



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Corporación Autónoma Regional de La
Guajira -CORPOGUAJIRA

ASAMBLEA CORPORATIVA

JOSE MARIA BALLESTEROS VALDIVIESO

Gobernador departamento de La Guajira

RAFAEL RICARDO CEBALLOS SIERRA

Alcalde Municipal de Riohacha

JOSÉ MANUEL MOSCOTE PANA

Alcalde Municipal de Fonseca

JOSÉ FERNANDO ZABALETA LÓPEZ

Alcalde Municipal de El Molino

JACOB ARNALDO BRITO BRITO

Alcalde Municipal de Distracción

SILVIA MERCEDES OSPINO BERMÚDEZ

Alcaldesa Municipal de Dibulla

JAVID SADET FIGUEROA BRITO

Alcalde Municipal de Barrancas

AURELIO ARREGOCES PEÑAREDONDA

Alcaldesa Municipal de Albania

CLAUDIA PATRICIA GÓMEZ OVALLE

Alcaldesa Municipal de Villanueva



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2015**

CICERÓN BARROS SAURITH
Alcalde Municipal de Urumita

ABEL JOSÉ GIACOMETTO FUMINAYA
Alcalde Municipal de Uribia

CARLOS JULIO CÉSAR OROZCO GUERRA
Alcalde Municipal de San Juan del Cesar

FRANCISCA BEATRIZ FREYLE MENGUAL
Alcaldesa Municipal de Manaure

EURÍPIDES PULIDO RODRÍGUEZ
Alcalde Municipal de Maicao

WALDIN SOTO DURÁN
Alcalde Municipal de La Jagua del Pilar

REINER LEONARDO PALMEZANO RIVERO
Alcalde Municipal de Hatonuevo



Carrera. 7 No 12 -15
Teléfonos: (5) 7282672 / 7275125 / 7286778 Telefax
(5)7274647
www.corpoguajira.gov.co
Laboratorio: (5)728 5052
Fonseca: Teléfonos: (5) 775 6500
Línea de Atención gratiutita:01 8000 954321
Riohacha, La Guajira – Colombia.

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente

JOSE MARIA BALLESTEROS VALDIVIESO
Gobernador del departamento de La Guajira

ALVARO EVARISTO GNECCO RODRIGUEZ
Delegado Presidente de la República

SILVIA POMBO
Delegado del MADS

JOSE MUNUEL MENDOZA PANA
Alcalde del Municipio de Fonseca

RAFAEL RICADO CEBALLOS SIERRA
Alcalde del Municipio de Riohacha

JOSE FERNANDO ZABALETA
Alcalde del Municipio de Molino

CLAUDIA PATRICIA GÓMEZ OVALLE
Alcaldesa del Municipio de Villanueva

HAROLD PAVAJEAU OVALLE
Representante Sector Productivo

MARIO ALZATE RAMOS
Representante Sector Productivo

AMILKAR BERTI BONIVENTO
Representante Comunidades Indígenas

YOHANIS MEJIA MENDOZA
Representante Comunidades Negras



HAROLD MINDIOLA PAEZ
Representante ONG Ambiental

ILDEMARO VEGA IBARRA
Representante ONG Ambiental

COMITÉ DE DIRECCION

LUIS MANUEL MEDINA TORO
Director General

CLAUDIA CECILIA ROBLES NUÑEZ
Secretario General

FANNY ESTHER MEJIA RAMIREZ
Subdirectora de Autoridad Ambiental

SAMUEL SANTANDER LANA O ROBLES
Subdirector de Gestión Ambiental

MARÍA JOSÉ BRUGÉS GONZÁLEZ
Asesora de Control Interno

YELDIS ZUGEITH CELEDON VILLA
Asesor de Director

FARE JOSÉ ROMERO PELAEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

ARMANDO NICOLAS PAVON GOMEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica



Carrera. 7 No 12 -15
Teléfonos: (5) 7282672 / 7275125 / 7286778 Telefax
(5)7274647

www.corpoguajira.gov.co

Laboratorio: (5)728 5052

Fonseca: Teléfonos: (5) 775 6500

Línea de Atención gratuita: 01 8000 954321
Riohacha, La Guajira – Colombia.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	6
FUNDAMENTO LEGAL	7
1. OBJETIVO	8
2. ALCANCE	8
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICOS	8
3.1. MISION	9
3.2. VISION	9
3.3. VALORES	9
3.4. POLITICA DE CALIDAD	10
3.4.1. OBJETIVO DE CALIDAD	10
3.4.2. PRINCIPIOS	10
ANTECEDENTES	
4. METODOLOGIA DE DISEÑO	11
4.1. COMPONENTES DEL PLAN ATICORRUPCION	11
• COMPONENTES ESTRATEGIAS IDENTIFICACION MAPA DE RIESGO	11
• ANALISIS CONTEXTO ESTRATEGICO	11
• IDENTIFICACION RIESGO	11
• VALORACION DEL RIESGO	11
• NUEVA VALORACION DEL RIESGO	11
• MAPA DE RIESGO	11
4.2. COMPONENTES ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	11
• FASE 1: IDENTIFICACION DE TRAMITES	12
• FASE 2: PRIORIZACION DE TRAMITES A INTERVENIR	12
• FASE 3: RACIONALIZACION DE TRAMITES	12
• FASE 4: INTEROPERABILIDAD	12
4.3. COMPONENTE ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTA	13
• COMPONENTES	13
• CONSIDERACIONES	13
4.4. COMPONENTES ESTRATEGIAS MECANISMO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
5. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL	16
BIBLIOGRAFIA	17
ANEXO	

INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en 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, en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas”, en su artículo 73 señala que: toda entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Esta estrategia contemplara, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La corporación autónoma Regional de La Guajira CORPOGUAJIRA En este documento presenta el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", para la vigencia 2015, en el cual se definen acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos.

Esto buscara una administración eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, y lograr la efectividad de sus derechos.

Finalmente la corporación presentara sus mecanismos de participación ciudadana en cumplimiento a los establecidos en el plan.

LUIS MANUEL MEDINA TORO
Director General



FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 42 de enero 26 de 1993. *"Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen"*.
- Ley 80 de octubre 28 de 1993. *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"*.
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993. *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 190 de junio 6 de 1995. *"Por la cual se dictan normas tendientes a Preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"*.
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90. *"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995"*.
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32. *"Democratización de la Administración Pública"*.
- Ley 599 de julio 24 de 2000 *"Por la cual se expide el Código Penal"*.
- Ley 734 de febrero 5 de 2002. *"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"*.
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003. *"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"*.
- Ley 1150 de julio 16 2007. *"Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos"*.
- Ley 1437 de enero 18 de 2011. *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Ley 1474 de julio 12 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"*.

- Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011. *"Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad"*.
- Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011. *"Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones"*.
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012. *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.
- Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012. *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"*.



1. OBJETIVOS

- ❖ Formular acciones en 2015 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

2. ALCANCES

- ❖ El presente plan aplica a todos los procesos de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira-CORPOGUAJIRA.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. MISION

CORPOGUAJIRA es la máxima autoridad ambiental en el Departamento de La Guajira, encargada de administrar los recursos naturales renovables y el ambiente, generando desarrollo sostenible en el área de su jurisdicción. Propende por la satisfacción de sus clientes, sin distinción de etnia, ubicación geográfica o condición social, a través de servicios de calidad que involucran la mejora continua.

3.2. VISION

CORPOGUAJIRA será destacada nacional e internacionalmente por el ejercicio de la autoridad ambiental, su gestión la participación ciudadana por sus aportes al desarrollo sostenible del departamento de La Guajira, consolidándose en el 2019 como la entidad con mayor liderazgo, excelencia y credibilidad pública en la región Caribe.

3.3. VALORES

Es el conjunto de atributos o cualidades positivas para la entidad, definidos dentro de la planeación estratégica y alineados con las directrices y objetivos de CORPOGUAJIRA. Estos son los elementos culturales que apoyan la estrategia, nos facilitan conseguir una “visión compartida” y se han interiorizado en las competencias de los servidores públicos.

CORPOGUAJIRA no solo ha procurado escribir en el Código de Ética y de Buen Gobierno conceptos y un listado de valores morales de forma indiscriminada, sino en precisar los pilares que describen a la entidad y se manifiestan en sus acciones y la de nuestros servidores públicos que los han sintetizado en: El compromiso y la excelencia y se expresan en la siguiente frase distintiva: **“Nuestro compromiso es la excelencia”**.

3.4. POLÍTICA DE CALIDAD

Proporcionar igualdad de oportunidades a toda la comunidad para el acceso a los bienes, servicios ambientales con desarrollo sostenible, asegurando el compromiso de cumplir con los requisitos de nuestros clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, dentro del marco de las funciones otorgadas por la ley, para contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente.

3.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Corporación tiene como objeto propender por el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente en su jurisdicción a través de ejecutar políticas, programas y proyectos sobre el medio ambiente y los recursos naturales renovables. Así como dar cumplida y oportuna aplicación a las normas legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En esa medida la entidad debe desarrollar un proceso de planificación de manera continua, para el fortalecimiento y desarrollo institucional con fundamento en los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, apoyados en la mejora continua y el enfoque basado en procesos.

En torno de la gestión de calidad, la Corporación propende por¹:

- Administrar efectivamente los recursos naturales renovables y el ambiente.
- Incrementar los índices de satisfacción del cliente.
- Acrecentar el índice de educación y participación comunitaria en la gestión ambiental de La Guajira.
- Garantizar los recursos para la mejora continua.

¹ CORPOGUAJIRA. Ibid.

3.4.2. PRINCIPIOS

La gestión de CORPOGUAJIRA se basará en los siguientes principios:

Transparencia: Que busca generar legitimidad institucional para contribuir al fortalecimiento de la gobernabilidad ambiental.

Eficiencia: Para optimizar los recursos técnicos, financieros y humanos disponibles para el cumplimiento de los objetivos.

Articulación Interinstitucional: Para integrar la gestión individual de los distintos actores del SINA, para que sea explícitamente complementaria y asegure que se profundicen su efectividad y su eficiencia.

Participación: Que propicie la concurrencia de voluntades de los actores del SINA en el diseño, instauración y desarrollo de procesos para garantizar su apropiación y sostenibilidad.

Enfoque Territorial: Que se articule a las dinámicas particulares de desarrollo del Departamento de La Guajira y que reconozca la diversidad natural, cultural y étnica del mismo, de tal manera que se generen impactos reales en el bienestar socioeconómico de sus habitantes.

Equidad: Que reconozca las prioridades de los distintos segmentos de la sociedad guajira y garantice la protección de los intereses de los grupos más vulnerables.

4. METODOLOGÍA.

El presente plan es el resultado del trabajo realizado por los Líderes de los Procesos y la consolidación por parte de la Oficina asesora de planeación, en atención del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el documento "**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**".

El Plan contiene entre otros el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

4.1. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION

- 4.1.1. Análisis del Contexto Estratégicos. (Anexo 1)
- 4.1.2. Identificación de Riesgo. (Anexo 2)
- 4.1.3. Análisis de Riesgos. (Anexo 3)
- 4.1.4. Valoración de Riesgo. (Anexo 4)
- 4.1.5. Nueva Valoración de Riesgos. (Anexo 5)
- 4.1.6. Mapa de Matriz de Seguimiento (Anexo 6)

4.2. COMPONENTES ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Esta estrategia busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Corporación esto con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes de corpoguajira, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad.

FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Se identificó los siguientes Trámites:

OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVA	TRAMITES
Análisis de muestra de agua.	Licencia ambiental.pdf
Certificación ambiental para la habilitación de los centros diagnostico automotor.	Permiso ambiental para jardines botánicos.
Certificación de las inversiones para el control y mejoramiento ambiente.	Permiso ambiental para zoológicos.
Certificación para importar o exportar productos foréstale transformación.pdf	Permiso de caza.
Concesión de aguas subterráneas.pdf	Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas
Concesión de aguas superficiales.pdf	Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos.
Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos.pdf	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas.
Levantamiento temporal o parcial de vedas nacional y regional I de especies.pdf	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas.
	Permiso de recolección de especímenes de especies silvestree investigación.

	Permiso de vertimientos.
	Permiso para aprovechamiento forestal de árboles aislados.
	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques nativos y domésticos.
Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos y sustancias nocivas.pdf	
Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental.	
Plan de saneamiento y manejo de vertimientos.	
Registro de libro de operaciones.	
Registro de plantaciones forestales protectoras.	

FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR.

ACCION	FECHA		Responsable	Metas
	INICIO	TERMINACION		
Con base en el Decreto 019 de 2012, la revisión interna y los lineamientos del DAFP, se continuará con la homologación de los trámites ambientales de las CAR o CDS y la subida de la información homologada en el sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co .	Febrero 2015	Diciembre 2015	Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de calidad ambiental	100% de la ejecución de la actividad

FASE 3: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ACCION	FECHA		Responsable	Metas
	INICIO	TERMINACION		
Gestión de aprobación por parte del DAFP y/o Gobierno en Línea, de la información de trámites ambientales subida en el sitio web www.gobiernoenlinea.gov.co .	Febrero 2015	Diciembre 2015	Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de calidad ambiental	100% de la ejecución de la actividad

FASE 4: INTEROPERABILIDAD

ACCION	FECHA		Responsable	Metas
	INICIO	TERMINACION		
Se trabajará con otras CAR, y/o MADS el intercambio de información y/o aplicativos relacionados a procesos misionales; con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a los Usuarios.	Julio del 2015	Diciembre del 2015	Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de calidad ambiental	100% de la ejecución de la actividad

4.3. COMPONENTES ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTA

En el marco del Decreto 330 del 2007, "Por el cual se reglamentan las audiencias públicas ambientales y se deroga el "Decreto 2762 de 2005", desarrolla los espacios de interlocución, deliberación y comunicación de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía sobre los resultados de su gestión.

Las audiencias públicas ordinarias realizadas en CORPOGUAJIRA, son las relacionadas con: audiencia pública en materia licencia y permisos ambientales, audiencia publica para la presentación del plan de acción, " Informe de Gestión y Seguimiento del "Plan de Acción", en términos de productos, desempeño de La Corporación, en el corto y mediano plazo y su aporte al cumplimiento del "Plan de Gestión Ambiental Regional - PGAR". y la presentación del "Anteproyecto de Presupuesto",

CONSIDERACIONES:

Las características generales de las audiencias públicas son:

- Dar a conocer a nuestros grupos de interés, comunidad en general, entidades públicas y privadas los logros alcanzados durante la ejecución del plan de acción en la vigencia anterior como también los aportes a cada línea estrategia del plan de gestión ambiental regional PGAR.
- Durante el desarrollo de la audiencia pública se recibirán opiniones, informaciones y documentos, que deberán tenerse en cuenta en el momento de la toma de decisiones por parte de la autoridad ambiental competente. Durante la celebración



Carrera. 7 No 12 -15
Teléfonos: (5) 7282672 / 7275125 / 7286778 Telefax
(5)7274647

www.corpogujira.gov.co

Laboratorio: (5)728 5052

Fonseca: Teléfonos: (5) 775 6500

Línea de Atención gratiutita:01 8000 954321
Riohacha, La Guajira – Colombia.

de la audiencia pública no se adoptarán decisiones. Este mecanismo de participación no agota el derecho de los ciudadanos a participar mediante otros instrumentos en la actuación administrativa correspondiente.

TEMAS Y FECHAS AUDIENCIAS PÚBLICAS ORDINARIAS

TEMAS	FECHAS
en materia licencia y permisos ambientales	Con anticipación al acto que le ponga término a la actuación administrativa, bien sea para la expedición o modificación de la licencia ambiental o de los permisos que se requieran para el uso y/o, aprovechamiento de los recursos naturales renovables; Durante la ejecución de un proyecto, obra o actividad, cuando fuere manifiesta la violación de los requisitos, términos, condiciones y obligaciones bajo los cuales se otorgó la licencia o el permiso ambiental.
audiencia pública para la presentación del plan de acción	Dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la posesión del Director General de la Corporación.
Informe de Gestión y Seguimiento del "Plan de Acción", en términos de productos, desempeño de La Corporación, en el corto y mediano plazo y su aporte al Cumplimiento del "Plan de Gestión Ambiental Regional - PGAR".	Abril del 2015
Presentación del Anteproyecto de Presupuesto.	Entre Octubre y Diciembre de la Vigencia 2016

CONVOCATORIA:

La dirección general de CORPOGUAJIRA mediante un aviso convoca a participar en la audiencia pública a los representantes de los diferentes sectores públicos y privados, las organizaciones no gubernamentales, la comunidad en general y a los entes de control.

El aviso citado, deberá ser expedido por lo menos treinta (30) días calendario antes de la celebración de la audiencia pública. El aviso deberá contener:

- Objeto de la audiencia pública.
- Fecha, lugar y hora de celebración.
- Convocatoria a quienes deseen intervenir.
- Lugar(es) donde se podrá realizar la inscripción de intervinientes.
- Lugar(es) donde estará disponible el proyecto de Plan de Acción, para ser consultado.

El aviso se fijará al día siguiente de su expedición y permanecerá fijado durante diez (10) días hábiles en la Secretaría General de la Corporación Autónoma Regional o de la dependencia que haga sus veces, dentro de los cuales deberá ser publicado en la página



web de la respectiva entidad, en un diario de circulación regional, y fijado en sedes regionales de la corporación así como en la página web de la entidad.

INSCRIPCIONES:

Las personas interesadas en intervenir en la audiencia pública, deberán inscribirse en la Secretaría General de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira-CORPOGUAJIRA.

Las personas interesadas en intervenir en la audiencia pública, podrán realizar su inscripción a partir de la fijación del aviso, hasta con tres (3) días hábiles de antelación a la fecha de su celebración.

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

A la Audiencia Pública podrá asistir cualquier persona que así lo desee. No obstante solo podrán intervenir las siguientes personas:

- El Director General de la Corporación
- Los miembros del Consejo Directivo
- Tres (3) representantes de la Asamblea Corporativa.
- El Procurador General de la Nación o su Delegado
- El Contralor General del República o su delegado.
- El Defensor del Pueblo o su delegado
- Las personas inscritas previamente.

Las intervenciones deberán efectuarse de manera respetuosa y referirse exclusivamente al objeto de la audiencia. No se permitirán interpelaciones, ni interrupciones de ninguna índole durante el desarrollo de las intervenciones.

Durante la realización de la Audiencia Publica los intervinientes podrán presentaran comentarios y sugerencias en el marco del cumplimiento del Plan de Acción Corporativo.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia pública, el Secretario levantará un acta de la misma que será suscrita por el Presidente, en la cual se recogerán los aspectos más importantes expuestos durante su realización y serán objeto de análisis y evaluación por parte del Director General de la Corporación Autónoma Regional y por el Consejo Directivo para efectuar ajustes que haya lugar.

4.4. COMPONENTE ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

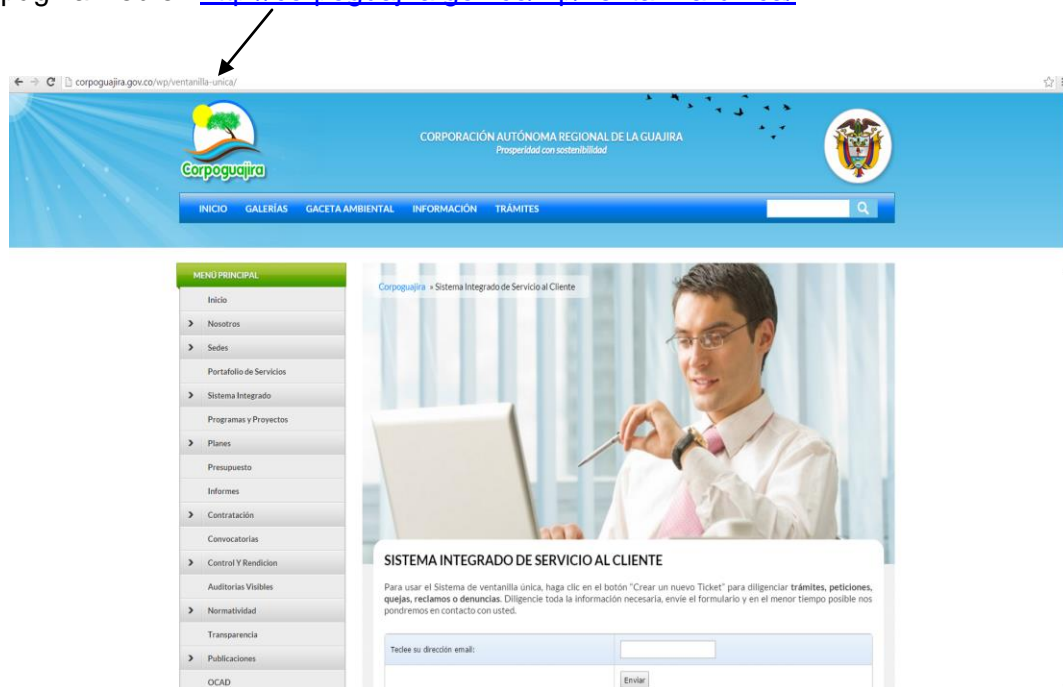
En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Para el desarrollo de este componente durante el 2015 la Corporación Autónoma Regional de La Guajira- CORPOGUAJIRA se trazan las siguientes acciones, que permitan mejorar la atención al ciudadano:

- Información constante a través de la Página Web www.corpoguajira.gov.co, y vía correo electrónico comunicaciones@corpoguajira.gov.co con actualización continua en la cual se informe de los planes, programas y proyectos que serán desarrollados.
- Información permanente a través de las carteleras Corpoguajira IN, redes sociales como Twitter Instagram y Facebook.
- Definición y difusión de servicios y/o productos de la entidad
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano
- Implementar y optimizar procedimientos internos - trámites y atención PQRs
- Ubicar la información en sitios visibles
- "Medir la satisfacción del ciudadano respecto a los trámites y servicios que presta la entidad, según su objeto y alcance."



- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos
- Establecer canales de información que permitan la participación ciudadana
- Adecuar espacios físicos
- Integrar canales de atención e información.
- Implementación de estrategias que den cumplimiento a las políticas de TICs en relación a la atención al ciudadano
- Posibilidad de presentar Peticiones Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias a través de la página web, dando cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.via correo electrónico atreves de comunicaciones@corpogujira.gov.co y vía página web en <http://corpogujira.gov.co/wp/ventanilla-unica/>



4.4. CONSOLIDACION Y SEGUIMIENTO

Según lo establecido en la metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se programa su cumplimiento y/o seguimiento de la siguiente manera:

- La Oficina Asesora de Planeación de CORPOGUAJIRA será la encargada de la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- La Oficina de Control Interno es la encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el seguimiento, la Oficina de Control Interno utilizará el formato "Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Anexo 8.
- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y/o sus seguimientos se publicarán en la página web <http://corpoguajira.gov.co/wp/>,

BIBLIOGRAFÍA

Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Autores: Secretaria de Transparencia, Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública.

