



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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO VIGENCIA 2021**



**EQUIPO DIRECTIVO**

**JUAN CARLOS REYES NOVA**  
Director General

**LUIS ALBERTO FLÓREZ CHACÓN**  
Secretaria General

**HECTOR FABIAN MANTILLA REMOLINA**  
Subdirector de Evaluación y Control Ambiental

**LEONEL ENRIQUE HERRERA ROA**  
Subdirector de Ordenamiento y Planificación Integral del Territorio

**LAURA MARGARITA JAUREGUI CACERES**  
Subdirectora Administrativo y Financiero

**CARLOS ALBERTO DÍAZ BARRERA**  
Subdirector de Gestión del Riesgo y Seguridad Territorial

**CRISTIAN REYES GÓMEZ**  
Subdirector de Gestión Integral de la Oferta Ambiental

**JUAN ERNETH RUIZ RUIZ**  
Jefe Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional

**MONICA PAOLA MONSALVE MONROY**  
Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental

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

**PAOLA ANDREA MELÉNDEZ DIAZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	6
1. OBJETIVOS Y ALCANCE .....	8
1.1 OBJETIVO.....	8
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
1.3 ALCANCE.....	8
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	8
3. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD .....	12
3.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA CORPORATIVA .....	12
4. ELABORACIÓN, CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PAAC .....	14
5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES.....	15
5.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	15
5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:.....	21
5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS: .....	22
5.4 MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:.....	29
5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	35
5.6 INICIATIVAS ADICIONALES.....	39
6. AJUSTES AL PAAC 2021: .....	39



## TABLA DE FORMATOS

Formato No. 1 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN” .....	17
Formato No. 2 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS” .....	25
Formato No. 3. “CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTEMENTE USADOS POR LAS PARTES INTERESADAS SON: PRESENCIAL, TELEFÓNICO, CORRESPONDENCIA IMPRESA Y VIRTUAL” .....	29
Formato No. 4 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA ESTRATEGIA MECANISMOS PARA .....	31
Formato No. 5 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LOS MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA .....	36
Formato No. 6 “FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LAS INICIATIVAS ADICIONALES” .....	39

## TABLA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Localización y Municipios que integran la Región CDMB .....	12
Ilustración 2. Encuesta de PAAC 2021.....	15
Ilustración 3. Metodología para la Administración del Riesgo CDMB.....	16

## ANEXOS

Anexo No. 1 MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Anexo No. 2 MATRIZ RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

## PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, presenta su **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC vigencia 2021**. Este documento es un instrumento de lucha contra la corrupción, que busca reducir los riesgos que se pueden presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social, atendiendo el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y de los Decretos 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, derogado parcialmente por el Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” y finalmente por el Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que determina en su artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”.

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - PAAC 2021, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional en las dimensiones de Gestión con Valores para Resultados, Información y Comunicación y Control Interno y tiene por objetivo mejorar la confianza con la ciudadanía, fomentar un cambio cultural en la Corporación y cumplir adecuadamente las funciones asignadas con el fin de generar valor público.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2021, contiene el Plan de Acción con sus respectivas actividades, responsables, metas y fechas de inicio y finalización en sus seis componentes, así:

- 1. Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar los riesgos:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos. Entidad líder de la política: Departamento Administrativo de Presidencia de la República a través de la Secretaria de Transparencia.
- 2. 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 el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de la política: Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

**3. Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de la política: Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

**4. 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. Entidad líder de política: Departamento Nacional de Planeación – DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

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

**6. Iniciativas Adicionales.**

Y de conformidad con el Decreto 612 del 2018, este documento se articula con la **Matriz de Integración de los Planes Institucionales vs Plan de Acción 2020-2023** que se encuentra publicado en el siguiente link de la página web:

<http://www.cdm.gov.co/web/asi-es-la-cdm/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

## 1. OBJETIVOS Y ALCANCE

### 1.1 OBJETIVO

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.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar, analizar, controlar y mitigar los riesgos de corrupción.
- Identificar, sistematizar y racionalizar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.
- Generar una estrategia de rendición de cuentas de la gestión de la entidad dirigida a sus partes interesadas, con el fin de fortaleciendo la transparencia y participación ciudadana.
- Gestionar el fortalecimiento y mejoramiento continuo de los mecanismos de Atención al Ciudadano, buscando mejorar la satisfacción de las partes interesadas y la prestación de los trámites y servicios.
- Gestionar el fortalecimiento y mejoramiento continuo de los mecanismos de transparencia y acceso a la información.

### 1.3 ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, son aplicables a todos los procesos y dependencias de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB.

## 2. 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

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



- oficinales, 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>.
  - **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

<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

<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.

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>.

- **PAAC:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- **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
  - Recursos Naturales y Biodiversidad<sup>12</sup>
  - Consejo Directivo
  - Ciudadano o Cliente
  - Entidades Públicas
  - Entes de Control y Ministerios
  - Grupos de Apoyo
  - Gremios
- **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>.

<sup>11</sup> Ibíd.

<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.

- **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.
- **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>.

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

<sup>17</sup> *Ibíd.*

<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"

### 3. PRESENTACIÓN 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, Suratá, Matanza, Charta, Tona, El Playón, Rionegro y Lebrija.

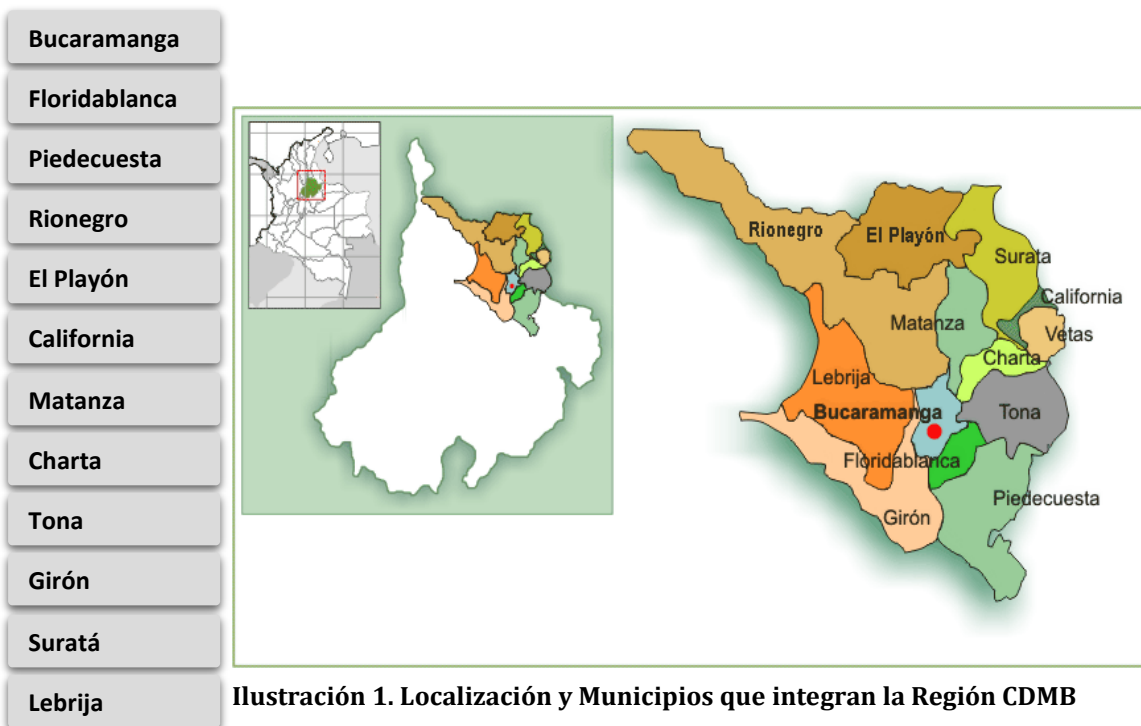


Ilustración 1. Localización y Municipios que integran la Región CDMB

#### 3.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA CORPORATIVA

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, estableció su pensamiento estratégico e incorporó su Plataforma Estratégica, así:



### 3.1.1 VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO

- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **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.

### 3.1.2 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.

### 3.1.3 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.

### 3.1.4 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL – SIGC:

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.*

## 4. ELABORACIÓN, CONSOLIDACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PAAC

### ELABORACION Y CONSOLIDACIÓN:

El PAAC vigencia 2021, se elaboró de conformidad con el numeral 2.1.4.1. y 2.1.4.2. del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, que señaló la utilización de la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de acuerdo a la “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y a la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y lo enunciado en la ley 1753 de 2015 referente a la Integración de Sistemas de Gestión, y su reglamentación mediante el Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017, a través del cual se derogó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 versión 2009 y se estableció el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Institucional, lideró el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, el cual se construyó en forma conjunta y participativa con los líderes de proceso y los servidores públicos de la Entidad. Igualmente se desarrollo una encuesta de percepción que fue publicada en la página web de la Entidad, con el fin de determinar prioridades a resaltar en el presente documento. Esta encuesta se dio a conocer a través de las diferentes redes sociales, invitando a los servidores públicos, contratistas, ciudadanos y demás partes interesadas al diligenciamiento de la misma.

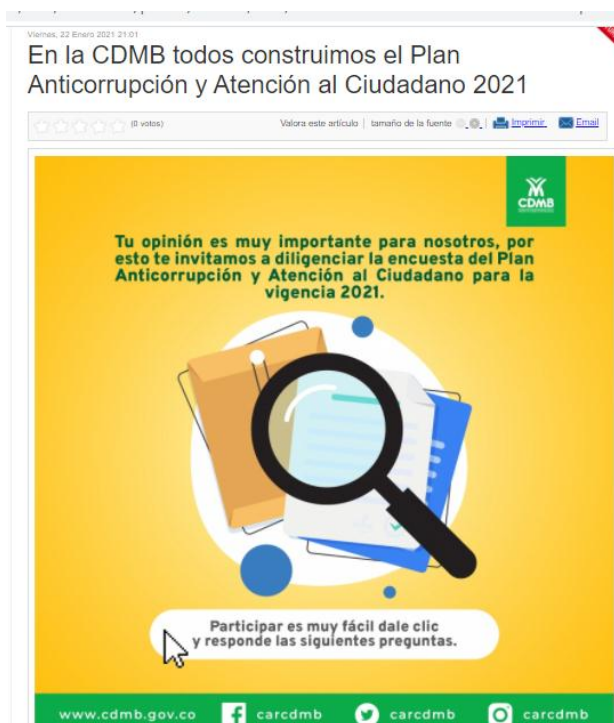


Ilustración 2. Encuesta de PAAC 2021

**MONITOREO:**

A partir de esta fecha de su publicación, cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes. Cada responsable del componente con su equipo y el jefe de la Oficina Asesora de Dirección Estratégico Institucional, deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**SEGUIMIENTO:**

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del PAAC 2021, será realizado por la Oficina de Control Interno, estos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre

**5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES**

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

La CDMB, aplica la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República y la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, las cuales sirven de

metodología para identificar los riesgos de corrupción, causas, efectos y acciones que permitirán minimizar el impacto de los mismos.

La CDMB, dentro de su Manual de Administración del Riesgo, tiene definida su metodología para la Administración del Riesgo, donde se determina que 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, la Entidad identifica los controles existentes y determina el plan de acción vigencia 2021 que permita mitigar los riesgos.

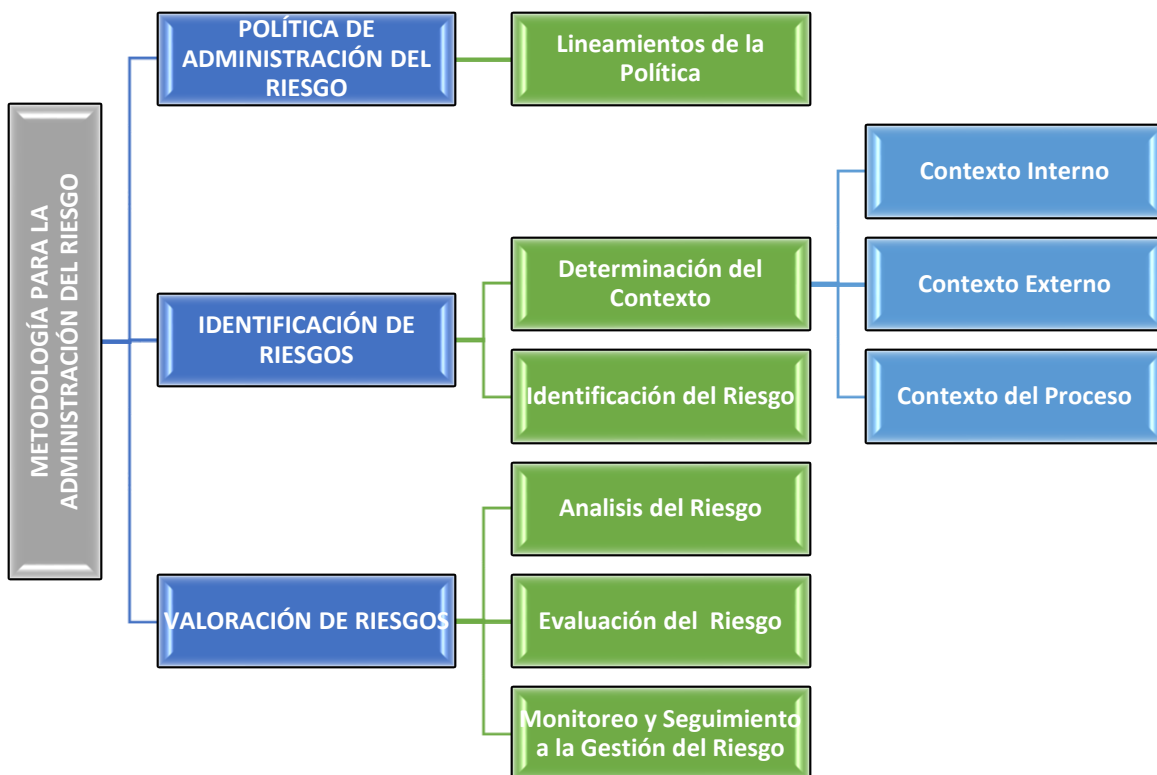


Ilustración 3. Metodología para la Administración del Riesgo CDMB

La identificación, análisis y valoración del riesgo, es un esfuerzo Institucional, que es liderado desde la Dirección general y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con la participación y el compromiso del personal de la Entidad, en pro de lograr que la Gestión del Riesgo haga parte de la planeación estratégica de la Entidad.

La Matriz de Riesgos de Corrupción de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, se encuentra en el **Anexo 1. Matriz de Riesgos de Corrupción vigencia 2021.**





## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2021

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.							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional	Subcomponente / proceso 1	1.1	Revisión y actualización de la Política de Administración del Riesgo de la CDMB	Política de Administración de riesgos revisada y actualizada de acuerdo a la Guía de riesgos vigente de la función pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General de proceso</li> <li>• Oficina de Direccionamiento Estratégico Institucional</li> </ul>	30/04/2021
Gestión Con Valores Para Resultados	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.			Política de Administración de Riesgos.	1.2	Difusión y socialización de la Política de Administración del Riesgo.	Política de Administración de riesgos difundida y socializada
Información y Comunicación	Participación ciudadana						
Control Interno	Control Interno						





**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional	Subcomponente / proceso 2	2.1	Actualizar los riesgos clasificados como riesgos de corrupción en todos los procesos de la Entidad	Matriz de Riesgos de corrupción (Anexo 1 Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano) por proceso actualizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderes de proceso</li> <li>• Oficina de Direccionamiento Estratégico Institucional</li> </ul>	30/01/2021
Gestión Con Valores Para Resultados	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.		Actualización y Construcción del Mapa de Riesgos.	2.2	Actualizar la FODA de la CDMB, actualizar las FODAS por proceso y realizar la identificación, análisis y valoración de los Riesgos por proceso.	Actualización FODA CDMB, FODA por procesos y Mapas de riesgos por proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líderes de proceso</li> <li>• Oficina de Direccionamiento Estratégico Institucional</li> </ul>
Información y Comunicación	Participación ciudadana						
Control Interno	Control Interno						



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional	Subcomponente / proceso 3	3.1	Socializar los Mapas de Riesgos por proceso en Comités primarios.	Mapa de Riesgos por procesos socializados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líderes de proceso</li> </ul>	31/05/2021
Gestión Con Valores Para Resultados	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	Consulta y divulgación.	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 Institucional</li> </ul>	31/05/2021
Información y Comunicación	Participación ciudadana	Subcomponente / proceso 4	4.1	Monitorear y revisar los controles y actividades determinados en los Mapas de Riesgos por proceso	Reporte de seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líderes de proceso</li> <li>Oficina de Control Interno</li> </ul>	30/04/2021 31/08/2021 30/12/2021
Control Interno	Control Interno	Monitoreo y revisión.					



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional	Subcomponente / proceso 5  Seguimiento.	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.	Reporte de seguimiento.	• Jefe Oficina de Control Interno	30/04/2021 31/08/2021 30/12/2021
Gestión Con Valores Para Resultados	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.						
Información y Comunicación	Participación ciudadana						
Control Interno	Control Interno						





## 5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

La CDMB, implementa la estrategia de racionalización de trámites, basada en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, 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 de la Entidad, se desarrolla bajo las cuatro fases de la Política de Racionalización Trámites:

- a) **Identificación de Trámites:** donde se obtiene como resultado el Inventario de Trámites en el sistema
- b) **Priorización de Trámites:** Se realiza Cronograma de actividades donde se determina la Estrategia de Racionalización del Trámite
- c) **Racionalización de Trámites:** donde se obtiene como resultados los Trámites optimizados.
- d) **Interoperabilidad:** Se determina la Cadena de trámites Ventanillas únicas a implementar.

La priorización de los Trámites vigencia 2021 a racionalizar, se encuentran plasmados en el **Anexo 2. Matriz de Racionalización de Trámites**, con el fin de adelantar acciones que permitan eliminar, optimizar y racionalizar los Trámites de la Corporación.

Y con el fin de darle cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones", la Entidad determina gestionar recursos que permitan fortalecer la infraestructura tecnológica y la conectividad, en pro que la Entidad inicie a prestar sus trámites ambientales en línea y a través del aplicativo Ventanilla única de trámites ambientales – VITAL del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

### 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 2021, estará basada en la información, el diálogo social e incentivos. El ejercicio permanente de la rendición de cuentas se realizará a través de los diferentes canales y medios de comunicación, así:

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



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

– TWITTER: @CARCDMB

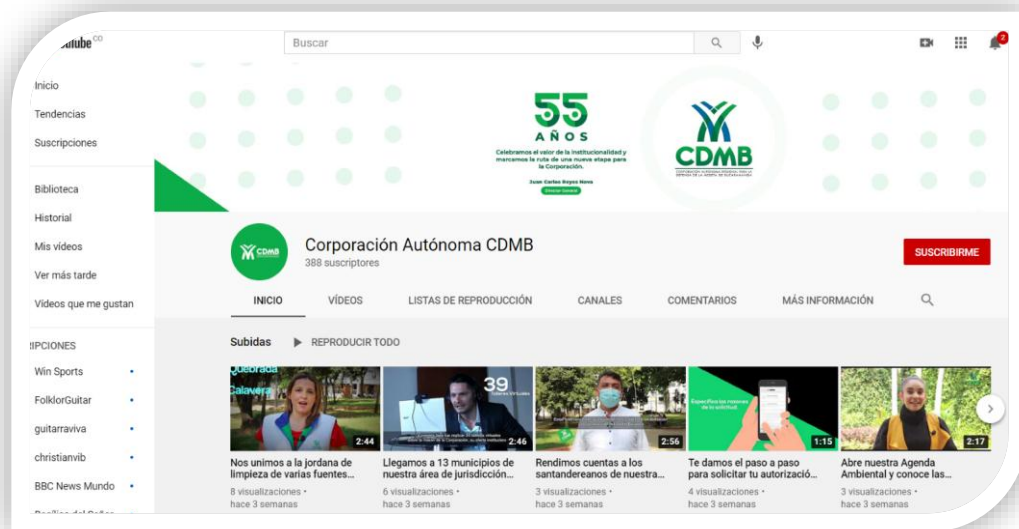


– FACEBOOK: Facebook/ CdmB Corporación

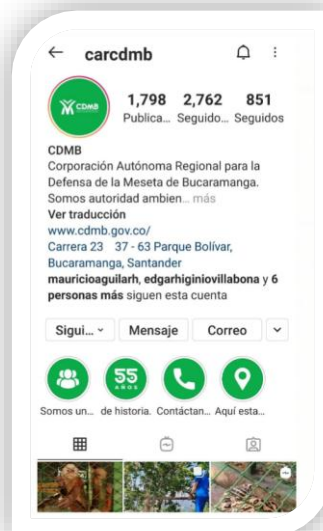


## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

– YOUTUBE: Corporación Autónoma CDMB/1cdmb



- INSTAGRAM: carcdmb



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2021

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							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional	Subcomponente 1 Información de Calidad en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar y publicar el Informe de gestión vigencia 2020.	Informe de Gestión 2020 publicado	• Oficina de Direccionamiento Estratégico Institucional	28/02/2021
Gestión Con Valores Para Resultados	Gestión Presupuestal y Eficiencia Del Gasto Público		1.2	Diseñar y ejecutar el Plan de comunicaciones para la vigencia 2021, el cual incluye la socialización y divulgación de la gestión institucional e información de interés, a través de los canales tanto internos como externos con los que cuenta la entidad.	Plan de comunicaciones de la vigencia 2021 ejecutado	• Profesional Especializado de Comunicaciones • Líderes de Proceso	30/12/2021
Evaluación De Resultados	Defensa Jurídica		1.3	Establecer estrategia para la Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de cuentas elaborada	• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental • Líderes de Proceso • Profesional Especializado de Atención al Ciudadano	30/12/2021
Información Y Comunicación	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación De Procesos						
Control Interno	Servicio Al Ciudadano						
	Participación Ciudadana						
	Seguimiento Y Evaluación Del Desempeño Institucional						
	Control Interno						



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente 3: Rendición de Cuentas							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional Gestión Presupuestal y Eficiencia Del Gasto Público	Subcomponente 1 Información de Calidad en lenguaje comprensible	1.4	Establecer una estrategia de articulación para fortalecer los espacios de dialogo, concertación y decisión, ingredientes fundamentales en los espacios de participación ciudadana.	Acciones de articulación con las partes interesadas (Talleres, campañas de sensibilización entre otros)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Líderes de Proceso</li> <li>• Profesional Especializado de Atención al Ciudadano</li> </ul>	30/12/2021
			1.5	Divulgar noticias referentes a la gestión institucional 2021, a través de los diferentes canales de comunicación.	Realizar un total de 3000 productos comunicativos (piezas gráficas, publicaciones redes sociales, publicaciones en medios regionales y nacionales, entre otros)	<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>	30/12/2021
Gestión Con Valores Para Resultados	Defensa Jurídica	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Conversatorios virtuales a través de las redes sociales referentes a la gestión institucional.	Realizar 4 conversatorios asociados a la gestión institucional de la corporación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Gestores Institucionales</li> </ul>	15/07/2021
Evaluación De Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación De Procesos		2,2	Generar dialogo social con participación ciudadana.	Trece diálogos sociales realizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Gestores Institucionales</li> </ul>	30/12/2021
Información Y Comunicación	Servicio Al Ciudadano	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Conversatorios virtuales a través de las redes sociales referentes a la gestión institucional.	Realizar 4 conversatorios asociados a la gestión institucional de la corporación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Gestores Institucionales</li> </ul>	15/07/2021
Control Interno	Participación Ciudadana						
Control Interno	Seguimiento Y Evaluación Del Desempeño Institucional	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,2	Generar dialogo social con participación ciudadana.	Trece diálogos sociales realizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Gestores Institucionales</li> </ul>	30/12/2021
	Control Interno						

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente 3: Rendición de Cuentas							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
		Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,3	Realizar Audiencia pública de Rendición de cuentas	Audiencia Pública de Rendición de cuentas realizada	<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> <li>• Demás líderes de procesos</li> </ul>	30/04/2021
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional		2,4	Aplicar y publicar en página web la Evaluación de la actividad de Rendición de Cuentas vigencia 2020.	Informe de evaluación de la Rendición de Cuentas publicado en la página web institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Control Interno</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	30/04/2021
Gestión Con Valores Para Resultados	Gestión Presupuestal y Eficiencia Del Gasto Público	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar la Evaluación del Desempeño del 01-Febrero-2020 al 31-01-2021	Exaltación Mejores Servidores Públicos por niveles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador Gestión del Talento Humano</li> <li>• Evaluadores y evaluados</li> </ul>	30/12/2021
Evaluación De Resultados	Defensa Jurídica		3.2	Desarrollar estrategias de sensibilización en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana a las partes interesadas.	20 productos comunicativos publicados en página web y redes sociales de la Corporación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	30/12/2021
Información Y Comunicación	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación De Procesos						
Control Interno	Servicio Al Ciudadano Participación Ciudadana						



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente 3: Rendición de Cuentas							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional Gestión Presupuestal y Eficiencia Del Gasto Público	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 rendición de cuentas elaborado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Gestores institucionales               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul> </li> </ul>	30/12/2021
Gestión Con Valores Para Resultados Evaluación De Resultados Información Y Comunicación Control Interno	Defensa Jurídica Fortalecimiento Organizacional y Simplificación De Procesos Servicio Al Ciudadano Participación Ciudadana Seguimiento Y Evaluación Del Desempeño Institucional Control Interno		4.2	Formular Acciones de mejora a partir de la evaluación de la rendición de cuentas de la Entidad.	Acciones de mejora implementadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social Ambiental</li> <li>• Secretaria General               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Demás líderes de procesos</li> </ul> </li> </ul>	30/12/2021

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2021

### 5.4 MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La CDMB considerando la importancia de atender de manera oportuna y eficiente a las partes interesadas frente a sus necesidades y expectativas y en el Marco del Manual de Servicio al Ciudadano, establece como prioridad, el crear conciencia y apropiar en cada servidor público los valores corporativos en pro de generar confianza y credibilidad; para fortalecer de su imagen y posicionamiento institucional. 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 No. 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
Presencial	Atención personalizada	Carrera 23 No. 37-63 (Oficina de Atención al Ciudadano)	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
Escrito	Radicación de correspondencia	Carrera 23 No. 37-63 (Ventanilla de radicación)	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CDMB.
No presencial	Línea Gratuita Nacional	01-8000-917300	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 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 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	
	No. de Celular Grupo Elite Ambiental -GEA	3187069866	Las 24 horas	
Virtual	Aplicativo página Web	www.cdmb.gov.co	El aplicativo del portal web está activo las 24 horas, sin embargo, las solicitudes se tramitan en días hábiles.	Ruta de Información, peticiones, quejas y reclamos: <a href="http://www.cdmb.gov.co/web/ciudadano/pqr-s">http://www.cdmb.gov.co/web/ciudadano/pqr-s</a>
	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>



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

### 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.





## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

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*

DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Gestión con Valores para Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación De Procesos  Gobierno Digital  Seguridad Digital  Servicio al Ciudadano	<b>Subcomponente 1</b>  <b>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	1.1	Fortalecer la Oficina de Atención al Ciudadano de la CDMB	Oficina de Atención al Ciudadano optimizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Subdirector de Evaluación y Control a la Demanda Ambiental</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	30/12/2021	
					Mayor presencia de la entidad en la Jurisdicción a través de los gestores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Gestores institucionales</li> </ul>	30/12/2021	
		<b>Subcomponente 2</b>  <b>Fortalecimiento de los Canales de Comunicación</b>	2.1	Implementar soluciones de tecnologías de Información y comunicaciones para el registro y gestión de trámites ambientales en línea	Herramientas TIC en operación para el registro y gestión de trámites ambientales en línea interoperando	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento Estratégico Institucional</li> <li>• Subdirector de Evaluación y Control a la Demanda Ambiental</li> </ul>	30/12/2021	
	2.2				Rediseñar la página web de la Entidad de acuerdo a las políticas institucionales y la normatividad vigente	Página web de la Entidad rediseñada y en operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento Estratégico Institucional</li> </ul>	30/12/2021

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2021

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

DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Gestión con Valores para Resultados	<i>Fortalecimiento Organizacional y Simplificación De Procesos</i>  <i>Gobierno Digital</i>  <i>Seguridad Digital</i>  <i>Servicio al Ciudadano</i>  <i>Racionalización De Trámites</i>  <i>Participación Ciudadana en la Gestión Pública</i>	<b>Subcomponente 2</b>  <b>Fortalecimiento de los Canales de Comunicación</b>	2.3	Implementar el aplicativo Ventanilla única de trámites ambientales – VITAL (Minambiente).	Ventanilla única de trámites ambientales - VITAL operando	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Comité Inst. Gestión y Desempeño</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Grupo de Evaluación para la Sostenibilidad</li> </ul>	30/12/2021
			2.4	Capacitar a los funcionarios encargados de la administración y gestión de la ventanilla única de trámites ambientales (VITAL).	Funcionarios capacitados para la atención de la ventanilla única de trámites ambientales (VITAL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador Gestión del Talento Humano</li> </ul>	30/12/2021
			2.5	Incentivar la participación de los usuarios en nuestros medios virtuales de la entidad.	12 piezas publicitarias publicadas en los medios de comunicación virtual de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	30/12/2021
			2.6	Optimizar los canales virtuales para la gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Sugerencias, Reclamos o Denuncias).	Canales virtuales optimizados para la gestión PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Atención al Ciudadano</li> <li>• Profesional Especializado de Atención al Ciudadano</li> </ul>	30/12/2021

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2021

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

DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Gestión con Valores para Resultados	<i>Fortalecimiento Organizacional y Simplificación De Procesos</i>  <i>Gobierno Digital</i>  <i>Seguridad Digital</i>  <i>Servicio al Ciudadano</i>  <i>Racionalización De Trámites</i>  <i>Participación Ciudadana en la Gestión Pública</i>	<b>Subcomponente 2</b>  <b>Fortalecimiento de los Canales de Comunicación</b>	2.7 Realizar comité primario del Proceso Relaciones con Partes Interesadas bimensualmente.	Comités primarios realizados trimestralmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Atención al Ciudadano</li> <li>• Participes del Proceso</li> </ul>	30/12/2021
		<b>Subcomponente 3</b>  <b>Talento Humano</b>	3.1 Realizar actividades orientadas a la sensibilización en la Atención al ciudadano y demás partes interesadas por semestre.	Actividades de sensibilización realizadas por semestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Especializado de Atención al Ciudadano</li> <li>• Participes del Proceso</li> </ul>	30/12/2021
			3.2 Realizar Capacitación orientada al lenguaje de señas.  (Esta capacitación se ejecutará a penas se termine la Emergencia Sanitaria y la Entidad inicie la atención al público en forma presencial).	Personal capacitado en lenguaje de señas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador de Gestión del Talento Humano</li> </ul>	30/12/2021

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2021

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

DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
Gestión con Valores para Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación De Procesos	<b>Subcomponente 4</b> <b>Normativo y Procedimental</b>	4.1	Actualizar el Manual del Servicio al Ciudadano de la CDMB.	Manual de Servicio al Ciudadano actualizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social y Ambiental</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	30/12/2021	
			4.2	Divulgar y socializar la Carta de Trato digno al Usuario y el Portafolio de Servicio al ciudadano.	Carta de trato digno divulgada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Profesional Especializado de Atención al Ciudadano</li> </ul>	30/12/2021	
			4.3	Actualizar y publicar la Política Editorial de la Página web.	Política editorial actualizada y publicada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Profesional Especializado de ADEI</li> </ul>	30/12/2021	
	Gobierno Digital	Seguridad Digital	<b>Subcomponente 5</b> <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Efectuar la medición del índice de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Encuesta tabuladas y analizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	30/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 30/12/2021
				5.2	Realizar el 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>	30/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 30/12/2021
				5.3	Mantener actualizado la consulta referente a los radicados de respuesta de salida con destinatario Anónimo.	Respuestas de salida identificadas como Anónimas en la página web de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Gestión Social</li> <li>• Secretaria General</li> <li>• Coordinador Gestión Documental</li> </ul>	30/12/2021
	Servicio al Ciudadano							
	Racionalización De Trámites							
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública							

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

La CDMB, garante del derecho fundamental de acceso a la información pública, trabaja para que cada día sus partes interesadas ejerzan ese derecho, para lograrlo, establece acciones que permitan el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que le dan esa garantía. Para lograrlo, propone desarrollar acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

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



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2021

### 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							
DIMENSION MIPG ASOCIADA	POLITICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Gestión Con Valores Para Resultados Información Y Comunicación Control Interno	Gobierno Digital	<b>Subcomponente 1</b> <b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1	Mantener actualizada la información mínima a publicar por cada proceso o dependencia en la página web de la Entidad.	Información mínima actualizada en la página web de la CDMB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria General</li> <li>• Subdirectores</li> <li>• Jefes de Oficina</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> </ul>	30/03/2021
	Seguridad Digital						30/06/2021
	Servicio Al Ciudadano						30/09/2021
	Racionalización De Trámites		1.2	Realizar divulgación sobre la ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública a nuestros usuarios y partes interesadas	Divulgar a través de piezas graficas la ley 1712 de 2014 a nuestros usuarios y partes interesadas en la página web y redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> </ul>	30/12/2021
	Participación Ciudadana En La Gestión Pública		1.3	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 Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>• Líderes de Proceso</li> <li>• Oficina de Direccionamiento Estratégico Institucional</li> </ul>	30/12/2021
	Transparencia, Acceso A La Información Pública Y Lucha Anticorrupción						
	Control Interno						



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

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

DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Gestión Con Valores Para Resultados Información Y Comunicación Control Interno	Gobierno Digital Seguridad Digital Servicio Al Ciudadano	<b>Subcomponente 1</b>	1.4	Mantener actualizados los trámites en el SUIT.	Trámites actualizados en el SUIT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirector de Evaluación y Control a la Demanda Ambiental</li> </ul>	30/12/2021
		<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.5	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en SIGEP tanto para funcionarios como para contratistas.	SIGEP actualizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría General</li> <li>Jefe oficina de Contratación</li> <li>Profesional Universitario de Gestión de Talento Humano</li> </ul>	30/12/2021
	Racionalización De Trámites Participación Ciudadana En La Gestión Pública Transparencia, Acceso A La Información Pública Y Lucha Anticorrupción Control Interno	<b>Subcomponente 2</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 2021 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>	30/04/2021
		<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.2	Publicar y divulgar 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>Secretaria General</li> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> </ul>	30/04/2021



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

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

DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Gestión Con Valores Para Resultados Información Y Comunicación Control Interno	Gobierno Digital Seguridad Digital Servicio Al Ciudadano Racionalización De Trámites Participación Ciudadana En La Gestión Pública Transparencia, Acceso A La Información Pública Y Lucha Anticorrupción Control Interno	<b>Subcomponente 3</b> <b>Elaboración 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 Inst.</li> <li>• Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>• Líderes de Proceso</li> </ul>	30/12/2021
		<b>Subcomponente 4</b> <b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	4.1 Continuar fortaleciendo la accesibilidad y usabilidad de la página web de la Entidad	Página web actualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Oficina de Direccionamiento Estratégico Inst</li> <li>• Profesional Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Profesional Especializado de Tecnología de la Información</li> </ul>	30/12/2021
		<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 Especializado de Comunicaciones</li> <li>• Profesional Oficina Atención Al Ciudadano</li> <li>• Administrador de Contenidos</li> </ul>	30/12/2021
		5.2 Realizar 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>	30/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 30/12/2021	

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021

### 5.6 INICIATIVAS ADICIONALES

La CDMB incorpora en el ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia, a través de actividades que contribuyen a la ética para prevención de la corrupción.

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Componente 6: Otras Iniciativas							
DIMENSIÓN MIPG ASOCIADA	POLÍTICA MIPG ASOCIADA	Subcomponente / procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Dimensión Talento Humano  Dimensión Control Interno	Talento Humano  Integridad	Código de Ética	1.1	Actualizar el Código de Integridad compilando el Código de Comportamiento Ético de la CDMB.	Código de integridad actualizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria General</li> <li>Coordinador de Gestión del Talento Humano</li> </ul>	30/12/2021
			1.2	Divulgar y socializar el Código de Integridad de la CDMB.	Código de integridad divulgado y socializado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria General</li> <li>Coordinador de Gestión del Talento Humano</li> </ul>	30/12/2021
	Control Interno	Conflicto de Intereses	2.1	Capacitar en la inducción y reinducción a 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>	Por evento

### 6. AJUSTES AL PAAC 2021:

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.