

REPUBLICA DE COLOMBIA

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL
SAN JORGE, CVS

RESOLUCION No

Nº 2 - 2982

FECHA

10 ENE 2017

"Por la cual se actualiza y adopta la estrategia de lucha anticorrupción y atención al ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge – CVS para la vigencia 2017"

EL DIRECTOR GENERAL (E) DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL SAN JORGE, CVS, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE LE CONFIEREN LA LEY 99 DE 1993 Y EN DESARROLLO DE LOS ARTÍCULOS 15 Y 21 DE LA LEY 489 DE 1998.

CONSIDERANDO:

Que uno de los propósitos del Gobierno Nacional es el fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

Que el Gobierno Nacional en la ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 dispuso para las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal la obligatoriedad de elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta, prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que el decreto 2641 del 17 de diciembre del 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, decreta: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, eficiencia, Transparencia y Lucha contra la

M
15

REPUBLICA DE COLOMBIA

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL
SAN JORGE, CVS

RESOLUCION No

142 2 - 2982

10 ENE 2017

FECHA

Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, establece que "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, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad" correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimientos a lo allí establecido.

Que mediante la circular externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades orden nacional y territorial se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

Que mediante el decreto numero 4637 de 2011 se creó en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Secretaria de Transparencia, asignándole entre otras las siguientes funciones, el "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, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011... " así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades Públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos"....

Que la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos a los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 en el cual se señalan de una parte de la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las

2
HS

REPUBLICA DE COLOMBIA

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL
SAN JORGE, CVS

RESOLUCION No

2 - 2982

FECHA

10 ENE 2017

entidades, mediante los lineamientos de políticas de desarrollo administrativo y monitoreo y evaluación de de avances en la gestión institucional y sectorial.

Que se ha presentado para consideración y aprobación la estrategia de lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano CVS y el Director General considera pertinente y procedente aprobar dicha estrategia.

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Aprobar y adoptar la Estrategia de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge, CVS, para la vigencia 2017, contenido en el documento anexo el cual hace parte del presente acto administrativo.

PARAGRAFO: La estrategia aprobada en el presente artículo contiene los siguientes componentes

- GESTION DEL RIESGO
- ESTRATEGIA ANTITRAMITE.
- RENDICION DE CUENTAS.
- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO
- MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION

ARTICULO 2. La implementación de las disposiciones contenidas en la Estrategia de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano CVS, les compete responderlas a todos los miembros de la organización, los cinco primeros días siguientes a cada cuatrimestre, quienes son responsable de las acciones para el logro de sus objetivos.

La Subdirección de Planeación prestará la asesoría en el avance de la respectiva estrategia, a los empleados que así lo requieran.

ARTICULO 3. El seguimiento y evaluación al cumplimiento de las orientaciones derivadas del mencionado documento estará a cargo del Asesor de Control Interno, quien deberá publicar cuatrimestralmente en el sitio web de la

~

15

REPUBLICA DE COLOMBIA
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINU Y DEL
SAN JORGE, CVS

RESOLUCION No 2 - 2982

FECHA

10 ENE 2017

Corporación, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento de la Estrategia de la Lucha Anticorrupción y de Atención al Ciudadano CVS.

ARTICULO 4. La Estrategia de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano CVS adoptada mediante la presente resolución, deberá publicarse en las carteleras y página web de la entidad y socializarse a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación. Dicha socialización estará a cargo de la Subdirección de Planeación.

ARTICULO 5. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Montería a los,


RAFAEL ESPINOSA FORERO
Director General CVS (e)

Elaboró: Subdirección de Planeación
Aprobó: Secretaría General *RS*



**Corporación Autónoma Regional de
los Valles del Sinú y del San Jorge -
CVS**

**Montería – Córdoba Colombia
Carrera 6 No. 31-25 Barrio
Los Bongos
Tel: 7890605
Email: cvs@cvs.gov.co
<http://www.cvs.gov.co>**

**PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO
CVS 2017**



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. GENERALIDADES	4
2.1 JURISDICCION	4
2.2 UBICACIÓN	4
2.3 ORGANOS DE DIRECCION	5
Consejo Directivo	5
Director General	6
2.4 MISION	6
2.5 VISION	6
3. MARCO LEGAL	7
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION.....	8
Identificación de los riesgos de corrupción (ver cuadro anexo)	8
Valoración de riesgos de corrupción.	8
Respuesta a los riesgos de corrupción	9
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	10
Promoción del uso de datos abiertos.....	11
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	12
Concepto de rendición de cuentas.....	12
Componentes de la rendición.....	12
Rendición de cuentas en la CVS.	13
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
Derecho de Petición	14
Queja:	15
Reclamo:	15
Buzón Anticorrupción:	16
Solicitud de Información:	16
Consultas:	16
Audiencias Públicas	16
Cuándo se convocan las audiencias públicas ?	17
Rendición de Cuentas.....	17
Uso de Medios Electrónicos en los espacios y procesos de Rendición De Cuentas.....	17
Objetivos de la Rendición de cuentas:	18

	<p align="center">Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS</p>	<p align="center">Página 3 -22</p>
<p align="center">PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</p>		

Otros mecanismos	19
Espacios de Atención Ciudadana	19
Página web: www.cvs.gov.co	19
¿Cuáles son los tiempos de respuesta de los diferentes canales de comunicación y atención ciudadana?	19
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRASPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
• Correo Postal	21
• Correo Electrónico	21
Página Web Institucional	22
Redes Sociales.....	22
Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en línea –VITAL.	22
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	22

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 3 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

1. INTRODUCCION

La Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge “CVS” en cumplimiento del artículo 73, 76 De la Ley 1474 de 2011, el Decreto 124 de 2016, ha actualizado la estrategia de lucha anticorrupción y atención al ciudadano la cual deberá ser ejecutada por todos los líderes de proceso y sus equipos de trabajo en cumplimiento de sus funciones y la planeación institucional en la entrega de productos y servicios de manera oportuna, eficaz y eficiente.

Durante la vigencia anterior, se realizaron diversas actividades relacionadas con el diseño, planeación, ejecución, seguimiento y control, para establecer la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de esta CAR, con la participación de la alta dirección, los líderes de procesos y sus equipos de trabajo.

En este sentido la CVS, como entidad encargada de administrar los recursos naturales renovables y el ambiente, con criterios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, con el compromiso ético y responsable de su talento humano, cuenta con procesos de participación y atención al ciudadano claramente definidos, a través de los cuales se permite la interacción con los diferentes actores del sector, en especial, para los procesos regulatorios tanto de carácter general como particular.

Para la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge “CVS” es fundamental el apoyo ciudadano en la gestión institucional, no solo para garantizar una retroalimentación de cara al cumplimiento pleno de la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, sino también para asegurar el desarrollo de los procesos en forma transparente, honesta, ágil, eficiente, oportuna y eficaz.

Por lo anterior, en el presente documento se incluyen los mecanismos existentes en esta Entidad para la participación en la planeación, el seguimiento y el control de la gestión institucional por parte de la ciudadanía, administración del riesgo con el fin de crear una estrategia cumpliendo con las directrices del Gobierno Nacional.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 4 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

2. GENERALIDADES

La Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge “CVS”, es un ente corporativo de carácter público, creada por la ley 99 de 1993, integrada por las entidades territoriales de su jurisdicción, que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, o hidrogeografica, dotada de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargada por Ley de administrar dentro del área de su jurisdicción, el ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

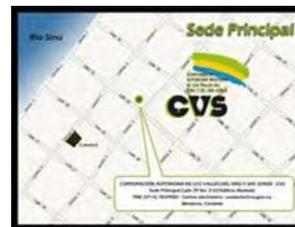
2.1 JURISDICCION

La CVS es la autoridad ambiental del departamento de Córdoba, el cual se encuentra localizado en el norte del país, limita por el norte con el mar Caribe y el departamento de Sucre, por el este con los departamentos de Sucre, Bolívar y Antioquia, por el sur con el departamento de Antioquia y por el oeste con el departamento de Antioquia y el mar Caribe.

Cubre los 30 municipios que lo conforman: Montería ciudad capital, Ayapel, Buenavista, Canalete, Cereté, Ciénaga de Oro, Chimá, Chinú, Cotorra, La Apartada, Loricá, Los Córdoba, Momil, Montelíbano, Moñitos, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, Puerto Escondido, Puerto Libertador, Purísima, Sahagún, San Andrés de Sotavento, San Antero, San Bernardo del Viento, San Carlos, San Pelayo, Tierralta, Tuchín, San José de Uré y Valencia.

2.2 UBICACIÓN

- ❖ Sede Principal
Cra 6 No. 61-25 Barrio Los Bongos
PBX (57+4) 7890631-7890627-7890620
Ext 201-208
Correo electrónico: cvsc@cvsc.gov.co
Montería, Córdoba



	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 5 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

- ❖ Subsede Sinú Medio
Barrio el Ceibal vía a Aguas Negras
Teléfono: (57 - 4) 7890605
Correo electrónico: cvs@cvs.gov.co
Montería, Córdoba

- ❖ Subsede Sinú Bajo
Estación Piscícola de Lorica - Barrio San Gabriel
Teléfono: (57 - 4) 7890605
Correo electrónico: contacto@cvs.gov.co
Lorica, Córdoba

- ❖ Subsede San Jorge - Ayapel
Instalaciones antiguas del INDERENA, vía a La Apartada
Teléfono: (57 - 4) 7890605
Correo electrónico: contacto@cvs.gov.co
Ayapel, Córdoba

2.3 ORGANOS DE DIRECCION

Asamblea Corporativa

Es el principal órgano de dirección de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge "CVS". Está conformada por los 30 alcaldes que conforman su jurisdicción quienes se reúnen anualmente para aprobar el Informe de Gestión del Director General y elegir los 4 alcaldes que los representan en el Consejo Directivo, así como al Revisor Fiscal.

Consejo Directivo

Es el órgano de administración de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge "CVS". Está conformado por 12 personas: el Gobernador de Córdoba, Alejandro Lyons Muskus, quien lo preside, un delegado del Presidente de la República, un delegado del Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible, dos representantes de las organizaciones no gubernamentales ambientalistas, dos representantes de los gremios económicos, un representante de las comunidades indígenas y cuatro alcaldes. Quienes eligen al Director General de la Corporación y se reúne cada mes para estudiar, debatir y aprobar o desaprobado los proyectos que presente la Dirección General.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 6 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

Director General

Tiene como función dirigir, cumplir y hacer cumplir el Plan de Acción y las decisiones y acuerdos del Consejo Directivo. Para el periodo 2016- 2019 fue elegido el Doctor: JOSÉ FERNANDO TIRADO HERNÁNDEZ con cedula de ciudadanía No. 9.313.046 de Corozal quien se posesiono ante el Gobernador de Córdoba Doctor Edwin Besaile Fayad el día 01 de enero de 2016 con efectos fiscales a partir del 01 del mismo mes.

2.4 MISION

La Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS, trabaja de manera oportuna y adecuada por la conservación, protección y administración de los recursos naturales y el ambiente, para el desarrollo sostenible del departamento de Córdoba, mediante la gestión ambiental y la participación de la comunidad.

2.5 VISION

La Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS mantendrá su liderazgo a nivel nacional en la gestión ambiental, contribuyendo al desarrollo sostenible del departamento de Córdoba, mejorando la calidad de vida de sus habitantes y la oferta ambiental de la región Caribe.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 7 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

3. MARCO LEGAL

- Constitución Política
- Ley 23 de 1973 "Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para expedir el Código de Recursos Naturales y de Protección al Medio Ambiente y se dictan otras disposiciones"
- Ley 42 de 1993 "Ejercicio de control fiscal de la CGR"
- Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"
- Ley 87 de 1993 "Sistema Nacional de Control Interno".
- Ley 99 de 1993 "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena 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"
- Ley 190 de 1995 "Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Administración Pública y erradicar la Corrupción"
- Ley 489 de 1998 Art. 32 "Democratización de la Administración Pública".
- Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 819 de 2003 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal".
- Ley 850 de 2003 "Por la cual se reglamenta las Veedurías Ciudadanas".
- Ley 1437 de enero 18 de 2011, "Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1474 de 2011. "Fortalece los Mecanismos de Prevención, Investigación, Sanción de Actos de Corrupción y Efectividad del Control de la Gestión Pública"
- Decreto Nacional 2232 de 1995.
- Decreto 4326 de 2011 "Divulgación Programas de la Corporación"
- Decreto 4632 de 2011 "Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción".
- Decreto 4637 de 2011 "Crea el DAPR Secretaria de Transparencia"
- NTCGP 1000:2004. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION.

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 se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Identificación de los riesgos de corrupción (ver cuadro anexo).

Para la etapa de diseño se tuvieron en cuenta las orientaciones de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, la lectura de las guías de administración de riesgos, plan anticorrupción y atención al ciudadano y los lineamientos del programa Nacional de atención al ciudadano.

Para la valoración del riesgo se aplica la matriz del cuadro anexo a este documento el cual hace parte integrante del mismo.

Valoración de riesgos de corrupción.

Para la valoración del riesgo se aplica la siguiente matriz:

		Valor	Zona de riesgo	Zona de riesgo	Zona de riesgo
P R O B A B I L I D A D	ALTA	3	15 MODERADO	30 IMPORTANTE	60 INACEPTABLE
	MEDIA	2	10 TOLERABLE	20 MODERADO	40 IMPORTANTE
	BAJA	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 MODERADO
			LEVE 5	MODERADO 10	GRAVE 20
			Impacto		

Donde los niveles de la probabilidad de ocurrencia están medidos en los niveles: Alta, Media, Baja; del mismo modo el impacto se encuentra en los niveles: Leve, Moderado y Grave. De acuerdo a la anterior matriz se define la matriz de respuesta a riesgos ubicados en las zonas de riesgos respectivas.

Respuesta a los riesgos de corrupción

Para dar respuesta a los riesgos de corrupción se aplicara el siguiente cuadro:

ZONA DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	RIESGO	RESPUESTA DE LA ENTIDAD
40 Importante	Media	Grave	Tráfico de influencias(amiguismo, persona influyente) y beneficios económicos para la celeridad de un servicio	Aplicar la normatividad vigente y el sistema de gestión integrado Y Verificar las actuaciones del personal
20 Moderado	Baja	Grave	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso	Aplicar la normatividad vigente y el procedimiento establecido en el sistema integrado de gestión de calidad CVS. Verificar las actuaciones del personal
10 Tolerable	Media	Leve	Falta de información sobre el estado del proceso del tramite al interior de la Entidad.	Seguimiento continuo, capacitación y continuidad del personal.
20 Moderado	Media	Moderado	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas a las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Actualización permanente de los funcionarios.
40 Importante	Media	Grave	Cobro por realización del tramite(concusión)	Aplicar la normatividad vigente y el sistema integrado de gestion de calidad de la CVS. Verificar las actuaciones del personal
30 Importante	Alta	Moderado	Exceder las facultades legales en los fallos	Inducción y seguimiento a los funcionarios encargados de los procesos.
5 Aceptable	Baja	Leve	Concentración de Autoridad o exceso de poder	Continuar con la programación de reuniones a fin de evaluar la toma de decisiones.
10 Tolerable	Baja	Moderado	Extralimitación de Funciones	Entregar a cada funcionario la parte pertinente del manual de funciones al momento de vincularse con la Corporación.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 10 -22
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

40 Importante	Media	Grave	Ausencia de canales de Comunicación	Capacitar a los funcionarios y contratistas sobre la importancia del uso de los canales de comunicación de la Entidad.
20 Moderado	Media	Moderado	Fallos amañados	Inducción, capacitación y seguimiento permanente a los funcionarios o contratistas encargados de manejar procesos.
10 Tolerable	baja	moderado	La realización de requerimiento técnico de contratación sin sustento de análisis de mercado y con especificaciones técnicas no rigurosas	hacer capacitaciones al personal encargado de la realización de los requerimientos técnicos de contratación, para que dichos documentos cuenten con idoneidad en el texto y sustenten de acuerdo a los principios de la contratación estatal los procedimientos contractuales que celebrara la Corporación
30 Importante	alta	moderado	en la etapa de recepción de ofertas y evaluación de las mismas concentradas en una persona	desagregación de las funciones, teniendo en cuenta que una persona realiza la recepción de las ofertas y la evaluación se realiza por el comité de contratación de la CVS.

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.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 11 -22
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

En el cumplimiento de las directrices nacionales, entre ellas las establecidas en el decreto 1151 de 2008 en el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea, La Corporación viene implementando con éxito esta estrategia que busca hacer del estado un estado más eficiente, transparente, participativo y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.

En el ejercicio de la implementación de la estrategia G. E. L. la Corporación implemento en su totalidad cada una de las fases del Manual 2.0 Como se muestra en la siguiente tabla.

Información	Interacción	Transacción	Transformación	Democracia
100%	100%	100%	100%	100%

Demostrando con esto el compromiso por la transparencia y el buen gobierno, cabe destacar que este es un proceso dinámico y que se va transformando a medida que van cambiando los servicios y las necesidades de los ciudadanos, es por esto que de acuerdo a las directrices del nuevo decreto de GEL 2693 y 2573 de 2012 y 2014 respectivamente, la Corporación viene implementando el Manual 3.1 de dicha estrategia en su nivel inicial.

Promoción del uso de datos abiertos

Los conjuntos de datos que publica la entidad cobran valor en la medida en que sean utilizados por terceros. Para promocionar que dichos conjuntos sean utilizados la entidad habilita espacios tanto físicos como electrónicos para presentar los datos que posee e invitar a los posibles interesados a que hagan uso de éstos. Dichos mecanismos pueden ser ferias y eventos de desarrolladores, así como foros virtuales, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.

El resultado del ejercicio Publicación de Datos Abiertos (Identificación de la Información, Análisis de la información, priorización de los Datos e inventario de datos) será publicado en el Catálogo de Datos del Estado Colombiano (www.datos.gov.co). También en la sección servicios al ciudadano en el link inventario de Datos en la página web de la Corporación.

Dichos datos serán promocionados y divulgados a través de los canales de comunicación dispuestos (Chat, foros, página web, redes sociales) de acuerdo a los lineamientos que proporciona el Manual de Gobierno en línea en el componente de Democracia, para que dichos datos puedan ser reutilizados, para la generación de nuevas aplicaciones.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 12 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

La corporación se encuentra en el nivel tres en cuanto a estandarización y utilización del Lenguaje común de intercambio de información.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Concepto de rendición de cuentas.

La 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.

También indica que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

Componentes de la rendición.

Desde la perspectiva de la rendición de cuentas, el tema de la información implica, por una parte, el establecimiento de los derechos de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones y medios de comunicación, así como por parte de las otras ramas del poder y de los órganos de control. Así mismo, implica la obligación de generar, organizar, difundir y facilitar el acceso a dicha información y que esta sea veraz y confiable.

Sin embargo, este componente debe complementarse con una estructura de derechos y obligaciones en materia de diálogo y argumentación de las acciones del Estado. Esto implica, por un lado, precisar los derechos de las personas y organizaciones (incluyendo a las diferentes ramas del poder público) a pedir a los gobernantes y servidores públicos explicaciones sobre sus actos –desde la toma de decisiones hasta los resultados alcanzados- y a obtener respuesta oportuna y clara;

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 13 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

Por el otro, requiere de la precisión de las obligaciones de los gobernantes y servidores públicos de explicar y argumentar, no solamente en respuesta a peticiones sino en forma estructurada según el ciclo de la gestión pública, lo cual implica la existencia de espacios o mecanismos de diálogo e interacción permanentes.

Tal como ocurre en el caso de la información, las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, como del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil. Por último, la rendición de cuentas también involucra incentivos para los comportamientos que un actor espera del otro. Los incentivos pueden ser positivos o negativos; se reconoce que el mejor diseño incluye una combinación de los dos tipos. Un punto fundamental en el diseño de un esquema de premios y sanciones consiste en garantizar que efectivamente sirva para prevenir las situaciones oportunamente, y no cuando el daño esté causado. Es por esto que los incentivos positivos son muy importantes, así como el conocimiento anticipado de la posibilidad real de sanción. (Fragmento tomado del COMPES 3654 de 2010)

Rendición de cuentas en la CVS.

La Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge “CVS”, acogiendo las directrices del Gobierno Nacional en el documento CONPES 3654 de 2010 y del departamento Administrativo de la Función Pública, organiza la rendición de cuentas con acciones encaminadas a la participación y democracia ciudadana por medio de convocatorias a foros virtuales para socializar los temas de la rendición como ejecución presupuestal, proyectos de impacto ambiental y social y del mismo modo recibir observaciones al respecto y aplicarlas, de ser posible al desarrollo de la gestión. De igual manera abre la posibilidad y como control social generar espacios para recibir las solicitudes de rendición de cuentas en el momento que la ciudadanía así lo solicite

Para esta rendición de cuentas se tiene en cuenta la intervención de las tecnologías de la información permitiendo al ciudadano interactuar de manera más efectiva en el proceso por canales de comunicación provistos para tal fin, a saber redes sociales, transmisión por la página web y televisión; y la participación ciudadana se realiza en tiempo real para la satisfacción de las inquietudes presentadas, de igual manera la participación de manera activa y presente.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 14 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

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 Corporación es muy importante desarrollar y disponer diferentes canales de comunicación que establezcan relaciones estratégicas con la ciudadanía, que promuevan la comunicación, la participación y la generación de espacios de innovación abierta para ello se disponen todos los medios descritos en este documento. La ciudadanía puede hacer uso de ellos, para que la relación entre la entidad y el particular no se dé solo por los medios tradicionales si no a través de los medios que hoy la tecnología pone a nuestra disposición.

Los mecanismos de participación ciudadana, están constituidos como las herramientas de indispensable valor para mejorar y fortalecer la interlocución y la visibilidad en sus relaciones con el público interno y externo, y crear confianza en la comunidad, se tienen en cuenta los siguientes mecanismos legales:

Derecho de Petición

El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Cuando los Ciudadanos pretendan interponer un derecho de petición verbal será recibido y/o radicado en la oficina de archivo mediante la utilización del formato GE-FO-26 PARA RECEPCIONAR DERECHOS DE PETICIONES VERBALES, el funcionario responsable de recibirlas, deberá enumerar el formato citado, con el consecutivo del último recibido.

Cuando un usuario presente un Derecho de Petición por escrito será radicado en la oficina de archivo sin la utilización del formato anterior y enviarlo a Secretaría General.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 15 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

Diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo, indicando que corresponde a un derecho de petición amparado en el artículo 23 de la Constitución Nacional.

En todo caso se aplicara el instructivo que para estos efectos posee la corporación en el SIGCA formato GE-IN-02 y las normas que traten o regulen el tema.

Queja:

Es la manifestación que se realiza ante las autoridades respectivas, sobre las conductas irregulares en que han incurrido los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas, administren bienes del Estado o presten servicios públicos. Las autoridades a quienes se les presente una Queja, deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Cuando un ciudadano presente una queja por escrito será radicado en la oficina de archivo con destino a la Secretaría General.

Usted puede interponer una queja a través nuestra página web en el aplicativo servicio al ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos, seleccionando la opción "Queja" y diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan la misma.

Reclamo:

Es la solicitud dirigida a la instancia competente, para que se revisen, ajusten o modifiquen los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requerido por él y que son motivo de su inconformidad. Las autoridades a quienes se les presente un Reclamo, deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Cuando un ciudadano presente un reclamo por escrito será radicado en la oficina de archivo con destino a la Secretaría General.

Usted puede interponer un reclamo a través nuestra página web en el aplicativo servicio al ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos, seleccionando la opción "reclamo" y diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan la misma.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 16 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

Pago de licencias y permisos:

El pago de licencias y permisos y demás trámites a que haya lugar, el usuario debe consignarlos en las cuentas de ahorro o corrientes bancarias autorizadas por la CVS, y que ningún funcionario puede recibir los pagos por estos conceptos.

Buzón Anticorrupción:

La CVS implementará un buzón anticorrupción con la finalidad de que los usuarios presenten y depositen las quejas y reclamos a que hay lugar.

Solicitud de Información:

Solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge "CVS", pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la Entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días. Usted puede realizar una solicitud de información por escrito el cual deberá ser radicado en la oficina de archivo y correspondencia con destino a la Secretaría General, diligenciando correctamente sus nombres, correo electrónico y la información que solicita.

Consultas:

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días. Usted puede realizar una consulta por escrito el cual deberá ser radicado en la oficina de archivo y correspondencia con destino a la Secretaría General, diligenciando correctamente sus nombres, correo electrónico y la información que solicita.

Audiencias Públicas

La Audiencia Pública es un mecanismo o una instancia de participación. La ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que usted como ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos.

Este surge como un mecanismo que permite recibir QUEJAS de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 17 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

Cuándo se convocan las audiencias públicas?

Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la Entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

Norma sobre Audiencia Pública: El marco normativo de las Audiencias públicas lo puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Este tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Uso de Medios Electrónicos en los espacios y procesos de Rendición De Cuentas

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

La corporación convocara a todas las personas naturales o jurídicas, gremios del sector privado, Juntas de Acciones Comunales JAC, organismos de control, veedurías, organizaciones no gubernamentales, promotores ambientales, universidades, asociaciones profesionales, medios de comunicación y la ciudadanía en general a participar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas utilizando los medios y los tiempos que la ley dispone.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 18 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

La convocatoria será publicada con anticipación a través de la página web de la corporación, foro y en las redes sociales donde se informara claramente las condiciones de dicha participación y se suministrarán los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.

Los ciudadanos que deseen intervenir deberán inscribirse previamente ante la Secretaría General de la CVS en la Carrera 6 N° 61 – 25 piso 2 en la sede de la CVS en el barrio los Bongos, a través del correo electrónico rendiciondecuentas@cvs.gov.co, o cualquiera de los canales de comunicaciones dispuestos en la página web, donde podrán enviar con anticipación comentarios, dudas, preguntas o sugerencias.

Los ciudadanos que no puedan estar presentes en la audiencia pública de rendición de cuentas, podrán seguirla a través de la transmisión en vivo por el canal que se disponga para la transmisión de la misma donde podrán participar en línea.

Las inquietudes o preguntas que los ciudadanos presenten en la audiencia pública utilizando cualquiera de los canales de comunicación dispuestos, serán atendidas en el plazo que dispone la ley.

Estas inquietudes o preguntas deben ir acorde con los temas tratados durante la audiencia.

Objetivos de la Rendición de cuentas:

Cuando usted como ciudadano vaya a participar en una jornada de rendición de cuentas, tenga en cuenta que estas sirven para:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, Responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores Públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 19 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

Otros mecanismos

Existen otros mecanismos como la Acción de Cumplimiento y la Acción de Tutela, que el ciudadano puede interponer cuando considere vulnerados sus derechos.

La Acción de Cumplimiento está reglamentada en la Ley 393 de 1997 y la Acción de Tutela en el Decreto 2591 de 1991.

Espacios de Atención Ciudadana

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 (Foros, encuesta, servicios de atención en línea, buzón de contacto, notificación vía mail, RSS, Formulario de PQR): Ciudadanos, proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y entidades.

Teléfonos fijos: 7890605 -7890611 -7890693-7890617

Correo electrónico: cvs@cvs.gov.co

Sede Principal (Atención al ciudadano): Carrera 6 # 61-25 Barrio los Bongos
Montería - Córdoba

Página web: www.cvs.gov.co

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de los diferentes canales de comunicación y atención ciudadana?

Los tiempos de respuesta dependen del tipo de solicitud realizada por el usuario; entendiéndose a éste como el ciudadano, proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o entidad (Organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación internacional).

Derecho de Petición: Este será respondido dentro de los términos legales establecidos de acuerdo a la petición y después de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 20 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

Queja: 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Reclamo: 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Solicitud de Información: El plazo máximo para responderlas es de 10 días por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos, entidades y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Consultas: El plazo máximo para responderlas es de 30 días por medios físicos y/o electrónicos a ciudadanos, empresas y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

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

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRASPARENCIA 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.

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, o 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.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 21 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		



Sede principal: Carrera 6 # 61-25 Barrio los Bongos Montería

PBX: (57+4)7890605

Correo electrónico: cvs@cvs.gov.co

- **Atención telefónica:** A través de este 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 1 (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

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 22 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

Información acerca de los trámites, el correo institucional para estos servicios de atención al ciudadano es: cvb@cvb.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 manual Gel 3.1 la corporación como estrategia de promoción y divulgación de información sobre el quehacer de la CVS, habilito su cuenta en Twitter como @corporacionCVS y Facebook como Cvs Córdoba Montería.

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 es **VITAL**.

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 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.

	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge, CVS	Página 23 -22
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		

BIBLIOGRAFIA:

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/secretaria/Documents/Estrategia-Construccion-Plan-Anticorrupcion-Atencion-Ciudadano-v2.pdf>

- COMITÉ DE APOYO TÉCNICO DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Mapas de Riesgos, aproximación técnica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción, Bogotá. 1998.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2011.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Proyectos de Moralización de la Administración Pública Colombiana. Riesgos de la Administración Pública. Bogotá 2000.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2012.
- GOBIERNO DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá 2012. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.
- NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios. Directrices. Bogotá, 2011.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.. Bogotá
- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN- <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page>
- UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Introducción A La Prospectiva Estratégica. Francisco José Mojica. Bogotá. 2008.
- VEEDURÍA DISTRITAL. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá. 2010.
- CONPES 167 DE 2013
- CONPES 3785 DE 2013