

# CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL GUAVIO - CORPOGUAVIO

Fotografía: Economía Digital - Valle, Asesoría Técnica - Ingeotopografía



## PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023

[www.corpoguavio.gov.co](http://www.corpoguavio.gov.co)

## **EQUIPO FACILITADOR**

Subdirector de Planeación  
Diego Leandro Cárdenas Chala

Secretario General  
Yesid Yovanni Ortiz Ramos

Subdirector Administrativa y Financiera  
Leonel Antonio Calderón Urrea.

Jefe de Control Interno  
Claudia Rocío Sandoval Ruiz

Líder Proceso Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG  
Profesional Especializado - Dayra Martínez Duarte

Líder del proceso Contratación  
Profesional Especializado – Jesús Enrique Garnica

Líder Proceso de Educación y Participación Ciudadana en la Gestión Ambiental  
Profesional Especializado - Gloria Mora Bonilla

Líder Proceso Atención al Ciudadano  
Profesional Especializado - Edwin Fabian Urrego González

Líder del proceso Tecnologías de la Información y las comunicaciones TICS  
Profesional - Sebastián Martín González

Profesional Especializado - Recursos Humanos  
Ana Beatriz Báez Mancera

## **ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN** **ASAMBLEA CORPORATIVA**

Nicolas García Bustos  
Gobernador de Cundinamarca

Hernán Barreto Parra  
Alcalde Gachalá

Juan Pablo Linares Gómez  
Alcalde Gama

Numael Jiménez Castillo  
Alcalde Junín

Omar Cifuentes Romero  
Alcalde Guasca

Darío Ernesto Piñeros Marta  
Alcalde Medina

Luis Hernando Velandia Beltrán  
Alcalde Gachetá

Crispín Beltrán Urrego  
Alcalde Ubalá

Jorge Arturo Romero Romero  
Alcalde Fómeque

## **CONSEJO DIRECTIVO**

Nicolás García Bustos / Nidia Clemencia Riaño Rincón  
Gobernador de Cundinamarca o su delegado

Pablo Yesid Fajardo Benítez  
Delegado Presidente de la República

Edna Rocío Vanegas Rodríguez  
Delegada Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Jorge Arturo Romero Romero  
Alcalde Fomeque

Darío Ernesto Piñeros Marta  
Alcalde Medina

Héctor Hernán Barreto Parra  
Alcalde Gachalá

Omar Javier Cifuentes  
Alcalde Guasca

Diego Iván Velandia Prieto  
Mauricio Forero Bejarano  
Representantes Empresa Privada

Adalberto Agustín Díaz  
Carlos Alberto Calderón Moreno  
Representantes ONG Ambientales

Representante de las Comunidades Indígenas  
Oswaldo Rodríguez Macuna



*Somos* **VIDA**  
*Todos* **Confianza**  
**Desarrollo**

---

## **NIVEL DIRECTIVO**

Marcos Manuel Urquijo Collazos  
Director General

Yesid Yovanny Ortiz  
Secretario General

Diego Leandro Cárdenas Chala  
Subdirector de Planeación

María Fernanda Medina Quintero  
Subdirector de Gestión Ambiental

Leonel Antonio Calderón Urrea  
Subdirector Administrativa y Financiera

Claudia Rocío Sandoval Ruiz  
Jefe Oficina Control Interno

María Dolores Bohórquez Ruiz  
Revisora Fiscal

## PRESENTACIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Guavio CORPOGUAVIO, cumpliendo con lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 11 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción), concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012; de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información); y del artículo 52 de la Ley 1757 del 6 de julio de 2015 (Participación Democrática – Rendición de Cuentas); así como el Decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015; ha elaborado el presente documento el cual forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

Es para todos conocido que la secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, generó la herramienta **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”**, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, la cual la Corporación ha seguido juiciosamente.

Dicha metodología incluye seis (6) componentes, los cinco (5) primeros son autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, y el sexto (6) como Iniciativas Adicionales, para que las entidades incorporen lo que a su buen juicio estimen pertinente.

Dichos componentes son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas adicionales

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo; la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación. En ese sentido, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya se vienen ejecutando en la Corporación.

La Entidad respalda los procesos de construcción de mecanismos que permitan la mitigación de actos de corrupción y la implementación de acciones que contribuyan a mejorar la transparencia, a través de herramientas de comunicación con los ciudadanos que les permitan su participación y que estos puedan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza en la administración pública.

Nuestra Corporación dando cumplimiento al Plan De Acción Institucional, instrumento de planeación, en el cual se concretó el compromiso de la entidad para el logro de los objetivos

y metas planteados en el plan de Gestión Ambiental Regional PGAR, en el que se definieron las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción durante el presente año, el cual fue aprobado mediante acuerdo 003 de 2020, la administración presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de dar cumplimiento a los requerimiento de ley, y manejar una herramienta que de manera concertada con los líderes de los procesos y luego de identificar opciones de mejora, permitieran armonizar el cumplimiento de los diferentes componentes del PAAC con el Plan de Acción Institucional de la entidad, en ese sentido se elaboró la siguiente estrategia para garantizar la transparencia y el adecuado manejo de los recursos financieros, físicos y el talento humano, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, los mecanismos de transparencia y acceso a la información y presentamos iniciativas adicionales que permitirán contribuir, combatir, prevenir la corrupción y consolidar una entidad legítima y transparente.

**MARCOS MANUEL URQUIJO COLLAZOS**

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
Naturaleza Jurídica, Objeto y Jurisdicción Territorial de Corpoguavio	10
Misión.....	11
Visión.....	11
Política de Gestión.....	11
Principios Éticos.....	12
Valores Éticos.....	12
Objetivos Corporativos.....	12
Herramienta “SIGYCO”.....	12
<b>1. MARCO NORMATIVO</b> .....	<b>15</b>
<b>2. OBJETIVO</b> .....	<b>17</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>17</b>
<b>4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS</b> .....	<b>18</b>
4.1 Línea Estratégica 1: Fortalecimiento de la planificación, regulación y el ordenamiento ambiental en la jurisdicción.....	18
4.2 Línea Estratégica 2: Orientación y promoción a la sostenibilidad de procesos productivos y extractivos hacia el ambiente sano regional.....	18
4.3 Línea Estratégica 3: Fortalecimiento del desempeño institucional del buen gobierno y la gobernanza del territorio, con los actores Regionales.....	18
<b>5. COMPONENTES</b> .....	<b>19</b>
5.1 Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	19
5.2 Segundo Componente: Racionalización de Trámites.....	19
5.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas .....	20
5.4 Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	22
5.5 Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	22
5.6 Iniciativas Adicionales.....	23
<b>6. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b> .....	<b>23</b>
<b>CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	<b>25</b>



## INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Guavio - CORPOGUAVIO es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cinco componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye como segundo componente la Racionalización de Trámites que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica. A este segundo componente se le dará cumplimiento teniendo como base lo establecido en la Guía metodológica para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el tercer componente la Rendición de Cuentas, que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

De otro lado, está el cuarto componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano que tiene como finalidad establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Corporación.

Por último, con la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional y su Decreto Reglamentario 103 del 20 de enero de 2015, abordamos los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, dado que somos conscientes que el acceso a la información pública nacional ha obtenido el reconocimiento constitucional como un derecho fundamental de cualquier persona de consultar y obtener la información pública, donde promoveremos la cultura de transparencia mediante la difusión de la información que generen los sujetos obligados, así como el acceso a la información pública de calidad de manera oportuna, completa y veraz.

Así mismo este Plan está construido y se ejecutara teniendo en cuenta lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la 2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación.

## **Naturaleza Jurídica, Objeto y Jurisdicción Territorial de Corpoguavio**

Las Corporaciones Autónomas Regionales tienen origen constitucional con fundamento en el Numeral 7° del Artículo 150 de la Constitución Política de 1991, a partir de la cual, la misma carta política le asignó al Congreso de la República la función de "...Reglamentar la creación y funcionamiento de las Corporaciones Autónomas Regionales dentro de un régimen de autonomía..."; por tal razón, para dar cumplimiento a dicho mandato constitucional, el Congreso de la República expidió la Ley 99 de 1993, "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reorganiza el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental –SINA- y se dictan otras disposiciones".

En este sentido, la Corporación Autónoma Regional del Guavio "CORPOGUAVIO" de conformidad con el Artículo 23 de la Ley 99 de 1993 es un ente corporativo de carácter público, creado por la ley, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidro geográfica, dotado de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargados por la ley de administrar, dentro del área de su jurisdicción el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En relación con el Objeto establecido por el Artículo 30 de la precitada ley, la Corporación tiene a su cargo la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Desde el punto de vista de la jurisdicción territorial de la Corporación como el modelo funcional-operativo de composición político-administrativo que representa, la Corporación Autónoma Regional del Guavio CORPOGUAVIO en virtud de la distribución o reparto jurisdiccional previsto por artículo 33 de la Ley 99 de 1993, tiene jurisdicción en los municipios de Gachalá, Medina, Ubalá, Gama, Junín, Gachetá, Fómeque y Guasca, ubicados en el sector oriental del Departamento de Cundinamarca, correspondiente a un área de 356.553 cuyas potencialidades y restricciones biohidrogeográficas integran una unidad pivotal de análisis estratégico por excelencia para la gestión del medio ambiente y los recursos naturales presentes en ella.

### **Misión**

Administrar y proteger el patrimonio ecológico y ambiental de su jurisdicción y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con participación social, talento humano competente, comprometido y criterio de servicio.

### **Visión**

La jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Guavio, en el 2023 será un territorio reconocido por su productividad y competitividad en un marco de Desarrollo Sostenible, integral y armónico; con procesos de manejo y administración corresponsable, eficiente, participativa e incidentes; con un ordenamiento territorial que reconoce como determinantes la protección y conservación del patrimonio natural y ambiental.

### **Política de Gestión Integrada**

**CORPOGUAVIO** administra los recursos naturales renovables y propende por el desarrollo sostenible, conforme a los lineamientos de la política nacional ambiental y laboral, fundamentada en una gestión integrada NOS COMPROMETEMOS A:

- (i) Satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros usuarios, grupos de interés y partes interesadas con talento humano competente y comprometido.
- (ii) Prevenir la contaminación controlando nuestros aspectos ambientales y haciendo uso eficiente de los recursos y asegurando una disposición adecuada de los residuos que generamos
- (iii) Mejorar continuamente a través de los objetivos establecidos.
- (iv) Cumplir con la legislación vigente aplicable y con otros requisitos que la Corporación suscriba.
- (v) Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de cada uno de sus trabajadores con el fin de minimizar y controlar los Riesgos existentes en la corporación.

Para lograr lo anterior, promovemos el desarrollo de nuestro talento humano, el COPASST y la participación social, al tiempo que destinamos los recursos necesarios para fortalecer nuestra cultura de mejoramiento continuo, la conservación del patrimonio natural y la satisfacción de la comunidad

### **Principios Éticos**

Los principios éticos que rigen el comportamiento de los servidores públicos y colaboradores de CORPOGUAVIO son: Probidad, Corresponsabilidad, respeto y excelencia.

### **Valores Corporativos**

Los valores éticos corresponden a aquellas formas de ser y de actuar de los individuos en sociedad, los cuales son altamente deseables como atributos o cualidades por cuanto posibilitan la construcción estable y trascendente de una convivencia armónica, tolerante, solidaria y proactiva, y en Corpoguavio se reconocen los siguientes: Integridad, Ecuanimidad, Buen juicio Transparencia, Tolerancia, Diálogo Cumplimiento, Puntualidad, Solidaridad, Confianza, Lealtad, Trabajo en equipo, Efectividad, Innovación y Proactividad.

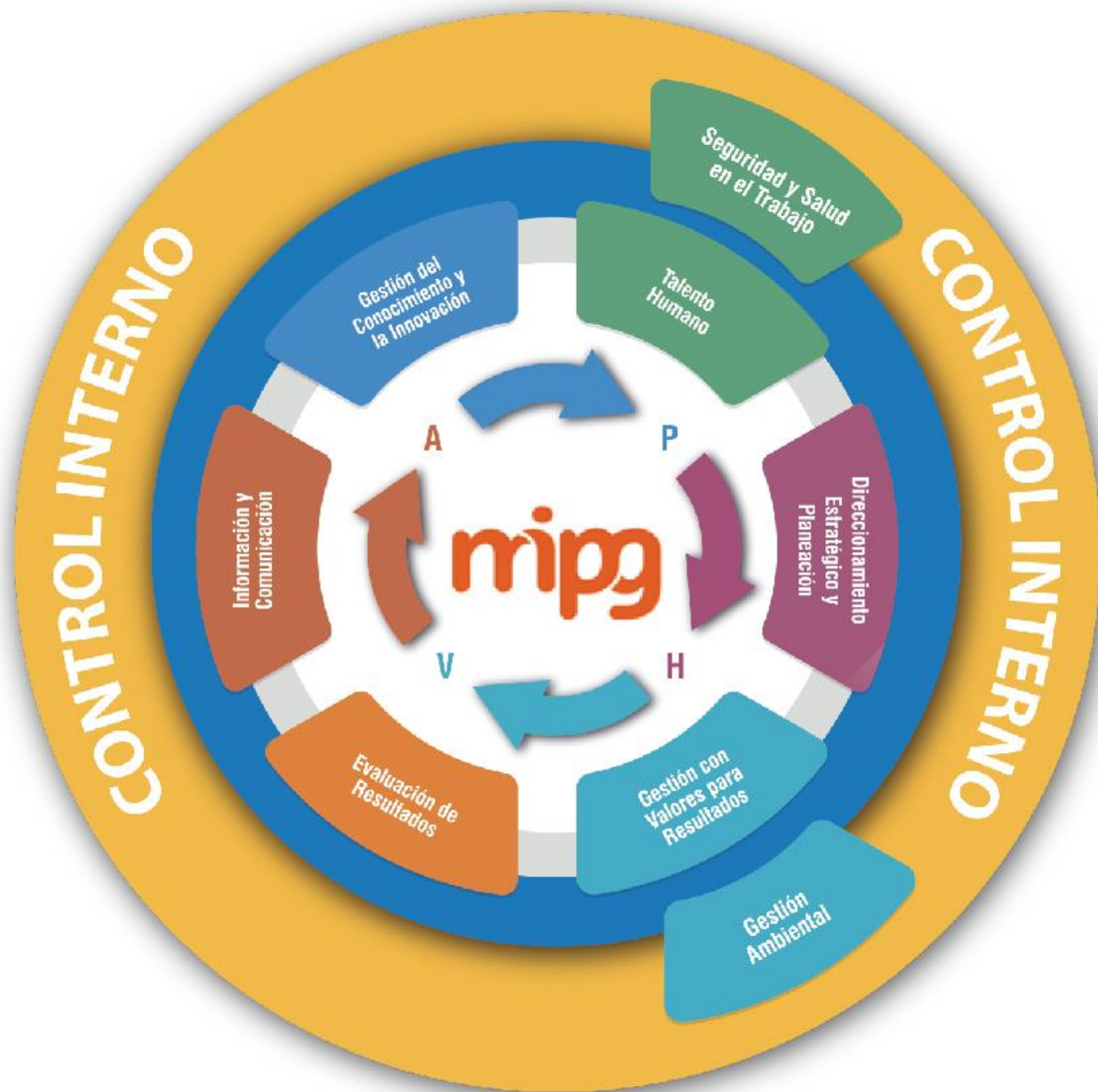
## **Objetivos Corporativos**

- Fortalecer la gobernabilidad ambiental para el manejo integral de lo permisivo y sancionatorio, evaluación, seguimiento y control ambiental.
- Fortalecer la participación ciudadana en la gestión ambiental a través de la sensibilización y capacitación para el fortalecimiento de las competencias de los diferentes actores de la jurisdicción de Corpoquavio.
- Realizar la evaluación, seguimiento y control al estado de ejecución de los instrumentos de planeación estratégica de la Corporación como el Plan de Gestión Ambiental Regional “PGAR” 2013-2023
- Constituir el Sistema Integrado de Gestión y Control “SIGYCO” como una herramienta estratégica de gerenciamiento, evaluación y control que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, ambiente y satisfacción social.
- Cumplir con lo dispuesto por la política integrada de gestión.

# Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG



CORPOGUAVIO adopto el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG** como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad. Este Modelo opera a través de 7 Dimensiones que a su vez agrupan 19 políticas de gestión y desempeño institucional con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. A la vez se encuentra estructurado de tal forma que cumple con las actividades básicas del ciclo de mejora continua Planear – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA), y así permite la articulación y administración de los procesos establecidos en la Corporación. El modelo se mide mediante la implementación de los Autodiagnósticos en la entidad, el seguimiento del plan de acción y el reporte FURAG que se realiza de forma anual.



La imagen se divide en varias secciones donde se evidencia 6 de las 7 dimensiones del MIPG con sus respectivos colores las cuales son: Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación y Gestión del conocimiento; en estas se encuentran inmersas las políticas de gestión y desempeño institucional que fueron adoptadas por CORPOGUAVIO y que permiten que el MIPG funcione.

La Dimensión 7 Control interno se encuentra en la parte externa ya que es quien controla, verifica y evalúa los planes, procedimientos y demás acciones de la Entidad para trabajar en una mejora continua.

En la dimensión Talento Humano se encuentra el **S**istema de **G**estión de **S**eguridad y **S**alud en el **T**rabajo, puesto que incluye las rutas de creación de valor donde se enmarca la importancia de que la Entidad tenga incorporado este sistema.

En la dimensión gestión con valores para resultados se encuentra enmarcado el **S**istema de **G**estión **A**mbiental, CORPOGUAVIO como Autoridad Ambiental tiene incorporados estos criterios que permite realizar un adecuado uso de los recursos naturales en todos los procesos que se realicen.

En el centro se ubica ciclo PHVA, ya que en CORPOGUAVIO todos sus procedimientos cumplen con procesos de calidad que nos permiten ser más eficientes y eficaces en la realización de las actividades por procesos y cumplir con la misión y objetivos trazados por la Entidad.



## Herramienta “SIGYCO” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

La Corporación Autónoma Regional del Guavio “CORPOGUAVIO” cuenta actualmente con el “SIGYCO” concebido como una herramienta estratégica de gerenciamiento, evaluación y control que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, ambiente y satisfacción social, favoreciendo el proceso continuo de mejoramiento de la administración pública como modelo interactivo de gestión que constituye un paradigma de empoderamiento evolutivo soportado fundamentalmente en el fortalecimiento y aplicación de instrumentos de planeación y gestión eficaces, como también, en la coordinación interinstitucional y la actuación transdisciplinar de los servidores públicos que en ejercicio y cumplimiento de sus competencias, funciones y responsabilidades posibilitan la materialización de lo dispuesto por las políticas

públicas nacionales, leyes, decretos, directivas y circulares a través de la implementación de planes, programas y proyectos afines con el objeto misional de la entidad, precisando que la gestión ambiental bajo los principios de planeación participativa, corresponsabilidad y gestión.

La herramienta tiene como fundamento el enfoque y administración por procesos, conformado de la siguiente forma: 10 macro procesos y 24 procesos enmarcados dentro de un Manual cuya atención contribuye a garantizar la aplicación de procedimientos, guías, formatos, manuales y demás documentos que soportan los procesos, facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas por la entidad para el logro de la Misión institucional. De esta forma, el Modelo de Operación por Procesos de CORPOGUAVIO establecido a partir del desdoblamiento de cada uno de los macroprocesos, Mapa de Operación por Procesos

## Modelo de Operación por Macroprocesos



Es importante destacar que el nuevo Plan de Acción institucional de Corpoguavio formulado durante el primer cuatrimestre del año anterior y aprobado mediante acuerdo No 003 de 2020 para las vigencias 2020-20203 bajo el eslogan “Corpoguavio somos todos, Vida, Confianza y Desarrollo” estableció como una de sus metas la implementación del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG de la entidad donde se interrelacionen y cumplan todos los procedimientos para dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y el cumplimiento del objetivo misional de la corporación.



## 1. MARCO NORMATIVO

El artículo 73 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites, la rendición de la cuenta, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, precisando que el la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Así mismo se precisa que en aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

De otra parte, el artículo 76 de la mencionada Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 establece que la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos será la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, mencionando que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Igualmente menciona que en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, donde la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

Finaliza precisando que la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Así mismo, estipula que en aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

De otro lado, el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 establece lo siguiente:

*\*La 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, será 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".*

\*Los estándares que deben seguir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*".

\*El documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*" entrará a formar parte integrante del presente decreto

\*La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*" y que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

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

\*El documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se tendrá hasta **el 31 de enero de 2023**, para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos "[Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2](#)" y en la "[Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción](#)".

Lo anterior de acuerdo con el Decreto 124 de 2016, expedido por el Departamento Administrativo de la Presidencia, la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, 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".

## 2. OBJETIVO

Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*", concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012; de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información); y del artículo 52 de la Ley 1757 del 6 de julio de 2015 (Participación Democrática – Rendición de Cuentas);

### 3. ALCANCE

✚ Realizar una revisión y de ser necesario actualización a los **mapas de riesgos de corrupción por procesos de la Corporación**, conforme a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital – versión 5 de 2020, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

✚ Identificar la **estrategia de racionalización de trámites**, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Corporación, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.

✚ Programar la **rendición de cuentas**, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Corporación con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

✚ Fortalecer los **mecanismos de servicio al ciudadano**, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Corporación con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

✚ Incorporar los **mecanismos para la transparencia y acceso a la información**, dado que tenemos absoluta claridad que el acceso a la información pública ha obtenido el reconocimiento constitucional como un derecho fundamental de cualquier persona de consultar y obtener la información pública.

### 4-LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

La adopción y puesta en implementación del presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023” guarda la coherencia instrumental y sincronía temporal que se requiere con los instrumentos de planificación estratégica de superior jerarquía de la Corporación como el Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR 2013-2023, para el cual, como instrumento articulador de procesos de planificación entre el nivel nacional y local que trasciende de los lineamientos estratégicos a las acciones que promueven el desarrollo regional sostenible a través de las líneas estratégicas, ejes programáticos y metas inherentes a él, permite enmarcar y articular la ejecución de acciones específicas relacionadas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con la estructura que se muestra a continuación:

**4.1 Línea Estratégica 1:** Fortalecimiento de la planificación, regulación y el ordenamiento ambiental en la jurisdicción

➤ **Objetivo:**

Incorporar en el ordenamiento territorial de la jurisdicción, los procesos de articulación de la planeación del desarrollo y el ordenamiento ambiental, teniendo en cuenta las determinantes

de competencia de CORPOGUAVIO, para establecer a nivel regional una estrategia que vincule la protección y conservación de los ecosistemas hídricos; la administración y manejo de los ecosistemas estratégicos y de biodiversidad; la mitigación y adaptación al cambio climático; y la gestión del riesgo de desastres permitiendo el uso sostenible de los recursos naturales.

**4.2 Línea estratégica 2:** Acciones de conservación en el territorio y promoción de la sostenibilidad de procesos productivos y extractivos componentes del camino hacia el ambiente sano regional

> **Objetivo:**

Fortalecer la capacidad de los sectores productivos y extractivos presentes en la economía regional y de las entidades territoriales, en la incorporación de prácticas responsables y tecnologías eficientes en el uso de los recursos naturales y en el manejo de sus residuos; para reducir los impactos en el uso y degradación de los recursos naturales de la jurisdicción.

**4.3 Línea estratégica 3:** Fortalecimiento del desempeño institucional, el buen gobierno y la gobernanza de y con los actores regionales.

> **Objetivo:**

Fortalecer la institucionalidad que administra en lo público lo ambiental y que en lo privado y comunitario gestiona sus propias responsabilidades en el marco de una región común. De esta manera una gama de procesos será estructurados interinstitucionalmente y la implementación de acciones mejorará en su integralidad e impacto en el desarrollo sostenible en la región.

## 4. COMPONENTES

### 4.1 Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - mapa de riesgos de corrupción

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Corporación, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

El referente para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituyó la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”*, expedida por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – DAPRE y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP-

La revisión de los riesgos se realizará teniendo como base la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital – versión 5 de 2020,

#### **Retos de la entidad:**

- Socialización de Política de Riesgos de la entidad.
- Realizar ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con todos los procesos de la Corporación
- Solicitud de manera periódica de los Riesgos de Corrupción de los diferentes procesos de la entidad.
- Monitoreo y seguimiento de los mapas de riesgos de corrupción
- Evaluación, publicación y mejora a los Riesgo de Corrupción 2023

#### **Actividades Vigencia 2023:**

#### **VER FORMATO COMPONENTE No. 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.**

### **4.2 Segundo Componente: Racionalización de Trámites**

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan continuar adelantando todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consisten en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros.

Este componente se desarrollará teniendo como base la Guía metodológica para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública de 2017.

- A. Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario (Ley 962 de 2005 “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*”), posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un Inventario de Trámites y un Registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- B. Priorización de Trámites a Intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

**C. Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al estado el resultado es la optimización de trámites.

#### **Actividades Vigencia 2023:**

##### **Retos de la entidad:**

- Mejorar los trámites a través de la optimización de los tiempos, proceso procedimiento y actividades.
- Sistematización de procedimientos internos para los trámites ambientales.
- Implementación plataforma VITAL
- Operabilidad del botón de PSE para pagos en línea de los tramites ambientales

[VER FORMATO COMPONENTE No. 2. Racionalización de Trámites.](#)

### **4.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas**

El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (*Artículos 48 a 59 de la Ley 1757 del 6 de julio de 2015 de “Por la Cual se dictan disposiciones en materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”*).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado - Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

A continuación, señalamos los lineamientos generales contenidos en el mencionado Documento Conpes:

- Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

ii. **Diálogo:** Se refiere a: (i) La justificación de las acciones; (ii) P  
**A. Ejecución e Implementación:**

**B. Evaluación y Monitoreo:**

**Actividades Vigencia 2023:**

**Retos de la entidad:**

Comunicación eficiente con la ciudadanía y grupos de interés.  
Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible para la ciudadanía  
Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional.

**VER FORMATO COMPONENTE No. 3. Rendición de Cuentas.**

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

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

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, la Corporación incluyó en sus planes institucionales (PGAR 2012-2023) líneas estratégicas, programas, proyectos y metas para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

**Plan para Mejorar la Atención al Ciudadano**

**A. Desarrollo Institucional Para El Servicio Al Ciudadano**

**B. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos**

**C. Fortalecimiento de los Canales de Atención**

**Actividades Vigencia 2023:**

**Retos de la entidad:**

- Afianzar los canales de recepción de PQRSDF.
- Formular e implementar el Plan Institucional de Servicio y Atención al Ciudadano
- Actualizar y socializar al ciudadano el portafolio de servicios, Protocolo de Atención.
- Relacionamiento con el Ciudadano
- Capacitación y socialización.

---

## VER FORMATO COMPONENTE No. 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

### 4.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

#### LEY 1712 DE 2014 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL Y DECRETO REGLAMENTARIO 103 DE 2015.

El acceso a la información pública ha obtenido el reconocimiento constitucional como un derecho fundamental de cualquier persona de consultar y obtener la información pública, con la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional y su Decreto Reglamentario 103 de 2015. A partir de la Ley se dan los lineamientos de la política pública de transparencia y acceso a información pública que promueve la cultura de transparencia mediante la difusión de la información que generen los sujetos obligados, así como el acceso a la información pública de calidad de manera oportuna, completa y veraz.

Además del reconocimiento del derecho entre los propósitos se encuentra establecer unos estándares para publicación proactiva de información, para el servicio de atención al ciudadano y la gestión documental, así como instrumentos que los ciudadanos tienen a su disposición para ejercer su derecho. Por último, la importancia de este derecho, reside entre otras, por su carácter de herramienta crítica para el control del funcionamiento del Estado y de la gestión pública, fortaleciendo la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

#### Actividades Vigencia 2023:

##### Retos de la entidad:

- Desde el Subcomponente 3 fortalecimiento desde el área de Talento Humano para las capacitaciones correspondientes
- Disponibilidad de información por medios físicos y electrónicos.
- Fortalecer la experiencia a los grupos interesados de la jurisdicción
- Socializar al ciudadano el portafolio de servicios, Protocolo de Atención, Carta de Trato Digno y demás documentos que soportan el proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano de la Corporación.
- Afianzar los canales de recepción de PQRSDF

## VER FORMATO COMPONENTE No. 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

### 4.6 Iniciativas Adicionales

- Fortalecimiento cumplimiento plan estratégico de Talento Humano
- Adopción Manual de Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA)
- Reporte de Seguimiento Conflictos de Intereses

##### Retos de la entidad:



**VER FORMATO COMPONENTE No. 6. Iniciativas Adicionales.** (Integridad, RITA y conflicto de intereses)

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

De otra parte, para efectos de involucrar la exigencia del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y para efectos informativos, a continuación desarrollamos los parámetros básicos que seguirá la Secretaría General como dependencia encargada del proceso de Atención al Ciudadano en cuanto a la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos en la Corporación, los cuales fueron desarrollados de manera coordinada entre la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación, así:

### **A. Definiciones**

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

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

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

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

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

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015 - Derecho de Petición Por medio de la cual se regula el Derecho

Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo").

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010).

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

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

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

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento.

Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

## **B. Gestión**

• **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las Dependencias de Correspondencia o quien haga sus veces (Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.).

- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

- **Oficina, Dependencia o Entidad Competente:** En toda Entidad Pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- **Consideraciones Generales:** Las Dependencias Encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al Artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

**NOTA:** las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### **C. Seguimiento.**

#### **Es necesario:**

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.

#### **D. Control**

i. **Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una Oficina, que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 734 de 2002. Artículo 76).

Las Oficinas de Control Disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

(i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y

(ii) Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.

ii. **Oficina de Control Interno:** Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

#### **E. Veedurías Ciudadanas**

##### **Se debe:**

i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas (Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003).

iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal (Ibíd., Literal b).

#### **CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación 2023 está a cargo de la Subdirección de Planeación, quién además sirvió de facilitadora para todo el proceso de elaboración y actualización del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, a partir de la cual se estructuró el presente Plan le corresponde a la Oficina de Control Interno.

Para estos efectos forma parte integral del presente documento **EL FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE-FT-SIGYCO-SPAAC V-01**, como un mecanismo de seguimiento y control, el cual deberá ser utilizado por la Oficina de Control Interno.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2. DAFP.2015

Guía metodológica para la racionalización de trámites- Versión 1. 2017



# PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL  
DEL GUAVIO - CORPOGUAVIO**  
Carrera 7 No.1A - 52 Gachalá - Cundinamarca  
**Conmutador: (+57-1) 8538500**

**CORPOGUAVIO**  
Somos Todos: Vida - Confianza - Desarrollo

[www.corpoguavio.gov.co](http://www.corpoguavio.gov.co)