

# INFORME DE SEGUIMIENTO

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



CORPORACIÓN  
AUTÓNOMA REGIONAL  
DE LOS VALLES DEL  
SINU Y DEL SAN JORGE



*Por el desarrollo sostenible  
del departamento de Córdoba*

**Córdoba**  
Hídrica & Biodiversa

ENERO - ABRIL DE 2020

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>4. MARCO LEGAL</b> .....	<b>3</b>
<b>5. METODOLOGÍA</b> .....	<b>5</b>
<b>6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>5</b>
6.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	5
6.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	6
6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
6.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRASPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	8
6.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	10
<b>7. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b> .....	<b>10</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento de la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aprobado mediante acto administrativo Resolución No. 2-6981 de 24 de enero de 2020, se presenta a continuación el informe de avance de las acciones adoptadas.

El objeto es documentar el desarrollo de la estrategia de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano cada cuatro meses del año, reportando un informe que evidencie su seguimiento, con el fin de eliminar la materialización de los riesgos identificados en la matriz de riesgos.

## **2. OBJETIVO**

Este instrumento, tiene como finalidad evidenciar el cumplimiento de las acciones o mecanismos definidos por las dependencias involucradas, para ejecutar los controles que aseguran la gestión de los procesos, los cuales contribuyen a eliminar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar ya afecten el logro de los objetivos de la entidad.

Adicionalmente, se pretende realizar seguimiento al avance y establecer el cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020 de la CAR CVS, en el primer cuatrimestre del año 2020, empleando la metodología definida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente Ley 1474 de 2011 y Decreto 1081 de 2015.

## **3. ALCANCE**

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020, dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de abril de 2020, permitiendo a la Oficina de Control Interno en ejercicio del control posterior asignado por la ley, concluir y efectuar recomendaciones a la Dirección General de la CAR CVS, que puedan dar mejoramiento al desarrollo y ejecución de esta estrategia para la vigencia en curso.

## **4. MARCO LEGAL**

En Colombia existe una amplia legislación y normatividad tendiente a luchar contra la corrupción, incluyendo sistema de control social, político y técnico. Desde el ejecutivo, en las últimas administraciones se ha implementado el Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción. También existen iniciativas desde la

sociedad civil que han impulsado propuestas innovadoras que se convierten en referentes para valorar el proceso de lucha contra la corrupción.

La Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 270, establece que “la Ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública y que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sobre sus resultados”. A partir de este mandato y otro cuerpo de artículos relacionados con la participación ciudadana en el marco de la democracia participativa, son numerosas las disposiciones legales que aparecen en la cuales se considera el control fiscal participativo, entre otros, tenemos los siguientes:

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Decreto 1573 de 2001, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del estado.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre la 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.
- Ley 1474 de 2011, artículo 73, el cual 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.
- Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional, artículo 9 literal g, mediante la cual se dictamina la obligatoriedad de publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, artículo 52, estrategia de rendición de cuentas, la cual determina que las entidades de la administración pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1081 de 2015, título 4, en el cual se dictan normas acerca del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1083 de 2015, título 24, por el cual se regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

- 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".

## **5. METODOLOGÍA**

El seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realiza mediante la verificación del cumplimiento o avance de las acciones propuestas para el manejo de los controles en los riesgos identificados, al igual que el registro de evidencia que compruebe la meta o producto de la actividad formulada en el ítem "iniciativas adicionales", esta revisión se hace mediante consultas y entrevistas con los funcionarios responsables de ejecutar las acciones planteadas en la estrategia.

## **6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

De acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno Administrativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte al 30 de abril de 2020, se establecen los resultados que enuncian a continuación.

La Corporación ha establecido un PAAC acorde a la metodología establecida y contiene seis (06) ejes o componentes a saber:

### **6.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Esta herramienta 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 y se establecen las medidas orientadas a controlarlos.<sup>1</sup>

La entidad construyó un mapa de riesgos anticorrupción, de acuerdo a la metodología establecida para tal fin, se valoró el riesgo, se analizaron los controles existentes y calculó el riesgo residual.

El mapa de riesgos anticorrupción se encuentra debidamente publicado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web de la CAR CVS.

---

<sup>1</sup> Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2015 v2

El porcentaje de avance se lo estima tomando el número de actividades realizadas en el seguimiento sobre el número de actividades a realizar durante la presente vigencia, es por esto que se pudo determinar que las actividades a desarrollar durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2020 se cumplieron en un 20%.

## **6.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la entidad, y le permite a la misma 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.

La Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge “CVS” en el cumplimiento de las directrices nacionales, entre ellas la estrategia de Gobierno en Línea implementó el proceso de racionalización de trámites, cumpliendo con la primera fase de esta política.

En concordancia con lo dispuesto por la política anti tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFT la Corporación cuenta con 22 trámites inscritos y publicados en el portal no más filas.

Asimismo, se encuentra en el nivel tres en cuanto a estandarización y utilización del lenguaje común de intercambio de información y ha publicado un total de 6 registros de datos en el Portal de datos abiertos del estado colombiano <https://datos.gov.co>.

En cuanto al cumplimiento de racionalización de trámites para el 2020, esta se encuentra cumplida en un 20%.

## **6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también 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.<sup>2</sup>

Con respecto a esta actividad se informa a la comunidad sobre la rendición de cuentas de la Corporación a fin de que el público en general tenga conocimiento, esta invitación se hace extensiva mediante la publicación en la página web de acuerdo a los lineamientos del Programa de Gobierno en Línea.

La Corporación posee cuentas oficiales en las diferentes redes sociales, las cuales son administradas por un equipo de profesionales quienes constituyen el equipo de comunicaciones de la entidad.

Cuenta con un plan de medios que permite la interacción de la entidad con la comunidad y constituye el principal medio de divulgación y convocatoria. Igualmente, se generan piezas graficas de los diferentes niveles para difundir a la comunidad y usuarios tanto internos como externos en las campañas y acciones que se adelantan por la entidad.

Este componente presenta un porcentaje de cumplimiento del 25%.

#### **6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente 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.

Para la implementación de esta estrategia la Corporación CVS cuenta con el proceso de atención al público, con sus procedimientos y documentación aplicables. Se cuenta con un sistema de correspondencia, mediante el cual se recibirán y registrarán los requerimientos realizados ante la entidad, ya sea de manera verbal, en cuyo caso, esto serán recibidos y/o radicados en la oficina de archivo mediante la utilización del formato GE- FO-26 para recepcionar derechos de peticiones verbales, o por escrito, caso en el que deberán ser radicados en la oficina de archivo.

---

<sup>2</sup> Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano v2

Asimismo, la Corporación garantiza la interposición de peticiones, quejas y reclamos a través de la página web en el enlace - servicio al ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos; y atiende las solicitudes de información que realizan los interesados en consultar los documentos que reposan en la Corporación, petición de copias de los mismos y obtención de información sobre las funciones y actuaciones de la Entidad, cuando estos son solicitados de manera escrita y radicados en la oficina de archivo y correspondencia con destino a la Dirección General.

La Corporación Autónoma Regional de los valles del Sinú y del San Jorge CVS, ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, entidades y ciudadanos del común; establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional. Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados de la siguiente forma:

- Página web en Internet [www.cvs.gov.co](http://www.cvs.gov.co) (Foros, encuesta, servicios de atención en línea, buzón de contacto, notificación vía mail, RSS, Formulario de PQR).
- Teléfonos fijos: 7890605 -7890611 -7890693-7890617
- Correo electrónico: [cvs@cvs.gov.co](mailto:cvs@cvs.gov.co)
- Sede Principal (Atención al ciudadano presencial): Carrera 6 # 61-25 Barrio los Bongos Montería - Córdoba

Por otra parte; existe una atención inmediata por teléfono con un tiempo de espera no mayor a 20 segundos cuando la línea está ocupada y un tiempo de respuesta no mayor a 5 minutos cuando se escalan inquietudes a las áreas encargadas.

El avance logrado por la CAR CVS en este componente durante el periodo de análisis fue de un 50%.

## **6.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRASPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente 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.

Para garantizar la transparencia, solicitud y acceso a la información pública la Corporación ha dispuesto diferentes mecanismos para el acceso a la misma como son: La Página web institucional con los diferentes canales electrónicos que dispone:

**Atención Personalizada:** Por Medio de este espacio la ciudadanía accede en forma directa a los puntos de atención en la sede central en la Carrera 6 # 61-25 Barrio los Bongos Montería – Córdoba o cualquiera de las subsedes que tiene la Corporación. Por este medio pueden acceder a información de los servicios de la CVS, comunicar sugerencias, interponer quejas y reclamos, realizar trámites y denuncias Ambientales, el horario de atención a la ciudadanía es de 8:00 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 6:00 PM.

**Atención telefónica:** A través de éste medio la ciudadanía se comunica a los teléfonos de la CVS a nivel nacional. Para tener contacto con la sede central pueden llamar al PBX. 7890605 y marcar la extensión requerida, en donde se podrán realizar consultas, solicitar información acerca de los servicios que presta la corporación, interponer denuncias, iniciar trámites y verificar el estado del mismo y comunicarse con las diferentes oficinas de la Corporación

**Correo Postal:** Medio por el cual la ciudadanía envía correo físico (cartas, oficios, solicitudes) para comunicarse ya sea con el Director General o con cualquiera de las dependencias de la Corporación, este tipo de comunicación es recepcionado por la oficina de archivo y correspondencia en el Primer Piso - Sede principal, la cual se encargara de dirigirla a quien corresponda, además radicar solicitudes de información o reportar quejas y reclamos, tramites y denuncias ambientales.

**Correo Electrónico:** La ciudadanía puede acceder a este medio electrónico para estar en contacto con la corporación, agilizar sus requerimientos, solicitar información acerca de los servicios de la CVS, presentar sugerencias, interponer denuncias y solicitar información acerca de los trámites, el correo institucional para estos servicios de atención al ciudadano es: [cvs@cvs.gov.co](mailto:cvs@cvs.gov.co).

**Página Web Institucional:** Medio electrónico por el cual la ciudadanía encuentra información referente al quehacer de la Corporación y los servicios que presta, dentro de la cual se encuentran diferentes canales de comunicación que pueden ser utilizados como son (Foros, Servicios de Atención en Línea, PQR) en los cuales

directamente los ciudadanos pueden solicitar información, documentar quejas, presentar sugerencias y solicitar información de trámites y denuncias ambientales.

**Redes Sociales:** Teniendo en cuenta el auge que han tenido las redes sociales, y en cumplimiento de las recomendaciones del Gobierno en Línea la Corporación como estrategia de promoción y divulgación de información sobre el quehacer de la CVS, habilito su cuenta en Twitter como @corporacioncvs, Facebook como Cvs Córdoba Montería e Instagram como @corporacioncvs.

**Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en línea –VITAL:** Por medio de VITAL se les proporciona a los ciudadanos la facilidad de realizar sus trámites y denuncias ambientales de forma electrónica en un punto único de acceso a la gestión y la información de permisos y licencias ambientales para todo el territorio nacional, totalmente en línea; ahorrar tiempo, papel y saber cómo va tu solicitud sin desplazarte.

El avance logrado en este componente alcanza un 25%.

#### **6.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. En este componente la Corporación elaboró un código de ética (código de integridad) con el fin de que sea puesto en práctica por los funcionarios y contratistas de la entidad para ejercer desde el interior todo lo establecido en lo referente a la transparencia y lucha contra la corrupción y además cuenta con unos formatos donde cada funcionario de planta y contratistas se compromete en prevenir la corrupción.

Este componente no presenta avance en el periodo analizado.

#### **7. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano elaborado y en vigencia para la Corporación es de conocimiento de todo el personal de la entidad, y es compromiso de cada equipo de trabajo responsable de cada componente que hace parte del PAAC, la información suministrada, por cualquier medio, como evidencia de la realización de estas actividades de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada; así como, la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o debilidades en la ejecución de las mismas que pudieran afectar el resultado final de la actividad.

De acuerdo a la tabla que se presenta a continuación se puede concluir que las actividades programadas se cumplieron en un 49%.

**Tabla 1 Cumplimiento de la matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020**

COMPONENTE	RESPONSABLE	CANTIDAD ACTIVIDADES POR COMPONENTE	% AVANCE
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	Subdirección de planeación - Talento Humano-administrativa y financiera-Secretaria General	5	20%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Secretaria General	5	20%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Dirección General	4	25%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Secretaria General	2	50%
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Secretaria General	4	25%
6. INICIATIVAS ADICIONALES	Secretaria General	1	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>49%</b>

Se observa que el PAAC no cuenta con una medición cualitativa que permita medir objetivamente el cumplimiento de cada una de las actividades programadas, generando subjetividad en el momento de establecer su porcentaje de avance. Esto, como quiera que no se establecen las actividades que se programan para cada componente.

Es importante que en adelante la matriz de riesgos de corrupción se le realice seguimiento y monitoreo por parte de cada líder de proceso, preferiblemente en formatos controlados preestablecidos desde el SGI, seguimiento y monitoreo que puede realizarse conjuntamente con los riesgos de gestión. La oficina de control interno adelanta una iniciativa con el área de calidad para estos efectos.

La invitación para los diferentes equipos de trabajo es el de afianzar la comunicación y a ser hilos conductores de propuestas que contribuyan a mejorar el desarrollo de las actividades incluidas en el PAAC, de tal manera que se logre eficiencia en el uso de los recursos y se cree conciencia de la importancia de seguir los lineamientos establecidos para cada proceso, lo cual redundara en el mejoramiento del desempeño y permitirá disminuir las vulnerabilidades, para con ello evitar la materialización de los riesgos de corrupción identificados.

Se invita a continuar con la participación activa en el desarrollo de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2020.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Robin Larsen Sánchez', is written over a large, stylized graphic element that resembles a signature or a large letter 'S'.

**ROBIN LARSEN SÁNCHEZ**

Asesor de Control Interno Administrativo