



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 - 2023

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 1 de 19	Fecha: 31/01/2021

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
I. MARCO NORMATIVO.....	3
II. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
1. PRESUPUESTO DEL PAAC.....	7
2. RESPONSABILIDADES.....	7
3. COMPONENTES.....	7
4. ELABORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN.....	8
5. OBJETIVOS.....	8
6. ACCIÓN INTEGRAL Y ARTICULADA.....	9
7. SOCIALIZACIÓN.....	9
8. PUBLICACIÓN Y MONITOREO.....	9
9. ALTA DIRECCIÓN.....	10
10. AJUSTE Y MODIFICACIONES.....	10
11. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN.....	10
IV. COMPONENTES DEL PLAN.....	11
PRIMER COMPONENTE.....	11
SEGUNDO COMPONENTE.....	11
TERCER COMPONENTE.....	12
CUARTO COMPONENTE.....	13
QUINTO COMPONENTE.....	14
SEXTO COMPONENTE.....	14
V. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	14
DEFINICIONES.....	14
GESTIÓN.....	17
ANEXO - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2020 .....	19

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 2 de 19	Fecha: 31/01/2021

## INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que la Corporación Autónoma Regional de Caldas ha adoptado, dentro de su proceso de Planeación estratégica para el período 2020 - 2023.

Mediante Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, se reglamentan los artículos 73 y 7 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*. El artículo 73 de dicha Ley prevé que *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*.

Consciente de los efectos perjudiciales de la corrupción en la gobernabilidad y el desarrollo del País, CORPOCALDAS construye el presente documento que contiene las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cada uno de sus componentes como son:

- Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Segundo Componente: Racionalización de Trámites
- Tercer Componente: Rendición de Cuentas
- Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información
- Sexto Componente: Iniciativa Adicionales

Teniendo en cuenta lo anterior, se invita a la comunidad en general y a los usuarios de los servicios y acciones que presta y adelanta la Corporación, a efectuar seguimiento a las estrategias planteadas, a través de los diferentes mecanismos disponibles en la página Web corporativa o aportando sus opiniones y sugerencias en los espacios de participación con que cuenta la entidad.

Adicionalmente, el plan será socializado con la comunidad y las partes interesadas en la gestión de la Corporación, para validar las acciones y garantizar la efectiva participación de la comunidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 3 de 19	Fecha:31/01/2021

## I. MARCO NORMATIVO

TEMA	NORMATIVA	ART(S)	ASUNTO
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites		Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta 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.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 4 de 19	Fecha: 31/01/2021

TEMA	NORMATIVA	ART(S)	ASUNTO
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
MIPG	Decreto 612 de 2018	Todos	Integración de planes a MIPG
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Participación	Ley 1757 de 2015	Todos	Participación y rendición de cuentas
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.
	Decreto 0124 de 2016 Sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1071 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Señalan la metodología para diseñar y hacer seguimiento al PAAC, para la Gestión de los riesgos de corrupción.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 5 de 19	Fecha: 31/01/2021

TEMA	NORMATIVA	ART(S)	ASUNTO
	Atención al Ciudadano”.		

Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – Presidencia de la República

## II. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. CONTEXTO ESTRATÉGICO.

- Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia: La Corporación cuenta con un panorama de riesgos que son revisados de manera permanente, donde se establecen los riesgos asociados a posibles hechos de corrupción en el Sistema de Gestión Integrado.
- Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad: Los trámites y servicios de la Corporación se encuentran identificados en cada uno de los procesos, subprocesos y procedimientos de la entidad, compilados en el Sistema de Gestión Integrado.
- Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites: Se identificaron los aspectos para la racionalización de trámites de la Corporación.
- Se definieron las necesidades de información dirigida a usuarios y ciudadanos a través de mecanismos como la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano: Se aplicó una encuesta de satisfacción de usuarios que da parámetros fundamentales para diagnosticar y mejorar los servicios de la entidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 6 de 19	Fecha: 31/01/2021

- Se hizo un diagnóstico basado en el avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

## **2. AREAS RESPONSABLES.**

- Oficina de Planeación o quien haga sus veces.
- Alta Dirección
- Responsables de cada componente.
- Oficina de Control Interno.

## **3. METAS.**

Se determinaron las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la Corporación, respecto a cada uno de los seis (6) componentes, las cuales están contenidas en el cronograma anual.

## **4. INDICADORES.**

La Corporación ha definido los indicadores que consideró necesarios para el seguimiento del plan.

## **III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 7 de 19	Fecha: 31/01/2021

## 1. PRESUPUESTO DEL PAAC.

Las actividades por desarrollar dentro del PAAC se encuentran incluidas en el Plan de Anual Operativo de Inversión – POAI.

## 2. RESPONSABILIDADES.

Es necesaria la:

- Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la entidad.
- Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.
- Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.
- Cada responsable del componente junto con su equipo propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados.
- Ser una apuesta institucional para combatir la corrupción.

## 3. COMPONENTES.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 8 de 19	Fecha: 31/01/2021

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas adicionales que la entidad considere necesarias para combatir la corrupción.

#### **4. ELABORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN.**

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente.
- A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su proceso de construcción, coordinando con los responsables de los componentes su elaboración y su consolidación.

#### **5. OBJETIVOS.**

- Objetivo General:

Presentar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene las estrategias señaladas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

- Objetivos específicos:

1. El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Caldas, está concebido para ejecutarse durante el período 2020 – 2023, con una actualización anual de su cronograma de actividades.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 9 de 19	Fecha: 31/01/2021

- Cumplir con los lineamientos establecidos para su elaboración, consolidación, articulación, socialización y seguimiento.

## **6. ACCIÓN INTEGRAL Y ARTICULADA.**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Caldas está articulado con los instrumentos o planes institucionales.

## **7. SOCIALIZACIÓN.**

- Se dio a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. También fue socializado con la comunidad y las partes interesadas de la corporación, donde asistieron integrantes de comités y veedurías ciudadanas.
- Para lograr este propósito la Oficina de Planeación deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Así mismo, dicha Oficina adelantará las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las observaciones formuladas deberán ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incorporará en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## **8. PUBLICACION Y MONITOREO.**

Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 10 de 19	Fecha: 31/01/2021

Digital). A partir de esta fecha 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 Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

## **9. ALTA DIRECCION.**

Es importante la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

## **10. AJUSTE Y MODIFICACIONES.**

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados 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.

## **11. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN.**

Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, la entidad deberá promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 11 de 19	Fecha: 31/01/2021

## IV. COMPONENTES DEL PLAN

### PRIMER COMPONENTE.

#### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se actualizó el panorama de riesgos de la Corporación 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.

Este componente contiene los riesgos de corrupción que la entidad ha identificado en los diferentes procesos.

Dichos riesgos fueron analizados y evaluados de acuerdo con la última metodología propuesta por la Función Pública y, han sido identificadas las acciones de mitigación respectivas.

Los riesgos de corrupción hacen parte del Mapa de riesgos institucional, el cual es objeto de actualización anual, de acuerdo con lo establecido en la Política de Administración de riesgos de la Corporación.

### SEGUNDO COMPONENTE.

#### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 12 de 19	Fecha: 31/01/2021

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende, por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, la estrategia de CORPOCALDAS de lucha contra la corrupción incluye como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Contribuir a mejorar la competitividad.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Para el desarrollo de este componente se siguieron los lineamientos establecidos en La Guía para la Racionalización de Trámites del DAFFP donde se plantea, primero la identificación o el inventario de los trámites a intervenir, segundo la priorización de los trámites para lo cual se utilizaron cuatro criterios (La complejidad, el tiempo del trámite, el volumen de los mismos y las peticiones, quejas o reclamos asociados a dichos trámites), y tercero la identificación del nivel de intervención y el tipo de racionalización que se pretende realizar.

### **TERCER COMPONENTE.**

#### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 13 de 19	Fecha: 31/01/2021

Es una 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, la Corporación, los ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Teniendo en cuenta que el proceso de rendición de cuentas es una obligación de las entidades y un derecho de los ciudadanos, CORPOCALDAS ha diseñado diferentes estrategias que permiten informar, explicar y justificar la gestión adelantada por la entidad, permitiendo al ciudadano preguntar, debatir y evaluar la misma.

Para la rendición se tienen en cuenta los referentes normativos, estableciéndolos como los instrumentos de planificación, con objetivos, metas e indicadores, que permitan un adecuado seguimiento y evaluación. Se cuenta con acciones para divulgar la información en un lenguaje comprensible y se promueven estrategias de diálogo para llegar a los públicos objetivos.

#### **CUARTO COMPONENTE.**

#### **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CORPOCALDAS 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.

Este componente es liderado por el Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, bajo los lineamientos 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.

A continuación, se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, para los cuales se han definido diferentes actividades:

- Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Fortalecer los canales de atención.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 14 de 19	Fecha: 31/01/2021

## **QUINTO COMPONENTE.**

### **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.

La Corporación cuenta con un enlace en su página web, denominado “Transparencia y acceso a la información pública”, donde el ciudadano puede consultar información de su interés, sitio que cumple con los lineamientos establecidos por la normativa aplicable.

## **SEXTO COMPONENTE.**

### **INICIATIVAS ADICIONALES**

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

## **V. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

### **DEFINICIONES.**

**AUTOMATIZACIÓN:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

**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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 15 de 19	Fecha: 31/01/2021

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

**ELIMINACIÓN:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

**ESTANDARIZACIÓN:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos -SUIT

**INTEROPERABILIDAD:** La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades". Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como *web services*, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

**OPTIMIZACIÓN:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones
- Aumento de puntos de atención
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad
- Relaciones entre entidades
- Reducir tiempo en puntos de atención
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 16 de 19	Fecha: 31/01/2021

**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.

**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.

**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.

**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.

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**SIMPLIFICACIÓN:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 17 de 19	Fecha: 31/01/2021

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

**TRÁMITE O PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO REGULADO:** Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano - persona natural o jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

## **GESTIÓN.**

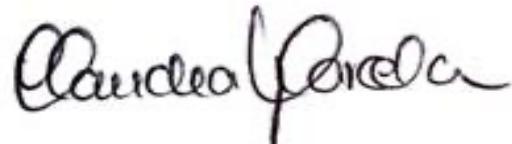
**RECEPCIÓN:** La entidad cuenta con una ventana en su página web, denominada “Servicios de información”, donde cualquier ciudadano puede realizar ante la Corporación Autónoma Regional de Caldas cualquier Petición, Queja o Reclamo en lo relacionado con las funciones que la ley le asigna a la entidad; así mismo, elevar las denuncias por delitos contra los recursos naturales renovables en el departamento de Caldas.

Con el fin de mejorar el acceso a los servicios de la Corporación, se han establecido los siguientes mecanismos de atención al ciudadano:

- Atención personalizada
- Vía telefónica
- Correo electrónico
- Vía fax
- Página web
- Por escrito directamente en las oficinas de la Corporación

 Corpocaldas Corporación Autónoma Regional de Caldas	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 18 de 19	Fecha: 31/01/2021

- Página web
- Por escrito directamente en las oficinas de la Corporación



**CLAUDIA MARCELA CARDO MEJÍA**  
Directora General (E)

 Corpocaldas Corporación Autónoma Regional de Caldas	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – 2023</b>		
	Versión: 1	Página: 19 de 19	Fecha:31/01/2021

## **ANEXO - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2021**