Riesgos por proceso	Capacitación realizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	31/03/2018
	2.2 Actualizar los Mapas de Riesgos por proceso realizando énfasis en los riesgos de corrupción	Mapas de Riesgos por proceso actualizados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líderes de proceso.</li> <li>Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	30/04/2018
<b>Subcomponente / proceso 3</b> <b>Consulta y divulgación.</b>	3.1 Realizar retroalimentación interna de los Mapas de Riesgos por proceso 2018	Mapa de Riesgos concertados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líderes de proceso</li> </ul>	15/05/2018

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.**

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación.</b>	3.2 Publicar los Mapas de Riesgos por proceso	Mapas de Riesgos por proceso publicados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	31/05/2018
<b>Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y revisión.</b>	4.1 Monitorear y revisar los controles y actividades determinados en los Mapas de Riesgos	Reporte de seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líderes de proceso</li> </ul>	30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018
<b>Subcomponente / proceso 5 Seguimiento.</b>	5.1 Realizar el seguimiento a los Mapas de riesgos de corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión en los plazos establecidos por ley.	Resultados de verificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Oficina de Control Interno</li> </ul>	30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018

La Matriz de Riesgos de Corrupción de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, se encuentra Anexos a este documento. **Ver Anexo**

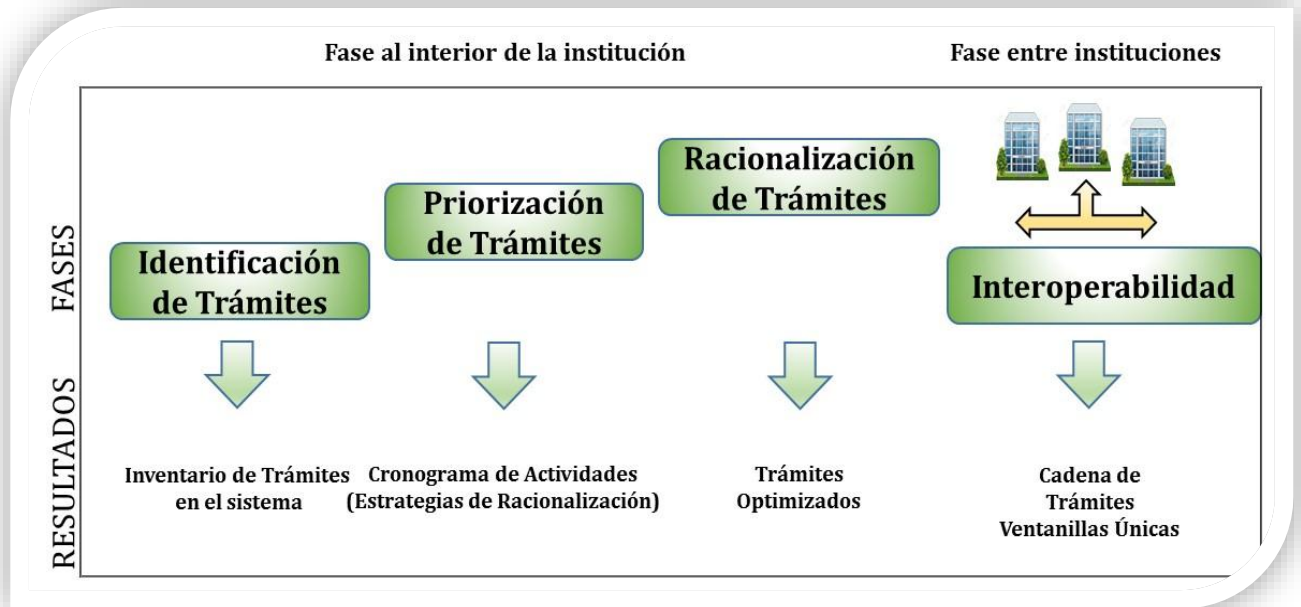
**1. Matriz de Riesgos de Corrupción vigencia 2018.**

**5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, ha venido implementado una estrategia de racionalización de trámites basada en los lineamientos del Departamento Administrativo 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.

La estrategia a formular se enmarca en las cuatro fases de la Política de Racionalización Trámites, a saber:

**FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**



## ESTRATEGIA PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

La CDMB en materia de racionalización, optimización y simplificación de servicios, tiene previsto en la vigencia 2018, seguir adelantando acciones de racionalización de Trámites y/o Servicios de acuerdo al Plan de Acción 2016-2019 “Unidos por el Ambiente”. **Ver Anexo 2. Matriz de Racionalización de Trámites.**

### 5.3 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.

### ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

La estrategia de rendición de cuentas de la CDMB para la vigencia 2018, estará basada en: la información, el diálogo social e incentivos. El ejercicio permanente de la rendición de cuentas se realizara a través de los diferentes canales y medios de comunicación, así:

- SITIO WEB: [www.cdm.gov.co](http://www.cdm.gov.co)



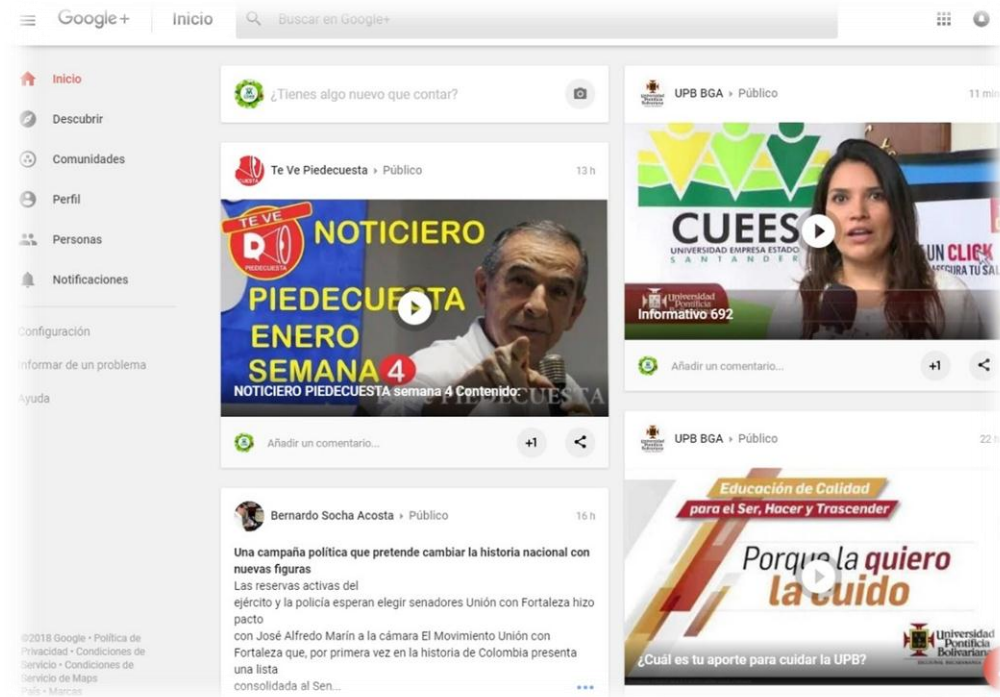
– TWITTER: @CARCDMB



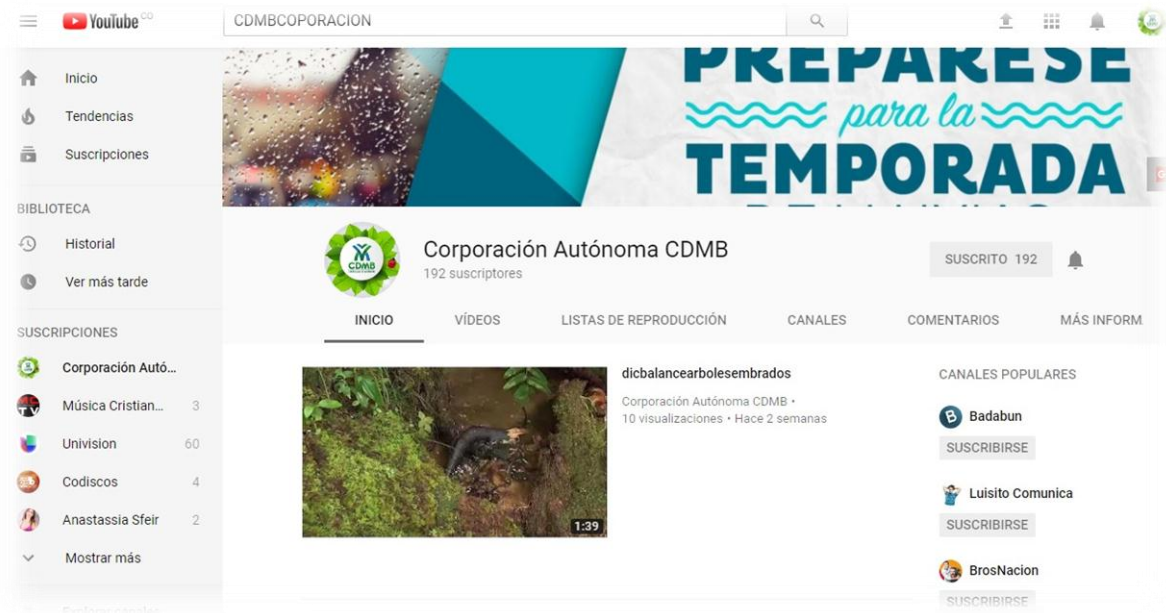
– FACEBOOK: Facebook/ CdmB Corporacion



– GOOGLE+: CdmB Corporación Autónoma



– YOUTUBE: Corporación Autónoma CDMB/1cdmb





- INSTAGRAM: carcdmb



- INFORMACIÓN AMBIENTAL EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN VERBALES Y ESCRITOS (Televisión, radiales y redes sociales):



Formato No. 2 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS”.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 3: Rendición de Cuentas**

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> <b>Información de Calidad en lenguaje comprensible</b>	1,1	Elaborar el Informe de Gestión vigencia 2017.	Un (1) Informe de Gestión 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líderes de Proceso</li> <li>Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	28/02/2018
	1,2	Publicar el Informe de Gestión vigencia 2017	Un (1) Informe publicado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	31/03/2018
	1,3	Establecer estrategia para la Rendición de Cuentas	Material de apoyo para la presentación del Informe de Gestión 2017 en la Audiencia Pública (presentación, videos, plegables, entre otros.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>Gestores institucionales</li> <li>Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	28/02/2018
	1,4	Publicar noticias referentes a la gestión institucional 2018 del Plan de Acción 2016-2019 “Unidos por el Ambiente”, a través de los diferentes canales de comunicación.	Cinco (5.000) mil Publicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>Profesional Contratista de GESA</li> </ul>	31/12/2018
	1,5	Divulgar información de la gestión 2018, a través de la cartelera electrónica ubicada de la Entrada de la CDMB y en la intranet para conocimiento de los servidores y visitantes.	Veinticuatro (24) publicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>Subdirector Administrativo y Financiero</li> </ul>	31/12/2018

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 3: Rendición de Cuentas**

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Activar foro virtual en la página web	Respuestas recibidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Oficina de Atención al Ciudadano</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Administrador de Contenidos</li> </ul>	15/03/2018
	2.2	Generar espacios de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas	Eventos realizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> </ul>	15/03/2018
	2.3	Realizar Audiencia pública de Rendición de cuentas vigencia 2017	Audiencia Pública de Rendición de cuentas Vigencia 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Secretaria General</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	30/04/2018
	2.4	Aplicar y publicar en página web la Evaluación de la Rendición de Cuentas.	Evaluación de la Rendición de Cuentas publicada en la página web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Control Interno</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	30/04/2018
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Formular y ejecutar el Plan de Capacitación e Incentivos vigencia 2018	- Plan de Incentivos (Mejor empleado por niveles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador Gestión del Talento Humano</li> </ul>	31/12/2018
	3.2	Fortalecer la participación ciudadana por medio de los canales comunicación de la Entidad	Campañas emitidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	31/12/2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 4  Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar el Informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas.	Informe de Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Gestores Institucionales</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	30/06/2018
	4.2	Formular Acciones de mejora en el proceso de rendición de cuentas de la Entidad.	Plan de mejoramiento de la estrategia de Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> </ul>	31/12/2018

#### 5.4 MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La CDMB tiene como prioridad, crear conciencia y apropiar en cada servidor público el servicio y la atención al ciudadano en pro de generar confianza en las partes interesadas. De esta forma se da cumplimiento a las disposiciones vigentes, con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Formato 3. “CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTEMENTE USADOS POR LAS PARTES INTERESADAS SON: PRESENCIAL, TELEFÓNICO, CORRESPONDENCIA IMPRESA Y VIRTUAL”.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Presencial</b>	Atención personalizada	Carrera 23 No. 37-63 (Oficina de Atención al Ciudadano)	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:45 p.m.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
<b>Escrito</b>	Radicación de correspondencia	Carrera 23 No. 37-63 (Ventanilla de radicación)	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:45 p.m.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CDMB.
<b>No presencial</b>	Línea Gratuita Nacional	01-8000-917300	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:45 p.m.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
	Oficina de Atención al Ciudadano	6346100 ext. 1101	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:45 p.m.	
	No. de Celular Grupo Elite Ambiental -GEA	3187069866	Las 24 horas	
<b>Virtual</b>	Aplicativo página Web	www.cdm.gov.co	El aplicativo del portal web ésta activo las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles.	Ruta de Información, peticiones, quejas y reclamos: <a href="http://www.cdm.gov.co/web/ciudadano/pqr-s">http://www.cdm.gov.co/web/ciudadano/pqr-s</a>

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Virtual	Facebook	Facebook/ CARCDMB		Ruta de Información, peticiones, quejas y reclamos:  <a href="https://www.facebook.com/CARCDMB/messages/">https://www.facebook.com/CARCDMB/messages/</a>

Actualmente la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, presta sus servicios de Atención al Ciudadano a través de los siguientes canales de comunicación:

- Sede: Carrera 23 No. 37-63.
- Página web [www.cdm.gov.co](http://www.cdm.gov.co)
- PBX: 6346100.
- Línea telefónica gratuita 018000917300
- A través del correo [info@cdm.gov.co](mailto:info@cdm.gov.co)
- A través de un buzón físico a la entrada de la Entidad.
- 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.
- A través de los gestores institucionales en los municipios del área de jurisdicción.
- A través de los correos institucionales
- Y por redes Sociales:
  - ❖ Facebook / CARCDMB
  - ❖ Twitter / @CARCDMB
  - ❖ Instagram / CDMBCorporación
  - ❖ Google + / Cdm Corporation

## ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La Oficina de Gestión Social Ambiental, como dependencia responsable del proceso de Relaciones con Partes Interesadas dentro del Sistema Integrado de Gestión y Control - SIGC, está enfocada en la construcción de estrategias que permitan un continuo crecimiento, cambio y actualización en los mecanismos y herramientas diseñados e implementados en la Corporación para la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano, garantizando el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Formato No. 4 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”.

*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*  
**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

<i>Subcomponente / procesos</i>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	
<b>Subcomponente 1</b>  <b>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	1.1	Fortalecer y visibilizar la Oficina de Atención al Ciudadano de la CDMB	Oficina de Atención al Ciudadano con personal y herramientas adecuadas para su funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	31/12/2018
	1.2	Actualizar y publicar la caracterización de usuarios	Un (1) documentos de caracterización actualizado y publicado en medios virtuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderes de Proceso</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento</li> </ul>	31/12/2018
	1.3	Implementación de la política diferencial de atención al Ciudadano	Política diferencial de atención al ciudadano implementada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	31/12/2018
<b>Subcomponente 2</b>  <b>Fortalecimiento de los Canales de Comunicación</b>	2.1	Implementar el Aplicativo Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL del ANLA	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL del ANLA funcionando	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Comité de Gobierno en Línea</li> </ul>	31/12/2018



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**  
**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

<i>Subcomponente / procesos</i>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Comunicación</b>	2.2	Definir los trámites que la CDMB iniciará a implementar en el Aplicativo Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL del ANLA.	Trámites definidos a implementar en Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL del ANLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirector de Evaluación y Control a la Demanda Ambiental</li> <li>• Comité de Gobierno en Línea</li> </ul>	31/03/2018
	2.3	Contratar el Desarrollo de los webservices requeridos para el cargue de la información desde y hacia el Aplicativo Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL del ANLA.	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL del ANLA en funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Subdirector Administrativo y Financiero</li> <li>• Comité de Gobierno en Línea</li> </ul>	31/12/2018
	2.4	Fortalecer el uso de los canales de comunicación virtual (Chat y redes sociales)	Reporte de solicitudes realizadas por este medio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	31/12/2018
	2.5	Fortalecer los mecanismos virtuales de PQRS (Peticiónes, Quejas, Sugerencias, Reclamos o Denuncias).	PQRSD actualizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	31/12/2018

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**  
**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

<i>Subcomponente / procesos</i>	<i>Actividades</i>	<i>Meta o producto</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha programada</i>	
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	3.1	Capacitar al Funcionario encargado de la administración y gestión de la ventanilla única de trámites ambientales (VITAL) y del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Funcionario capacitado para la atención de la ventanilla única de trámites ambientales (VITAL) y del SUIT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador Gestión del Talento Humano</li> </ul>	31/12/2018
	3.2	Incorporar dentro del Plan Institucional de Capacitación– PIC 2018, temas relacionados con la capacitación y sensibilización en la Atención al ciudadano y demás partes interesadas.	Personal capacitado en Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador de Gestión del Talento Humano</li> </ul>	31/12/2018
	3.3	Realizar estrategias de sensibilización para el mejoramiento de la atención al ciudadano y demás partes interesadas	Estrategia realizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Gestores Institucionales y</li> <li>• Equipo Líder SIGC</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	31/12/2018
	3.4	Publicar el Reglamento Interno de Trabajo de la CDMB	Reglamento Interno de Trabajo de la CDMB publicado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador Gestión del Talento Humano</li> </ul>	31/12/2018

*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*

<i>Subcomponente / procesos</i>	<i>Actividades</i>	<i>Meta o producto</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha programada</i>	
<b>Subcomponente 4</b> <b>Normativo y Procedimental</b>	4.1	Actualizar el Manual del Servicio al Ciudadano de la CDMB.	Un (1) Manual de Servicio al Ciudadano actualizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	31/12/2018
	4.2	Publicar en medios virtuales y físicos la Carta de Trato digno al Usuario dispuesta por la CDMB.	Un (1) documento carta de trato digno publicado en medio físico y virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social</li> <li>• Profesional Especializado de Atención al Ciudadano</li> </ul>	31/12/2018
	4.3	Aprobar la Política Editorial y de Actualización de la Página web.	Política aprobada, publicada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Comité Gobierno en Línea</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Equipo Líder SIGC</li> </ul>	31/03/2018
	4.4	Implementar la Política Editorial y de Actualización la Página web.	Política implementada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Administrador de Contenidos</li> </ul>	31/12/2018

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**  
**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

<i>Subcomponente / procesos</i>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	
<b>Subcomponente 5</b> <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Crear y difundir el Portafolio de Servicio al ciudadano y la Carta de Trato digno al ciudadano.	Portafolio de Servicio al Ciudadano y Carta de Trato digno al ciudadano creada y difundida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	31/12/2018
	5.2	Realizar estrategia de socialización del Manual de servicio al ciudadano.	Manual de Servicio al Ciudadano socializado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	31/12/2018
	5.3	Efectuar la medición del índice de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Encuesta realizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	30/03/2018 30/06/2018 30/09/2018 31/12/2018
	5.4	Presentación del informe de Atención al ciudadano	Informe de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	30/03/2018 30/06/2018 30/09/2018 31/12/2018
	5.5	Actualizar y socializar el Manual de Correspondencia con el fin de incorporar la trazabilidad de los radicados identificados como Anónimo.	Manual de Correspondencia actualizado y socializado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador Gestión Documental</li> <li>• Oficina de Direcccionamiento Estratégico</li> </ul>	31/12/2018



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*  
**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

<i>Subcomponente / procesos</i>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 5</b> <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.5 Implementar en la página web la consulta por año y mes referente a los radicados de respuesta de salida con destinatario Anónimo.	Consulta respuestas de salida identificadas como Anónimas en la página web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social</li> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador Gestión Documental</li> </ul>	31/12/2018



## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB inició en la vigencia 2017, la implementación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial enmarcado en los tres pilares de la Norma NTC ISO 26001:2010: Ambiental, Económico y Social.



Para la vigencia 2018, la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico continuará con la implementación de la Norma NTC ISO 26001 Responsabilidad Social Empresarial, la cual tendrá como base la aplicación de un enfoque holístico basado en los principios de los:

- ✓ Derechos Humanos
- ✓ Prácticas laborales
- ✓ Medio ambiente
- ✓ Prácticas justas de operación
- ✓ Asuntos de consumidores
- ✓ Participación Activa y desarrollo de la comunidad

## 5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, el Decreto Reglamentario No. 013 del 2015 y la Estrategia de Gobierno en Línea – GEL, la Entidad ha venido implementando los requerimientos mínimos establecidos por la mencionada la normativa vigente.

### ESTRATEGIA MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

La entidad definió un plan de acción para darle cumplimiento y continuidad a la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información que reúne los elementos relacionados a continuación:

Formato No. 5 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LOS MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN”

*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información*

<i>Subcomponente / procesos</i>	<i>Actividades</i>	<i>Meta o producto</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha programada</i>	
<b>Subcomponente 1</b>  <b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1	Mantener actualizada la información mínima a publicar por cada proceso o dependencia.	Información actualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Jefe Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Jefe Oficina Control Interno</li> <li>• Jefe Oficina Contratación</li> <li>• Jefe Oficina Gestión Social Ambiental</li> <li>• Coord. Gestión del Talento Humano</li> <li>• Coord. Presupuesto y Contabilidad</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	30/03/2018 30/06/2018 30/09/2018 31/12/2018
	1.2	Gestionar y acompañar la publicación de datos abiertos de la entidad en el portal de datos abiertos del Estado colombiano	Datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos durante la vigencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gobierno en línea</li> <li>• Líderes de Proceso</li> <li>• Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	31/12/2018
	1.3	Actualizar los trámites en el SUIT.	Trámites actualizados en el SUIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirectora de Evaluación y Control a la Demanda Ambiental</li> </ul>	31/12/2018
	1.4	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en SIGEP tanto para funcionarios como para contratistas.	Cuatro (4) Seguimientos realizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Jefe oficina de Contratación</li> <li>• Profesional Universitario de Gestión de Talento Humano</li> </ul>	31/12/2018



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información**

<i>Subcomponente / procesos</i>	<i>Actividades</i>	<i>Meta o producto</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha programada</i>	
<b>Subcomponente 2</b>  <b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Actualizar el acto administrativo por el cual se fijan las cuantías a cobrar por tarifas de costos y gastos por la venta de bienes y servicios para la vigencia 2018 de la CDMB, donde se determina el costo para la reproducción de la información solicitada por la ciudadanía.	Acto administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Secretaria General</li> <li>• Subdirector Administrativo y Financiero</li> <li>• Líderes de Proceso</li> </ul>	28/02/2018
	2.2	Actualizar y socializar el acto administrativo por el cual se adopta la política de gestión para el manejo de los activos de Información de la CDMB.	Acto administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Secretaria General</li> <li>• Comité de Gobierno en Línea</li> </ul>	30/04/2018
<b>Subcomponente 3</b>  <b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Actualizar los instrumentos de apoyo a la Gestión de la información de la Entidad (Activos de información, Esquemas de publicación, registros de información clasificada y reservada).	Instrumentos actualizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Comité de Gobierno en Línea</li> <li>• Líderes de Proceso</li> </ul>	31/12/2018
	3.2	Adopción de estos instrumentos en el SIGC	Instrumentos adoptados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Comité de Gobierno en Línea</li> </ul>	31/12/2018

*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información*

<i>Subcomponente / procesos</i>	<i>Actividades</i>	<i>Meta o producto</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha programada</i>	
<b>Subcomponente 4</b>  <b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	4.1	Fortalecer la accesibilidad y usabilidad de la página web	Página web actualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Administrador de Contenidos</li> <li>• Profesional Especializado de Tecnología de la Información</li> </ul>	30/06/2018
	4.2	Socializar las mejoras realizadas a las partes interesadas	Eventos realizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Administrador de Contenidos</li> </ul>	31/12/2018
<b>Subcomponente 5</b>  <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública.</b>	5.1	Elaborar y publicar el Informe de solicitudes de acceso de información	Informe de solicitudes de acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Administrador de Contenidos</li> </ul>	30/03/2018 30/06/2018 30/09/2018 31/12/2018
	5.2	Seguimiento a la gestión de la información	Informe de cumplimiento a la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina Gestión Social Ambiental</li> <li>• Jefe Oficina de Control Interno</li> </ul>	30/03/2018 30/06/2018 30/09/2018 31/12/2018

## 5.6 INICIATIVAS ADICIONALES

La Corporación hará promoción de la transparencia, la integridad y la honestidad de los servidores públicos, a través de estrategias que fortalezcan los parámetros de comportamiento ético de los servidores públicos, por lo cual determina:

### Formato No. 6 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LAS INICIATIVAS ADICIONALES”

*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  
Componente 6: Otras Iniciativas*

<i>Subcomponente / procesos</i>	<i>Actividades</i>	<i>Meta o producto</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha programada</i>
<i>Código de Ética</i>	1.1 Establecer e implementar estrategia para continuar fortaleciendo el Comportamiento Ético en los servidores públicos de la CDMB.	Estrategia implementada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria General</li> <li>Coordinador de Gestión del Talento Humano</li> </ul>	31/12/2018
<i>Conflicto de Intereses</i>	1.1 Fortalecer la Inducción y Reinducción de los Servidores Públicos en temas relacionados con conflictos de intereses.	Servidores públicos capacitados en el tema de conflicto de intereses	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria General</li> <li>Coordinador de Gestión del Talento Humano</li> </ul>	31/12/2018
<i>Convivencia laboral</i>	1.1 Solicitar al comité de Convivencia laboral y al Funcionario responsable del Control Interno Disciplinario, la relación de los temas con mayor incidencia de conflictos laborales y faltas disciplinarias cometidas.	Temas a fortalecer en los servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria General</li> <li>Coordinador de Gestión del Talento Humano</li> </ul>	30/06/2018
	1.2 Realizar estrategia que permita mejorar y fortalecer la Convivencia laboral en la CDMB.	Estrategia de Convivencia laboral ejecutada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria General</li> <li>Coordinador de Gestión del Talento Humano</li> </ul>	31/12/2018