



Corpoboyacá

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO

2024

Versión 1-24
Tunja, enero de 2024

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	GENERALIDADES	5
2.1	DIAGNOSTICO FURAG	5
2.2	EVALUACIÓN DEL DESARROLLO PAAC 2023	5
2.2.1	Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	6
2.2.2	Racionalización de Trámites	6
2.2.3	Rendición de cuentas	6
2.2.4	Servicio al ciudadano	6
2.2.5	Transparencia y Acceso a la Información	7
2.2.6	Gestiones para identificar y declarar conflicto de intereses	7
3	MARCO LEGAL	8
4	OBJETIVO GENERAL DEL PAAC	9
4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
5	ALCANCE	9
6	CONTEXTO	9
6.1	PROCESO PARTICIPATIVO	9
6.2	VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES	11
6.3	VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO	11
7	COMPONENTES DEL PLAN	12
7.1	PRIMER COMPONENTE – GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	12
7.1.1	HERRAMIENTAS NORMATIVAS	12
7.1.2	MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN	13
7.1.3	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN 2024	15
7.2	SEGUNDO COMPONENTE – RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	16
7.2.1	HERRAMIENTAS NORMATIVAS	17
7.3	TERCER COMPONENTE – RENDICIÓN DE CUENTAS	19
7.3.1	HERRAMIENTAS NORMATIVAS	19
7.3.2	GESTIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	20
7.4	CUARTO COMPONENTE – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	25
7.4.1	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	25
7.4.2	HERRAMIENTAS NORMATIVAS	25
7.4.3	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO:	28
7.4.4	GESTIÓN PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO	29

7.5 QUINTO COMPONENTE – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	30
7.5.1 HERRAMIENTAS NORMATIVAS	31
7.5.2 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORPOBOYACÁ	31
7.5.3 GESTIÓN PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	32
7.6 SEXTO COMPONENTE – INICIATIVAS ADICIONALES	33
7.6.1 HERRAMIENTAS NORMATIVAS	34
7.6.2 ORIENTACIONES PARA IDENTIFICAR Y DECLARAR CONFLICTO DE INTERESES	34
7.6.3 DIRECTRICES ÉTICAS.....	34
7.6.4 GESTIÓN INICIATIVAS ADICIONALES	36
8 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN.....	37



Corpoboyacá

1 INTRODUCCIÓN

En el presente documento, CORPOBOYACÁ presenta las distintas estrategias definidas para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2024. Se constituye en el instrumento para la gestión y el control de los riesgos corrupción, la racionalización de trámites, la atención al ciudadano y, los mecanismos de transparencia y de acceso a la información pública, en concordancia con la normatividad vigente.

El primer componente, desarrolla las acciones y estrategias de fortalecimiento para la identificación de riesgos, acciones para su manejo, control y monitoreo de los factores asociados a posibles hechos de corrupción, a su vez el monitoreo que le corresponde a la Oficina de Control Interno.

El segundo componente, atañe a la estrategia para racionalización de trámites; en él se incluye la estrategia definida por el MINAMBIENTE denominada CoordinAR, orientada a la estandarización y racionalización de trámites priorizados y en el marco de los lineamientos del decreto 2106 de 2019; con dicho propósito, se ha procedido a incorporar la estrategia en el SUIT para su seguimiento a la implementación.

El tercer componente, plantea la implementación de estrategias para fortalecimiento de las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos, lo que permite la interacción con la ciudadanía dentro de los mecanismos de control social y participación; por otra parte, se definen los aspectos relacionados con el seguimiento del componente.

El cuarto componente incluye actividades de soporte dirigidas al fortalecimiento del servicio a los ciudadanos continuando con la gestión para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias como a la operación de los distintos canales de atención definidos dentro de la entidad.

Continuando con la promoción de la transparencia y el acceso a la información, el quinto componente focaliza lineamientos para enfrentar el uso indebido de la información, dándole importancia a la operación y fortaleciendo de los distintos canales y mecanismos frente a la capacidad de respuesta hacia la ciudadanía, promoviendo la transparencia y el acceso a la información pública y al inventario de activos de información.

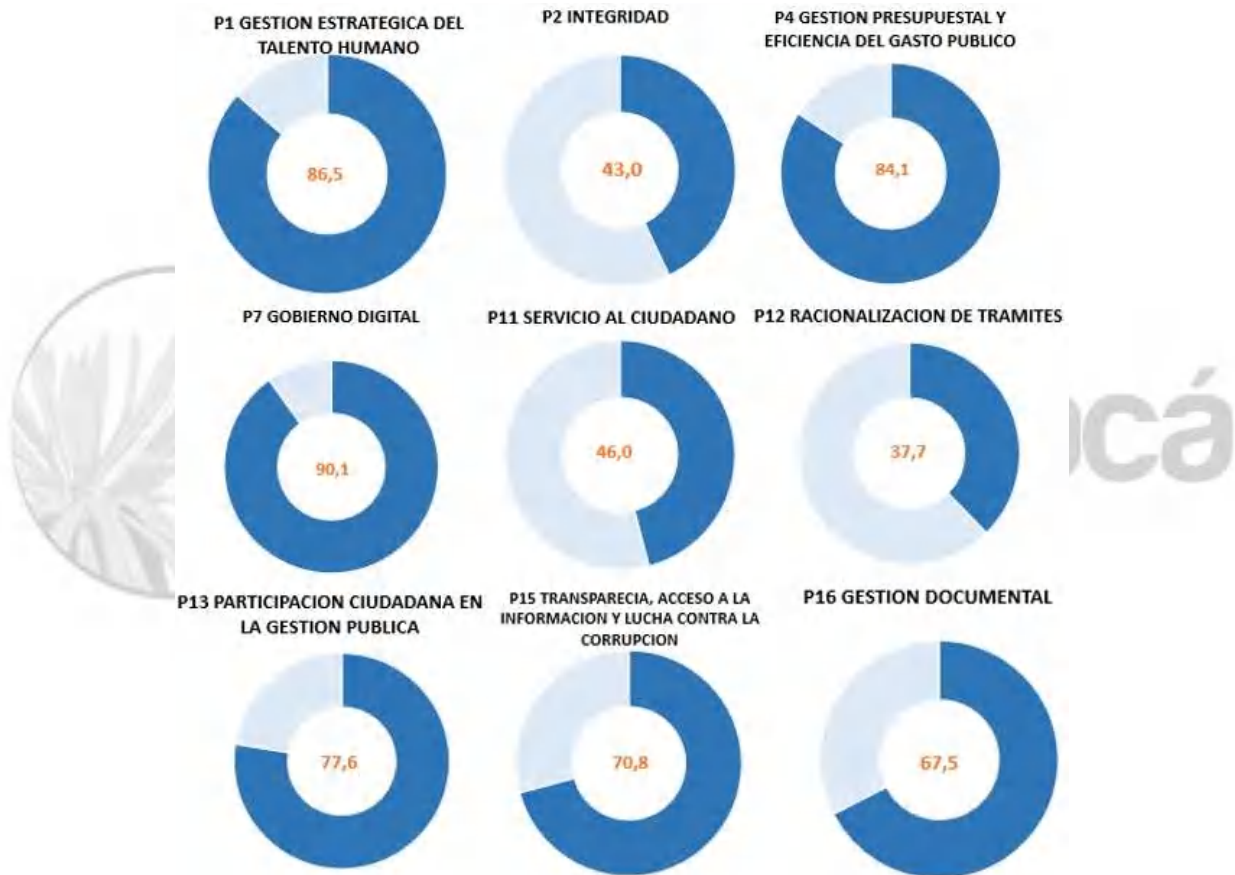
Adicionalmente se incorporan otras actividades a ser desarrolladas a nivel interno y que complementan los compromisos y estrategias de carácter institucional en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024. En lo referente al seguimiento del plan, las partes interesadas y grupos de interés pueden acceder a los distintos reportes de seguimiento, realizados por la oficina de control interno, en el apartado planes, disponible en la página web de la corporación <https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra-gestion/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/>.

2 GENERALIDADES

2.1 DIAGNOSTICO FURAG

Con relación a los resultados de la última evaluación enviada por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP del desempeño institucional, la cual se adelanta con relación a 18 políticas en una escala de 1 a 100 evaluando características propias de cada entidad, siendo 100 el máximo se presentan los siguientes resultados para CORPOBOYACÁ para la vigencia 2022¹; a continuación, se presenta las calificaciones de cada una de las políticas aplicables a la entidad:

Resultado de Medición del desempeño Institucional CORPOBOYACÁ 2022



2.2 EVALUACIÓN DEL DESARROLLO PAAC 2023

A continuación, se incluye por componente el seguimiento de los resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de las actividades adelantadas de acuerdo al informe de seguimiento para la vigencia 2023 emitido por la Oficina de Control Interno quien tiene por norma a su cargo esta función.

¹ Resultados de Desempeño Institucional - Vigencia 2022 (Versión 2. Fecha de elaboración: 29 de noviembre de 2023)

2.2.1 Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

CORPOBOYACÁ cuenta con una Política de Riesgos la cual ha sido socializada a los funcionarios de la entidad; la administración del mapa de riesgos 2023 fue realizada mediante el aplicativo SGI-Almera, abarcando tanto la validación de los riesgos realizada al comienzo del año por los 16 procesos con el acompañamiento del proceso planeación organizacional, como la evaluación de controles realizada semestralmente por parte de la Oficina de Control Interno para su publicación en la página web. Lo anterior en marco del presente plan cuyo seguimiento se registra en la página web con corte cuatrimestral.

2.2.2 Racionalización de Trámites

Se ajusta el procedimiento PGR-03 con las aclaraciones respectivas para el aprovechamiento forestal de árboles aislados fuera de la cobertura de bosque natural; igualmente el PGR-12 dando aplicabilidad al Formato Único Nacional de Solicitud de Aprovechamiento Forestal y Manejo Sostenible de la Flora Silvestre y los productos Forestales No Maderables de acuerdo al Decreto 690 de 2021.

El procedimiento PGP-13 EVALUACIÓN Y DECISIÓN TRÁMITES PERMISIONARIOS PROYECTOS AMBIENTALES se actualiza en los capítulos 5.2, 5.3 y 5.4 para simplificar la operatividad de las actividades e incluir puntos de control con relación a los tiempos establecidos para cada uno de los tramites: Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas; concesión de aguas subterráneas; permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos; permiso de ocupación de cauces, playas y lechos.

2.2.3 Rendición de cuentas

Se recibió orientación por parte del DAFP en lo relacionado con el proceso de rendición de cuentas, por medio de la solicitud presentada por parte del proceso de participación y cultura ambiental y se adelantó jornada de sensibilización y capacitación a algunos servidores públicos de la entidad sobre estos temas. Por otra parte, cumpliendo requisitos legales, se hacen conocer los resultados de la gestión ante la Asamblea Corporativa, así como los correspondientes al MINAMBIENTE.

2.2.4 Servicio al ciudadano

En pro de fortalecer la atención de cara al ciudadano se socializaron internamente importantes herramientas tales como: Caracterización de usuarios 2023, la política del servicio al ciudadano, el protocolo de servicios para garantizar la homogenización del servicio y el MGH-03 manual para la implementación del código de integridad y buen gobierno de CORPOBOYACÁ; adicionalmente se contratan profesionales de apoyo para la asesoría legal frente a requisitos y trámites ambientales con el fin de evitar devoluciones; se fortalecen competencias al personal de ventanillas mediante capacitación en atención incluyente .

Por otra parte, se adelantó evaluación sobre el funcionamiento de los distintos canales de atención al ciudadano con el propósito de identificar debilidades y dar el tratamiento para su adecuado funcionamiento, se mantiene actualizada la Información de los tramites en el SUIT de acuerdo con lo

definido en el SGC, igualmente se promovió a través de las redes sociales de la entidad la calificación del servicio a través del enlace en la web, respecto a dichas encuestas de calificación se elaboran informes trimestrales así como respecto a la gestión de PQRSD.

2.2.5 Transparencia y Acceso a la Información

Existen controles para verificar los asuntos definidos en la ley 1712 de 2014 por parte de la oficina de control interno, adicionalmente se hace mantenimiento a la página web y se encuentran publicados tanto el inventario de activos como el índice de información clasificada y reservada de la Entidad.

Se dio a conocer a través de redes sociales, pagina web y carteleras corporativas el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023. Por otra parte, se habilita link de consulta al centro documental a través de la web como alternativa a la consulta presencial.

2.2.6 Gestiones para identificar y declarar conflicto de intereses

La corporación promueve a sus funcionarios acceso a curso virtual integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, lo cual fortalece mediante socialización de la política de conflicto de interés y la promoción del MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO DE CORPOBOYACÁ -MGH-03.

En el plan de auditorías independientes de la Oficina de Control Interno, se incluye ejercicio de seguimiento y evaluación sobre cambios significativos en las declaraciones de renta y reporte de bienes y rentas de los sujetos obligados (servidores públicos y contratistas) de otra parte se adelanta sensibilización sobre la importancia de declarar conflicto de intereses.

3 MARCO LEGAL

El sustento legal del presente plan, corresponde principalmente al Estatuto Anticorrupción, consagrado en la Ley 1474 de 2011. La metodología, está establecida en el Decreto 1081 de 2015 y contemplada en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, denominadas “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” y “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas 2020”.

El Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, procedió a expedir la circular externa 100-020 el 10 de diciembre de 2021 donde se indican los lineamientos para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en los PAAC. De otro lado, el Decreto 1083 de 2015 en el Artículo 2.2.22.3 Políticas de Desarrollo Administrativo, (modificado por el Decreto 1499 de 2017), estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte de la política Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Adicionalmente, Este plan se articula perfectamente con el Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG, establecido mediante Decreto 1499 de 2017, en la dimensión de gestión con valores para resultados en lo referente a la relación estado – ciudadano en las políticas de:

- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Servicio al Ciudadano
- Racionalización de Trámites
- Participación Ciudadana en la Gestión
- Gobierno Digital
- TIC para Servicios
- TIC para Gobierno Abierto

Adicionalmente el estado colombiano cuenta con la política pública integral de lucha contra la corrupción adoptada por el Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”. En 2022 se expidió la Ley 2195 donde se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, entre otros asuntos.

4 OBJETIVO GENERAL DEL PAAC

Implementar las estrategias que contribuyan al mejoramiento de las relaciones entre la ciudadanía y la entidad, proporcionando un ambiente de transparencia y participación ciudadana encaminado a la reducción de trámites, la eliminación o mitigación de riesgos garantizando un acceso oportuno y eficiente a la información requerida por los grupos de valor de la Corporación Autónoma y Regional de Boyacá.

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar una política de riesgos de corrupción, que contenga las medidas para la eliminación o mitigación los identificados, estableciendo y publicando un mapa de riesgos de corrupción.
- Poner en marcha la estrategia de racionalización de trámites en concordancia con lo dispuesto por el Decreto 2106 de 2019 y demás lineamientos definidos por el DAFP.
- Implementar el mejoramiento en los procesos de rendición de cuentas, tanto de orden legal, como los que adopte por iniciativa la entidad, así como lo requerido para la atención al ciudadano.
- Adoptar mecanismos efectivos de transparencia y acceso a la información.
- Definir los lineamientos que permitan garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad conforme a lo establecido en la Ley 2013 de 2019.

5 ALCANCE

Este documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024” aplica para todos los servidores públicos y contratistas de CORPOBOYACÁ, tanto en la sede central, como en las sedes territoriales y en los diferentes procesos definidos para el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.

6 CONTEXTO

A partir de la revisión de los lineamientos de política especialmente el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública, se constituye en el marco orientador la priorización de las acciones que se deben implementar a nivel institucional a partir del dialogo con los grupos de interés y en desarrollo de los principios legales y normativos para lo cual el DAFP ha venido prestando permanentemente asistencia y orientación para la construcción, socialización, desarrollo y seguimiento de los distintos componentes que integran el PAAC.

Para la elaboración de cada uno de los componentes se incorporan aspectos que hacen parte de la situación actual de la entidad determinando las oportunidades de mejora de cada uno de estos componentes sus avances, logros y experiencias adquiridas en desarrollo de este instrumento como se detalla a continuación:

6.1 PROCESO PARTICIPATIVO

Con el objeto de garantizar la participación de los interesados, en la página web de CORPOBOYACÁ, la ciudadanía y demás grupos de valor manifiestan sus inquietudes y sugerencias a incluir en la propuesta para cada componente

definido, permitiendo así la percepción ciudadana frente a los principales temas que lo componen y de esta manera orientar la focalización de los esfuerzos necesarios de la entidad, a través de la construcción del plan. Igualmente se ha contado con la asesoría impartida desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para tal fin.

En lo referente a la participación externa, se diseñó formulario electrónico, publicado en banner de la página web institucional desde el mes de diciembre de 2023 para el recibo de sugerencias e inquietudes que se deberían tener en cuenta en torno a los distintos componentes.



Dentro de la participación a nivel nacional se viene participando del desarrollo de la estrategia CoordinAR liderada por el MINAMBIENTE que busca promover, apoyar y acompañar el cumplimiento de la Ley 2106 de 2019 que

prohíbe exigir requisitos y procedimientos que no estén previstos en la norma, a fin de garantizar y facilitar a los ciudadanos y usuarios del Estado, el acceso a los trámites administrativos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas en lo relacionado con los trámites ambientales a cargo de las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible. Este ministerio actualmente viene realizando seguimiento y verificación a la implementación de las medidas de mejora tanto administrativas como tecnológicas identificadas a través de la estrategia.

6.2 VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

Estos elementos, se encuentran definidos en el documento MGH-03 del sistema de gestión, adoptados del documento preparado por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, el cual posibilita la aplicación de los principios, valores éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño laboral, así:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

6.3 VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

- Responsabilidad
- Servicio
- Lealtad
- Colaboración

Corpoboyacá

7 COMPONENTES DEL PLAN

La siguiente grafica ilustra los 6 componentes que constituyen el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 para CORPOBOYACÁ.



7.1 PRIMER COMPONENTE – GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La gestión de riesgos y el mapa de riesgos de corrupción son herramientas asociadas a la identificación, análisis y tratamiento de factores de riesgo, cuyo propósito es fortalecer a la entidad en la aplicación de prácticas de control preventivo en detección de factores de riesgo y de tratamiento en caso de materialización. La incorporación de este componente en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, brinda orientación para abordar la gestión de riesgos con un enfoque centrado en la detección y tratamiento de factores asociados a corrupción.

7.1.1 HERRAMIENTAS NORMATIVAS

Para la implementación de la gestión del riesgo asociado a actos de corrupción se ha tomado como referencia la metodología para la administración del riesgo versión 5 en donde se desarrolla el ciclo asociado en términos de la identificación, valoración (incluidos los controles) determinación de probabilidad e impacto y derivación de la zona de riesgo tanto del inherente como del residual. A su vez este componente implícitamente está contenido en el siguiente desarrollo normativo:

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- ley de transparencia y acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1499 de 2017- Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión v3 de diciembre de 2019 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI-2017).

- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas 2020.
- Ley 87 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 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 2195 de 2022 donde se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, entre otros asuntos.

7.1.2 MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

Con relación a este componente, a través de la oficina de Control Interno se efectúa la evaluación periódica de controles por proceso del mapa de riesgos institucional (incluidos los de corrupción); a continuación, se detalla la última evaluación efectuada para la vigencia 2023, obteniéndose los siguientes resultados:

PROCESO	PUNTAJE DE CUMPLIMIENTO (Rango de 1 a 100)
Gestión Gerencial	82,5
Gestión Comunicaciones	73,33
Soporte Tecnológico	91,67
Recursos Financieros y Físicos	82,27
Gestión Contratación	85
Gestión Humana	85,5
Planeación Organizacional	90
Autoridad Ambiental	83,57
Participación y Cultura Ambiental	90
Planificación Ambiental	90
Evaluación Misional	90
Gestión Jurídica	87,5
Gestión Documental	78,33
Control Interno	87,5
Proyectos Ambientales	88,67
Servicio al Ciudadano	82,5
Resultado	85,52

Conforme a lo anterior, los 6 procesos que obtuvieron un puntaje inferior al promedio general en la evaluación de controles, serán objeto de atención especial en la formulación del mapa de riesgos para la vigencia 2024.

7.1.2.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN:

En este apartado se reseñan las actividades implementadas a partir del modelo de operación por procesos el cual cuenta en su interior con el proceso de planeación organizacional que a través del procedimiento PPM-05 Administración del Riesgo, documenta los lineamientos básicos partiendo de los objetivos que le asisten a cada

proceso en la identificación del riesgo los cuales se puedan ver afectados tanto por factores externos como internos que impidan el logro tanto de la misión como de la visión institucional. Con este propósito, la entidad adelanta las siguientes actividades:

Para efectos de validar y actualizar mapa de riesgos por proceso, se programan 16 mesas de trabajo con los procesos: Gestión Contratación, Proyectos Ambientales, Evaluación Misional, Planificación Ambiental, Recursos Financieros y Físicos, Gestión Comunicaciones, Participación y Cultura Ambiental, Gestión Jurídica, Soporte Tecnológico, Planeación Organizacional, Gestión Humana, Gestión Gerencial, Gestión Documental, Servicio al Ciudadano y Control Interno. En dichas mesas, se busca la participación del responsables, líderes y facilitadores de procesos del sistema de gestión.

Las mencionadas actividades, permiten la identificación, actualización y/o validación de los riesgos corporativos (incluyendo los de corrupción), su análisis y calificación (impacto y probabilidad). Posteriormente, dentro de la evaluación, se adelanta su análisis y valoración, con el fin de actualizar el mapa de riesgos y plan de manejo, mediante la suscripción de las acciones complementarias. Posteriormente, se socializa mediante la publicación del mapa de riesgos en la página web de la entidad.

Con corte a 30 de diciembre de 2023 el panorama de riesgos institucionales (incluidos los de corrupción), CORPOBOYACÁ presenta la siguiente distribución de acuerdo a su clasificación:



Fuente: MAPA Y PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS Versión 1 del 17/05/2023

7.1.2.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACÁ, consciente que en el desarrollo de sus actividades se pueden presentar riesgos de corrupción, se compromete a monitorear los factores externos e internos que puedan afectar el entorno institucional a fin de establecer y adoptar estrategias, mecanismos y actividades necesarias para la gestión integral de los mismos acogiendo una autorregulación prudencial, determinando su nivel de exposición frente a los impactos, con el propósito de priorizar su tratamiento y estructurar criterios orientadores para definir controles en la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo, la atención al usuario, la transparencia y el buen gobierno.

<https://www.corpoboyaca.gov.co/normatividad/politicas-lineamientos-y-manuales/>

Con base a esta política se identifican, analizan, valoran y se efectúa tratamiento de los riesgos que pudieran afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales frente a situaciones de corrupción en el marco de los planes, programas y proyectos que adelante la Entidad. Esta política se encuentra incluida en la caracterización de cada uno de los procesos del sistema de gestión y en la página web de la entidad.

7.1.2.3 MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023

Con base en los ejercicios anteriores, y dado que es una dinámica permanente, la matriz de riesgos de corrupción se define y se administra mediante el aplicativo SGI-Almera, la cual puede ser consultada internamente en el sistema de referencia 2024 y por las partes interesadas en el siguiente link:

<https://www.corpoboyaca.gov.co/la-corporacion/politica-de-calidad/administracion-del-riesgo/>.

En dicha matriz se consignan los riesgos identificados para cada proceso, su clasificación y causa raíz con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia; se definen las posibles consecuencias determinando su impacto lo que permite ubicar el riesgo inherente en la zona de calor y evaluar el tratamiento de los controles con el fin de visualizar el riesgo residual. Por último, se define el tratamiento aplicable.

7.1.3 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN 2024

Con el propósito de validar, actualizar y asegurar este componente, se ha definido el siguiente plan de trabajo para la vigencia:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Actualización de riesgos de corrupción vigencia.	1.1	Valoración de controles riesgos (incluidos los de corrupción) 2023	Informe de valoración de controles 2023 socializado	Control Interno	Enero/2024
	1.2	Parametrizar sistema de referencia en SGI-Almera	Modulo gestión del riesgo, aplicativo SGI-Almera, parametrizado	Planeación Organizacional	Enero/2024
	1.3	Validar Mapa de Riesgos corporativo identificando nuevos posibles riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos validado y actualizado por proceso.	Planeación Organizacional/Responsables de procesos.	Febrero/2024
	1.4	Publicación versión actualizada mapa de riesgos	Matriz de riesgos de corrupción (nueva versión) valorados, analizados, evaluados y publicación web.	Planeación Organizacional/Responsables de procesos.	Marzo/2024
	1.5	Socializar Política de Riesgos	Un (1) Boletín interno Institucional socializando política	Gestión Comunicaciones	Marzo/2024
Subcomponente /proceso 2	2.1	Actualización para consulta de matriz de riesgos sistema de referencia 2024, SGI-Almera	Sistema de referencia 2024 actualizado y disponible para consulta en SGI-Almera	Planeación Organizacional	Enero/2024

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Consulta divulgación	y	2.2	Ajuste matriz de riesgos de corrupción y publicación nuevas versiones.	Actas de reunión y correos electrónicos Publicación nueva versión en la web	Responsables líderes de procesos y Diciembre/2024
Subcomponente/proceso	y	3.1.	Valoración de controles (SGI-Almera) en matriz de seguimiento	Reporte de valoración y eficacia de controles.	Control Interno Mayo/2024 Noviembre/2024 Enero/2025
		3.2	Publicación del seguimiento web corporativa	Informe sobre administración de riesgos de corrupción publicado	Control Interno/Gestión Comunicaciones Abril/2024 Agosto/2024 Diciembre/2024

7.2 SEGUNDO COMPONENTE – RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley, se busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, haciéndose necesario formular e implementar acciones normativas, administrativas y/o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

A continuación, se puede evidenciar las cifras de expedientes creados en la vigencia 2023 de los tramites de mayor de manda para CORPOBOYACÁ, información que ha servido para definir la estrategia de racionalización.



7.2.1 HERRAMIENTAS NORMATIVAS

A partir de las políticas que buscan mejorar la relación entre el ciudadano y los organismos del Estado, cobra vital importancia la política de racionalización de trámites, orientada a facilitar el cumplimiento de los derechos a los grupos de interés o el desarrollo de actividades de manera eficiente frente al Estado. A continuación, se indican las principales normas que inciden en la formulación de este componente y que han sido el marco de referencia:

- Ley de Trámites, Ley 962 de 2005.
- Decreto Anti Trámites, Decreto 019 de 2012.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012
- Decreto Ley 2106 de 2019: Por el cual se dictan normas para para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Resolución 455 de 2021: Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de tramites creados por la ley, la modificación de los tramites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.
- Circular externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 DAFP.

7.2.1.1 GESTIÓN PARA ADMINISTRACIÓN DE TRÁMITES CORPORATIVOS

La estrategia CoordinAR, estructurada por la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – DOAT - SINA del Viceministerio de Ordenamiento Ambiental Territorial del MINAMBIENTE, a partir de sus funciones de coordinación de las autoridades ambientales del Sistema Nacional Ambiental - SINA, propende por coordinar el cumplimiento por parte de estas entidades, del mandato contenido en el Decreto Ley 2106 de 2019, que prohíbe exigir requisitos y procedimientos que no estén previstos en la norma, a fin de garantizar y facilitar a los ciudadanos usuarios del Estado, el acceso a sus derechos entre ellos a los trámites administrativos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

La estrategia CoordinAR se soporta en las disposiciones legales y reglamentarias que deben ser observadas por las Corporaciones en el desarrollo de sus funciones de autoridades ambientales regionales, como administradoras de los recursos naturales renovables, de los ecosistemas estratégicos y del ambiente de sus respectivas jurisdicciones (amén de las funciones relacionadas con la planeación y el control y vigilancia sobre los mismos).

Como resultado del diagnóstico adelantado por el MINAMBIENTE y del análisis realizado, se priorizaron para ser objeto de implementación de la Estrategia CoordinAR, siete (7) tramites ambientales, a saber:

- Concesión de Aguas Superficiales
- Permiso de Prospección y Exploración
- Concesión de Aguas Subterráneas
- Permiso de Vertimiento al agua y al suelo
- Permiso de Ocupación del Cauce
- Diagnostico Ambiental de Alternativas y Licenciamiento Ambiental
- Permiso / Autorización de Aprovechamiento Forestal

Durante la vigencia 2023, se racionalizaron los procedimientos de asociados a Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas, Concesión de aguas subterráneas, Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos, Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos; para efectos del presente plan, se ha procedido a incorporar de los 25 trámites inscritos a 2 como se evidencia en el cuadro siguiente gestionado a través del aplicativo SUIIT para 2024:



Fecha generación : 2024-01-30

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Modelo Único – Hijo	33758	Permiso de vertimientos	Inscrito	No se ha adelantado una revisión del trámite para orientarlo a lo definido por la estrategia CoordinAR	Optimización del procedimiento que se encuentra asociado al trámite.	Disminución de costos y tiempos con el usuario y la entidad.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	31/01/2024	31/12/2024	Subdirección de Ecosistemas y gestión ambiental	
Modelo Único – Hijo	35574	Registro del libro de operaciones forestales	Inscrito	Los usuarios deben adelantar el trámite de manera presencial en la entidad	Habilitar la ventanilla de tramites ambientales para que el usuario pueda hacer el trámite en línea (Resolución 1971 / 2019)	Disminución de costos y tiempo para el usuario y la entidad	Tecnologica	Ventanilla única institucional	31/01/2023	31/12/2024	Subdirección de Administración de Recursos Naturales	

Fuente: SUIIT- Gestión de Racionalización

7.3 TERCER COMPONENTE – RENDICIÓN DE CUENTAS

Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados 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, a partir de la promoción del diálogo. La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión (Art. 48 Ley 1757 de 2015).

Los espacios de rendición de cuentas son aquellos que la administración dispone para que la ciudadanía pueda ejercer control social sobre las entidades en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública, donde están informan y explican sus acciones a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados. Este ejercicio de control social, se constituye como un proceso continuo y bidireccional que permite afianzar la relación entre la administración y el ciudadano, fortaleciendo la credibilidad y confianza por parte de las entidades, al brindar información a la ciudadanía y dándole la oportunidad a esta de expresarse a través del diálogo sobre la información y servicio recibido, tal como se indica en la siguiente figura:



7.3.1 HERRAMIENTAS NORMATIVAS

Las disposiciones legales frente a este aspecto relacionadas con la promoción y el derecho a la participación democrática, especialmente lo contenido en la Ley 1757 de 2015 define que la rendición de cuentas se constituye en un proceso en el cual el Estado (incluyendo los servidores públicos) deben informar, orientar y de manera clara conocer los resultados de la gestión institucional, las partes interesadas y grupos de interés mediante distintos mecanismos tanto de carácter administrativo como del desarrollo legislativo que a continuación se menciona:

- Ley de Planes de Desarrollo, Ley 152 de 1994.
- Ley de Mecanismos de Participación Ciudadana, Ley 134 de 1994.
- Ley de Veedurías Ciudadanas, Ley 850 de 2003.
- Decreto 1200 de 2004.
- Decreto 330 de 2007.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1076 de 2015.
- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Manual Único de rendición de cuentas.
- Decreto 230 de 2021: Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
- Circular externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 DAFP.

En desarrollo de este componente CORPOBOYACÁ cuenta con los siguientes instrumentos:

- El Proceso Gestión Comunicaciones del sistema de gestión se encarga de actualizar la Página web y adecuarla para hacer visible y accesible frente a los estándares definidos de forma sencilla y amigable, toda la información inherente a la Entidad.
- Batería de indicadores de gestión operando (con base al manual MPM-02), incluyendo hojas metodológicas, para los asociados con el control fiscal cuyo reporte se efectúa a través del SIRECI en desarrollo del proceso de rendición de cuentas. El resultado de medición de indicadores se publica semestralmente en la siguiente dirección: <https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra-gestion/rendicion-de-cuentas/indicadores-de-gestion/>.

Atendiendo las directrices establecidas por la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones – MinTIC, a través de la página web de CORPOBOYACÁ se encuentra disponible el link Participa categoría que hace parte del menú principal conteniendo espacios, mecanismos y acciones que la entidad implementa para dar cumplimiento a lo establecido en la política de participación ciudadana en la gestión pública; en dicha categoría además de otros aspectos se encuentra publicado como numeral 1.3 la estrategia de participación ciudadana.

Por otra parte, se han establecido estrategias complementarias para fortalecer el proceso de rendición de cuentas a través de las actividades del proceso de Gestión Comunicaciones en desarrollo de los procedimientos de comunicación organizacional e informativa, se brinda a la ciudadanía y partes interesadas de manera permanente el avance de las actividades propias de la entidad en materia de su objeto misional utilizando los diferentes canales disponibles: Pagina web donde se comparte la información de forma anticipada, clara y sencilla, participación en redes sociales así como medios informativos de carácter nacional, regional y local. Con el fin de continuar fortaleciendo este componente, con base a las experiencias obtenidas se ha definido las siguientes estrategias:

7.3.2 GESTIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Siguiendo los lineamientos de la Circular Externa 100-020 originada en el DAFP del 10 de diciembre de 2021 se han definido las estrategias para fortalecimiento de este componente durante la vigencia 2024:

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha máxima
1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	Definir temas, informes y mecanismos de interlocución en el proceso de rendición de cuentas	100% Temas definidos y socializados.	Gestión Comunicaciones /Participación y Cultura Ambiental	Marzo/2024
	Desarrollar contenidos periodísticos sobre la gestión institucional para ser divulgados como boletines de prensa.	100% de boletines ampliamente divulgados	Gestión Comunicaciones	Marzo/2024
	Publicación en la web informes trimestrales de avance al plan de acción presentados ante el Consejo Directivo.	Cuatro (4) informes de avance publicados a marzo, junio, septiembre y noviembre de 2024.	Evaluación Misional	Noviembre/2024
	Remisión de informes de gestión semestrales al MADS.	Dos (2) Actas de reunión Consejo Directivo	Evaluación misional	Febrero, julio/2024
	Publicar las actas de audiencias públicas adelantadas con las inquietudes de la ciudadanía	100% de Audiencias públicas realizadas con acta publicada	Gestión Jurídica	Noviembre 2024
2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Evaluación del apartado en la web para recibir propuestas y observaciones por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	Dos (2) Informes de seguimiento a compromisos con la ciudadanía gestionados en el apartado web con corte a junio y noviembre de 2024.	Gestión comunicaciones	Junio, noviembre/2024
	Realizar el acompañamiento periodístico requerido para la participación de la Entidad en espacios institucionales.	Tres (3) informes logros compromisos con grupos de interés en espacios institucionales con corte a abril, agosto y noviembre de 2024.	Gestión comunicaciones	Abril, agosto noviembre/2024.
	Mantenimiento del menú participa para su permanente actualización y promoción.	Dos (2) reportes de cumplimiento de requisitos del menú participa corte a junio y noviembre de 2024.	Gestión Comunicaciones /Participación y Cultura Ambiental	Junio, noviembre/2024
3. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar y publicar tres (3) informes de seguimiento a la implementación y avances de las actividades del PAAC de la	Tres (3) informes de seguimiento publicados a la implementación y avances de las actividades	Control interno	Abril, agosto, diciembre/2024.

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha máxima
	<i>entidad con corte a diciembre 31 de 2023, abril 30 y agosto 31 de 2024.</i>	<i>del PAAC realizados con corte a abril, agosto y diciembre de 2024.</i>		

7.3.2.1 Audiencias Públicas

En desarrollo del mandato establecido en la Ley 489 del 1998 en su Artículo 33, y decreto 330 de 2007 CORPOBOYACÁ prepara a través de la Secretaría General y Jurídica, convoca y presenta ante la ciudadanía al inicio de un periodo institucional (cada 4 años) la audiencia pública donde da a conocer el alcance del plan de acción institucional en la cual se discuten los aspectos relacionados con la formulación del componente programático establecido para el periodo.

En concordancia con la Ley 1757 de 2015 en donde se dictan disposiciones en materia de promoción y protección en su artículo 55 constituye el derecho a la participación democrática en un mecanismo o acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales. La preparación y convocatoria anual para dar conocimiento a la ciudadanía sobre los principales logros obtenidos con la implementación del plan de acción institucional, este proceso lo lidera la Secretaría General y Jurídica en CORPOBOYACÁ.

Dentro del sistema de gestión se ha diseñado el procedimiento PGJ-06 “Celebración de Audiencias Públicas” y el instructivo ICM-01 que cuentan con instrumentos normativos para audiencias en trámites ambientales y audiencia pública para la presentación del proyecto de documento plan de acción de acuerdo al Decreto 1200 de 2004. El cronograma para la preparación y desarrollo de las audiencias públicas se detalla a continuación:

ACTIVIDAD	Responsable	PRIMER AÑO					SEGUNDO Y TERCER AÑO				CUARTO (Si aplica) O ÚLTIMO AÑO					
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Noviembre	Diciembre
Convocatoria	Secretario(a) General y Jurídico (a)															
Preparación de la información a ser presentada en la Audiencia	Subdirector(a) de Planeación y Sistemas															
Publica aviso de convocatoria en diario de circulación, alcaldías, personerías, página web y	Secretario(a) General y Jurídico (a)															
Envía copia a la Secretaría General; Alcaldías y Personerías Municipales, y publica en página web	Subdirector(a) de Planeación y Sistemas															
Comunica a las alcaldías y/o personerías municipales para inscripción.	Secretario(a) General y Jurídico (a)															
Recepción de inscripciones	Secretario(a) General y Jurídico (a)															
Celebración de la audiencia	Presidente del Consejo Directivo															
Preparación del acta de la celebración de la audiencia	Secretario(a) General y Jurídico (a)															
Ajusta documento con las recomendaciones de la audiencia	Subdirector(a) de Planeación y Sistemas															
Convoca al Consejo Directivo	Director(a) General															
Realización Consejo Directivo	Presidente del Consejo Directivo															
Aprueba documento Plan de Acción	Consejo Directivo															



Corpoboyacá

7.3.2.2 Audiencias Públicas ambientales

En concordancia con el Decreto 330 de 2007 y Decreto 1076 de 2015 CORPOBOYACÁ da a conocer a las organizaciones sociales, a la comunidad en general, entidades públicas y privadas en lo relacionado con el ejercicio de la autoridad ambiental con licencias, permisos y concesiones ambientales o a los impactos que pueda generar el proyecto obra o actividad que este sujeto a trámite ante la entidad. Estas audiencias públicas son lideradas por la subdirección de administración de recursos naturales en concurso con la Secretaría General y Jurídica y el proceso de Gestión comunicaciones.

7.3.2.3 Rendición de cuentas a nivel interno:

Con base en el informe de avance trimestral, internamente se adelantan comités de dirección con el fin de evaluar los resultados obtenidos en cuanto a metas físicas y financieras en los distintos planes, programas y proyectos que se orientan al cumplimiento de la misión institucional. De allí se derivan oportunidades para implementar estrategias que permitan un adecuado monitoreo y seguimiento. Estos informes se hacen conocer a la ciudadanía a través de la página web.

De otro lado, el procedimiento PEV-01 “Seguimiento y Evaluación Misional” fija las pautas para mantener actualizada a la Alta Dirección sobre el avance sobre el Plan de Acción Corporativo de lo cual se informa de manera permanente al Consejo Directivo. A petición de la dirección general, las distintas áreas o dependencias presentan sus distintos avances obtenidos en desarrollo de sus actividades mediante la programación que se define con dicho propósito.

7.3.2.4 Estrategia para el fortalecimiento del control social y la participación ciudadana

El proceso de participación y cultura ambiental del sistema de gestión a través de los distintos instrumentos ha dispuesto desarrollar las siguientes actividades:

- ✓ Diseñar un programa de capacitación, en marco de los Comités Interinstitucionales de Educación Ambiental -CIDEA- mediante el cual se establecen acuerdos sobre las agendas de los municipios de la jurisdicción a través de las secretarías técnicas de estos comités municipales.
- ✓ Fortalecer la base de datos de los Usuarios de los servicios de la Corporación, a fin que toda la información institucional, de interés general, llegue a todos los actores, en marco de los municipios de la jurisdicción de la Corporación.
- ✓ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación asuntos relacionados con LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL, dirigida a todos los niveles jerárquicos, directivos, funcionarios y contratistas, como estrategia para lograr la apropiación y participación activa.
- ✓ Adelantar ejercicios de participación ciudadana en cumplimiento del nivel de “Información”, en el marco de los Comités Interinstitucionales de Educación Ambiental –CIDEA para informar a la ciudadanía el acceso a los datos, los hechos, los proyectos y las propuestas de la Corporación.

- ✓ Fortalecer la divulgación a los procesos de rendición de cuentas por los diferentes medios de comunicación: reuniones de los CIDEA, página web, radio, prensa, televisión y redes sociales, con el fin de impactar e informar al mayor número de personas.

7.4 CUARTO COMPONENTE – ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Permite mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos; para el logro de estos propósitos es de vital importancia identificar y conocer los derechos y necesidades de los grupos de interés permitiendo trabajar en torno a su percepción sobre el grado la gestión de PQRS y el grado de satisfacción como referente y que oriente la gestión de la Entidad en torno al usuario, igualmente es de importancia incentivar su participación en las fases de la gestión pública.

7.4.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CORPOBOYACÁ mediante el Proceso de Servicio al Ciudadano se compromete a facilitar a las partes interesadas mecanismos de interacción con la Entidad con el propósito de mejorar el acceso a la información, reducir costos de transacción, aumentar la transparencia en las actuaciones administrativas, atender y cumplir las necesidades y expectativas en los tramites misionales; mejorando y optimizando procedimientos internos, fortaleciendo el control social y el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas.

7.4.2 HERRAMIENTAS NORMATIVAS

- El desarrollo normativo hacia el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano se orienta a facilitar un acceso efectivo, oportuno y de calidad de los derechos que a este le asisten para lo cual la estrategia también ha tenido en cuenta las siguientes normas al respecto: Decreto que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Decreto 2623 de 2009.
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano, CONPES 3649 de 2010.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018.
- Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del
- Decreto 1069 de 2015
- Decreto 430 de 2016 Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Resolución 1519 de 2020: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- Circular externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 DAFP.

Para desarrollar este componente se han definido por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano de la secretaria general y jurídica de CORPOBOYACÁ algunas estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la atención al ciudadano y así mejorar la calidad del servicio y el acceso a los diferentes servicios corporativos.

7.4.2.1 Fortalecimiento del servicio al ciudadano al interior de la entidad

En el marco de la estrategia CoordinAR se ha buscado el compromiso para fortalecer sus ventanillas de Atención al Usuario, asignando a la misma, profesionales idóneos que presten a sus usuarios una asesoría integral, frente a los requisitos y procedimientos de los trámites ambientales priorizados antes de su radicación, y de esta manera evitar devolución de los mismos. A su vez se debe facilitar y brindar el acceso de información a los usuarios de CORPOBOYACÁ, tanto en la sede central como en las territoriales de Soatá, Socha, Miraflores y Pauna - Puerto Boyacá. Esto facilita una adecuada gestión de trámites, dado que, mediante las orientaciones necesarias, se procura verificar previamente la documentación que sirve de base para adelantar gestiones ante la entidad, evitando así reprocesos al iniciar el trámite respectivo.

En la Sede Central en Tunja se encuentra la ventanilla única de trámites permisionarios como espacio orientado a facilitar la realización de trámites permisionarios misionales de la Entidad donde el usuario es atendido por personal adscrito a la entidad, se imparte orientación sobre los distintos trámites corporativos y, a su vez, se ilustra a los usuarios con base a los procedimientos definidos en pro de la percepción de calidad del servicio y estimular su calificación; en este espacio se facilita información para el usuario relacionada con:

- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos
- Horarios y puntos de atención
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Como referente el Proceso de Servicio al Ciudadano ha definido el procedimiento PSC-01 “Atención y seguimiento al grado de satisfacción del usuario” dentro del sistema de gestión de la calidad, donde se dan orientaciones para la gestión PQRSD de tipo administrativo de usuarios y partes interesadas para lo cual entre otras se adelantan las siguientes actividades:

- Entrega de formularios para trámites misionales y orientar el correcto diligenciamiento de la misma antes de radicar a la entidad.
- Recibir quejas por infracciones ambientales, diligenciar y registrar en FGR-72 lo pertinente con base a lo manifestado por la parte interesada externa.
- Dar respuesta y/o direccionar para su correspondiente trámite en medio físico o electrónico, a las inquietudes, solicitudes, reclamos o consultas que presenten los usuarios y orientar al usuario sobre el recibo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSD, para ser tramitada a través del buzón correspondiente.
- Entregar información relacionada con informes de gestión, portafolio de servicios corporativos, eventos o actividades a realizarse de carácter ambiental.

7.4.2.2 Fortalecimiento de los canales de atención:

La Corporación ha habilitado diferentes medios y canales para atender PQRSD, en este sentido los ciudadanos pueden hacer uso de los formatos en físico y disponerlos en el buzón de sugerencias, o presentarlas a través de

Correo electrónico o a través del Aplicativo PQRSD-WEB dentro de la página web de la institución. A través del aplicativo se le permite al usuario realizar el seguimiento y rastreo de éstas para conocer el estado del trámite en cualquier momento.



A través de la base de datos de PQRSD, los funcionarios y personal autorizado de la Corporación, realizan el seguimiento a la gestión y a los indicadores de atención a peticiones. A fin de cada trimestre, se elabora informe sobre seguimiento al tratamiento de las PQRSD recibidas a través de los distintos medios y se envía a los responsables de proceso los resultados del informe trimestral donde se evidencie la oportunidad de respuesta por parte de los funcionarios asignados. Dichos informes son publicados en la página web de la Corporación: <https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra-gestion/rendicion-de-cuentas/informe-de-seguimiento-pqrsd/>, en donde se encuentran disponibles para consulta por parte de los usuarios.

Con relación a los canales de atención, CORPOBOYACÁ ha dispuesto los siguientes mecanismos:

- **Presencial:** A través de los diferentes módulos y ventanillas en sus sedes: Central, Ecosistemas y las cuatro Territoriales.
- **Virtual:** Por medio de la página web se accede a información general acerca de los trámites y servicios de la entidad, así mismo se pueden resolver inquietudes a través del módulo de preguntas frecuentes. También se han implementado estrategias de interactividad a partir del uso redes sociales Facebook y Twitter. También se adelanta la divulgación de la gestión, y de diferentes servicios que ofrece la institución, lo cual permite al ciudadano mejor conocimiento frente a los trámites permisionarios, ambientales y administrativos, entre otros.
- **Acceso telefónico:** La Corporación mediante varias líneas telefónicas permite establecer comunicación con los usuarios, quienes pueden acceder a información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.
- **Correo electrónico:** Se dispone de varias cuentas de correo electrónico institucional, que son manejadas por el personal de atención al usuario y de los diferentes procesos, facilitando la atención por este medio.

7.4.2.3 Disponibilidad del Sistema de información:

Se dispone de Aplicativo Almera-PQRSD, como una herramienta que facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, y el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Además, se cuenta con la plataforma GEOAMBIENTAL para la consulta de los trámites misionales disponible en <https://corpoboyaca-pro.geoambiental.co/content-layout/login>.

Mediante estas plataformas se permite una interacción con los usuarios y avanzar en la gestión de tramites en línea lo cual redundará en beneficios para los usuarios evitando que estos tengan que desplazarse hacia las distintas sedes de la entidad.

Dentro del plan de capacitación anual se pretende desarrollar las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales del servidor, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios incluyendo temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano orientadas principalmente al personal que se relaciona de manera directa e indirecta. De otra parte, se cuenta con jornadas de entrenamiento, inducción y reinducción al personal con base al instructivo IGH-01 *Inducción, reinducción al personal y entrenamiento al cargo*, incluyendo temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

7.4.3 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO:

Se han definido procedimientos, instructivos y formatos, que permiten la coordinación interinstitucional para fortalecer la atención al usuario con calidad y oportunidad; dichos instrumentos y herramientas son:

- Procedimiento PSC-01 *Atención y Seguimiento al Grado de Satisfacción del Usuario*
- Procedimiento PSC-02 *Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD*
- Procedimiento PGR-12 *Ventanilla Única de Trámites Permisionarios*
- Instructivo ISC-01 *Manejo Aplicativo PQRSD-WEB*
- Instructivo IGD-*Radicación de Comunicaciones Oficiales*
- Formato FSC-03 *Usuarios o partes interesadas externas atendidas*
- Formato FSC-02 *Encuesta de Satisfacción del Usuario*

7.4.3.1 Calificación del servicio:

Con el propósito de realizar la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido se cuenta con el formato FSC-02 *Encuesta de satisfacción del usuario* para su diligenciamiento en físico y en medio electrónico a través de la página web. Esta encuesta se tabula mensualmente y se consolidan informes trimestrales; cuyos resultados se pueden conocer y consultar en la web de la entidad <https://www.corpoboyaca.gov.co/nuestra-%20gestion/rendicion-de-cuentas/informe-de-seguimiento-pqrsd/>. El siguiente gráfico muestra la calificación promedio institucional para el período enero a septiembre 2023:

SEDE	TOTAL ENCUESTAS	PROMEDIO POR SEDE
MIRAFLORES	337	4,2
PAUNA	82	4,2
SOATÁ	79	4,7
SOCHA	199	4,8
TUNJA	60	4,4
GENERAL	757	4,46

Fuente: INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO ENERO-SEPTIEMBRE 2023

Para el año 2023 se obtuvo de los 757 usuarios que desarrollaron la encuesta correspondiente, una calificación promedio de 4,46 en cuanto a la percepción de la calidad del servicio prestado. En cada informe trimestral consolidado se hace un análisis de resultados por sede y por pregunta, para detectar puntos débiles que requieren atención especial e implementación de acciones de mejora. Los resultados obtenidos se socializan con personal de las distintas áreas o dependencias de las sedes de la institución y son enviados vía correo electrónico para los correctivos aplicables. Mediante el formato de registro FSC-02 los usuarios asignan un puntaje frente a atributos tales como: El tiempo, la información suministrada, la atención recibida y el grado de satisfacción ante el servicio prestado por la corporación. Por otra parte, este registro permite expresar por parte de los usuarios comentarios, sugerencias o demás aspectos que tengan que ver con la prestación del servicio.

7.4.4 GESTIÓN PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para el desarrollo de este componente se han programado las siguientes actividades, las cuales involucran a los distintos procesos cuya naturaleza se enfoca al relacionamiento y a la prestación del servicio a las partes interesadas.

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	Fecha max. programada
Subcomponente 1: Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Incluir dentro del PIC (Inducción y reinducción) contenidos sobre la política del servicio al ciudadano.	100% Contenidos de capacitación sobre la política del servicio al ciudadano desarrollados a través del PIC	Gestión humana/ Servicio al ciudadano	Marzo/2024
	Capacitación en atención incluyente al personal de ventanillas	100% Registros de asistencia a jornada de capacitación en atención incluyente	Gestión humana/ Servicio al ciudadano	Mayo/2024
	Socialización al personal de la Entidad la Caracterización de grupos de interés	100% Registros con asistencia a jornadas de socialización	Participación y cultura ambiental /Servicio al ciudadano	Junio/2024
Subcomponente 2: Gestión de relacionamiento	Evaluación sobre el funcionamiento de los distintos canales de atención al ciudadano	Un (1) Documento socializado evaluando el comportamiento canales de atención atendiendo lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.	Servicio al Ciudadano /Gestión Comunicaciones	Julio/2024

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	Fecha max. programada
con los ciudadanos.	Fortalecer las ventanillas de atención al usuario asignando profesionales idóneos que presten asesoría legal frente a requisitos y trámites ambientales para evitar devoluciones	100% de profesionales asignados según requerimientos	Autoridad Ambiental/ Proyectos Ambientales /	Marzo/2024
	Socialización al personal de la ventanilla única de tramites ambientales, el protocolo de servicios para garantizar la homogenización del servicio.	Un (1) Acta de socialización a los funcionarios de la ventanilla única el Protocolo de servicios	Servicio al ciudadano	Abril/2024
	Mantener actualizada la información de los tramites en el SUIT con lo definido en el SGC.	100% SUIT actualizado y articulado al SGC.	Planeación organizacional	Diciembre/2024
	Difusión y capacitación dirigidas a usuarios, sobre requisitos de trámites ambientales.	Dos (2) socializaciones con registros de asistencia dirigidas a usuarios, sobre requisitos de trámites ambientales, con corte a junio y noviembre de 2024.	Autoridad Ambiental / Proyectos Ambientales / Personal ventanillas sede Central y Territoriales	Junio, noviembre/2024
Subcomponente 3: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Reportes trimestrales sobre comportamiento (estadísticas) encuestas de satisfacción sede central y territoriales, incluyendo recomendaciones de mejora.	Cuatro (4) informes publicados corte a marzo, junio, septiembre y noviembre de 2024.	Servicio al ciudadano	Marzo, junio, septiembre, noviembre/2024.
	Informe trimestral sobre PQRSD analizando los tramites de mayor demanda y principales quejas a la entidad, sugiriendo acciones de mejoramiento.	Cuatro (4) informes publicados corte a marzo, junio, septiembre y noviembre de 2024.	Servicio al ciudadano	Marzo, junio, septiembre, noviembre/2024.
	Incluir dentro del PIC (Inducción y reinducción) contenidos y temáticas sobre relacionamiento con el ciudadano.	100% de temáticas desarrolladas en el PIC de contenidos y temáticas sobre relacionamiento con el ciudadano.	Servicio al Ciudadano	Junio/2024

7.5 QUINTO COMPONENTE – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El componente define instrumentos que buscan garantizar el derecho de acceso a la información desde la publicación de contenidos, la respuesta oportuna de solicitudes, la articulación en la gestión de la información, la seguridad y protección de datos personales y, la garantía de accesibilidad a contenidos a través de los distintos canales; hace referencia al derecho a tener acceso a la información pública, a través de las disponibilidad y oportunidad a la misma, esto como medida que contribuye a la disminución de la percepción negativa sobre las entidades e incrementar la credibilidad y legitimidad institucional; para el ciudadano fortalece la participación e intervención en los procesos de gestión basado en información confiable y promueve iniciativas de uso estratégico de la información.

7.5.1 HERRAMIENTAS NORMATIVAS

El espíritu de la normatividad definida para brindar transparencia y acceso a la información pública, consiste en que las partes interesadas puedan acceder a la información que generan o administran las entidades del Estado con el fin de acceder más eficientemente a trámites y servicios, ejercer el control social y la participación ciudadana conforme a las políticas de buen gobierno conforme a lo definido por la Ley 1712 de 2014 y al siguiente desarrollo normativo:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- 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" Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Resolución 3564 de 2015 del MINTIC.
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ley 2195 de 2022: Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Se cuenta con los inventarios de Transferencia Documental de la información que ha cumplido su tiempo de retención de acuerdo a las TRD para su legalización; la Secretaria General y Jurídica definió el horario de consulta de carpetas contractuales con el fin de proteger la integridad de la información, asimismo, indicó el protocolo para el préstamo de las mismas socializado al personal de la entidad mediante correo electrónico.

7.5.2 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORPOBOYACÁ

Estas políticas se encuentran disponibles para su consulta en el siguiente enlace: <https://www.corpoboyaca.gov.co/normatividad/politicas-lineamientos-y-manuales/>. Mediante resolución 1497 del 1 de septiembre de 2020 se actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Corporación Autónoma Regional de Boyacá con el objeto de desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581 de 2012 y demás normas que reglamenten la materia, mediante esta se establecen:

- Responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales.
- Ámbito de aplicación.
- Tratamiento al cual son sometidos los datos personales y su finalidad.
- Tratamiento de datos sensibles.
- Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes.
- Derechos de los titulares.
- Autorización del Titular.
- Deber de informar al Titular.
- Personas a quienes se les puede suministrar la información.
- Legitimación para el ejercicio de los derechos del Titular.
- Deberes del responsable del tratamiento.
- Deberes de los encargados del Tratamiento.

- Procedimiento para que los titulares de la Información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.
- Limitaciones temporales al Tratamiento de los datos personales.

7.5.2.1 INFORME DE ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA –ITA

En lo relacionado al seguimiento al cumplimiento de la ley 1712 por parte de las dependencias, se reporta a la Procuraduría General de la Nación lo necesario con el fin de determinar el índice de transparencia y acceso a la información pública – ITA, a cargo de dicho organismo, mediante la herramienta e formato Excel denominada *MATRIZ ITA*, con el fin que las entidades realicen seguimiento al cumplimiento de los parámetros establecidos en la Resolución 1519 de 2020 monitoreada por la Oficina de Control Interno.

Se adelantan acciones para hacer más visible y de fácil acceso la información institucional a través de la actualización permanente del portal web en donde se puede encontrar información sobre planes, programas y proyectos que adelanta la Entidad, a su vez se da cuenta de la realización de campañas y eventos corporativos promoviendo la transparencia Institucional.

7.5.3 GESTIÓN PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con base en las actividades programadas de este componente que aún se encuentran en desarrollo y que debe continuar su implementación se presentan a continuación las actividades establecidas con el propósito de brindarle al ciudadano el acceso a los activos más importantes en la entidad como el que significa el componente de información pública.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	Fecha máxima programada
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	<i>Realizar control y seguimiento al cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 por parte de las dependencias, según su competencia</i>	<i>Dos (2) seguimientos al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 con corte a junio y noviembre de 2024</i>	<i>Gestión Comunicaciones</i>	<i>Junio, noviembre/2024</i>
	<i>Realizar control y seguimiento al cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 por parte de las dependencias, según su competencia (MATRIZ ITA)</i>	<i>Dos (2) Seguimientos MATRIZ ITA y socializar informe con corte a junio y noviembre de 2024</i>	<i>Control Interno</i>	<i>Junio, noviembre/2024</i>
	<i>Adelantar socialización al interior de la entidad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024</i>	<i>Una (1) socialización PAAC 2024 adelantada</i>	<i>Gestión Comunicaciones/ Gestión Humana/</i>	<i>Marzo/2024</i>

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	Fecha máxima programada
	Seguimiento a la página web de acuerdo a los lineamientos de la Resolución 1519 /2020 Estándares MINTIC por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información (Ley 1712 del 2014) y requisitos de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos; determinar recomendaciones y mejoras	Un (1) Informe de seguimiento – Estándares MINTIC	Control Interno	Agosto/2024
Subcomponente 2: Transparencia Pasiva	Verificar diseño web en cuanto a cumplimiento portabilidad y acceso por parte de personas en condiciones de discapacidad.	Un (1) Informe de cumplimiento Página web sobre verificación cumpliendo parámetros con corte a julio de 2024,	Gestión Comunicaciones	Julio/2024
Subcomponente 3: Instrumentos de Gestión de la Información	Validar y actualizar inventario de activos e índice de información clasificada y reservada de la Entidad	Dos (2) Informes de seguimiento a información clasificada y reservada/ publicación de la actualización con corte a junio y noviembre de 2024,	Soporte tecnológico	Junio, noviembre/2024
	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con los trámites ambientales, de forma tal que se optimicen los términos para la suscripción de dichos actos.	100% Firmas digitales habilitadas en AA para notificación electrónica según compromiso estrategia CoordinAR	Gestión Jurídica/ Gestión Documental	Junio/2024
	Avanzar en implementación para habilitar Ventanilla Integral de Trámites Ambientales (VITAL), en la recepción de solicitudes de trámites ambientales, de acuerdo con la establecido en el art. 124 del Decreto Ley 2106 de 2019.	100% actividades implementando Ventanilla Integral de Trámites Ambientales (VITAL) y en operación según compromiso estrategia CoordinAR	Soporte Tecnológico/ Evaluación Misional	Diciembre/2024

7.6 SEXTO COMPONENTE – INICIATIVAS ADICIONALES

Para este componente, se han definido iniciativas dentro de CORPOBOYACÁ que permiten contribuir a combatir y prevenir los asuntos que puedan constituirse en actos de corrupción. Con este propósito la Entidad cuenta actualmente con el documento MGH-03 Manual para la implementación del código de integridad y buen gobierno de CORPOBOYACÁ donde se incluyen y promueven compromisos y protocolos éticos, por parte de los servidores públicos. Mediante la expedición de la Ley 2013 de 2019 que busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés, se ha incorporado este importante componente con lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses.

7.6.1 HERRAMIENTAS NORMATIVAS

Como complemento a este plan se identifican algunas actividades complementarias como lo correspondiente a que todos los servidores públicos y sujetos obligados conozca sobre las situaciones en que sus intereses pueden influir en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades en beneficio propio y en detrimento del interés público, situaciones advertidas por la Ley 2013 de 2019; Lo correspondiente a la promoción del derecho a la participación democrática y al fortalecimiento de las veedurías ciudadanas normatividad que se detalla a continuación:

- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015.
- Veedurías ciudadanas: Ley 1757 de 2015, Ley 1617 de 2013, Ley 850 de 2003, Ley 563 de 2000 y Ley 489 de 1998.
- Ley 2013 de 2019 por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.

7.6.2 ORIENTACIONES PARA IDENTIFICAR Y DECLARAR CONFLICTO DE INTERESES

Dentro de este componente es necesario desarrollar estrategias y acciones con el fin de promover la cultura de integridad en los servidores públicos, lo cual permite adelantar prácticas preventivas y así evitar que el interés particular interfiera en la realización del fin misional de la entidad atendiendo los fines del Estado. Esto permite no incurrir en actividades que atenten contra la transparencia, la ética y el buen gobierno al nivel institucional y que de no plantearse estrategias y acciones puedan constituirse en actos de corrupción o faltas disciplinarias por parte de los servidores o particulares que ejerzan funciones públicas.

En consecuencia, atendiendo los lineamientos definidos en el documento Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público colombiano, versión 2 (2019), expedido por parte de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP, se ha establecido un plan de trabajo para que mediante el desarrollo de ciertas actividades se pueda dar respuesta a este importante componente que amerita ser incluido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de CORPOBOYACÁ.

7.6.3 DIRECTRICES ÉTICAS

CORPOBOYACÁ, en el MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO DE CORPOBOYACÁ dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad bajo el código MGH-03, las define de la siguiente manera:

CON NUESTROS USUARIOS (servicio, participación, transparencia) Prestamos nuestros servicios oportunamente, de manera respetuosa, para cumplir con las expectativas de nuestros usuarios, sin distinciones o preferencias; Promovemos espacios de concertación entre los diferentes grupos de interés buscando la participación en la toma de decisiones sobre los servicios corporativos; Suministramos información de manera oportuna sobre la gestión adelantada y sus resultados, utilizando para ello distintos canales de acceso y de rendición pública de cuentas que promueva el control social.

La Corporación Autónoma Regional de Boyacá se compromete a asumir la rendición de cuentas a la ciudadanía, para lo cual las acciones comunicativas para difusión de la información y rendición de cuentas se efectuarán de

acuerdo con los parámetros establecidos en las actividades de comunicación, buscando así fortalecer la transparencia en la gestión y los objetivos misionales generando compromisos sobre la necesidad de responder oportuna y satisfactoriamente las quejas y reclamos de los usuarios.

CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS, CORPOBOYACÁ se compromete a desarrollar y fortalecer las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad, determinando políticas y prácticas de gestión humana en que se incorporan principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, reinducción, formación, capacitación, bienestar, promoción y evaluación del desempeño. Así mismo, vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada objeto de reserva, no den mal uso de ella mediante publicación o información a terceros. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Entidad para favorecer sus propios intereses.

A fin de combatir la corrupción, la Entidad se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información con otras entidades públicas y privadas, con entes de cooperación, con la población objeto y con la ciudadanía en general, para lo cual se podrán establecer pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, CORPOBOYACÁ informará los resultados de la gestión en el ejercicio de la función pública de forma objetiva, oportuna, veraz, confiable y clara, a través de los medios de comunicación establecidos por cada entidad. Es deber de la Entidad hacerse responsable de la información que suministra y de las consecuencias que de ello se deriven, además se garantiza a los medios de comunicación, acceso a la información.

CON LOS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES, se dará cumplimiento formal y real al estatuto de la contratación pública, para lo cual se establece el compromiso a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

7.6.4 GESTIÓN INICIATIVAS ADICIONALES

Como complemento al PAAC 2024 se describen aquellas actividades a ser desarrolladas a nivel interno lo cual también será objeto del respectivo seguimiento:

Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Proceso Responsable	Fecha máxima programada
Subcomponente 1: Identificación, declaración y Prevención Conflictos de interés.	<i>Socializar política de conflicto de interés para cuando los miembros del Consejo Directivo, el cuerpo directivo, los funcionarios y los contratistas en ejercicio de sus funciones y responsabilidades deban adelantar, tramitar o decidir una actuación administrativa, frente a la cual, consideren que deben separarse del conocimiento de la misma, porque puede verse comprometida su imparcialidad.</i>	Una (1) política socializada	Gestión Comunicaciones / Gestión Humana /	Marzo/2024
	<i>Invitar a funcionarios a obtener certificación curso virtual integridad, transparencia y lucha contra la corrupción disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/curso-s-virtuales-eva/curso-integridad.html</i>	100% Registros e informe sobre funcionarios que cuentan con Certificado del curso	Gestión Humana	Mayo/2024
	<i>Socializar de manera presencial a los funcionarios el MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO DE CORPOBOYACÁ -MGH-03</i>	100% Registros de asistencia a la socialización	Gestión Humana	Abril/2024
	<i>Incluir en el plan de auditorías independientes un ejercicio de seguimiento y evaluación sobre cambios significativos en las declaraciones de renta Y declaraciones de bienes y rentas de los sujetos obligados (servidores públicos y contratistas). Ley 2013 de 2019</i>	Un (1) informe de auditoría independiente con corte a noviembre de 2024	Control Interno	Noviembre/2024
	<i>Realizar campaña de sensibilización sobre la importancia de declarar conflicto de intereses</i>	Una (1) campaña de sensibilización con registros como evidencia	Gestión Comunicaciones	Junio/2024
	<i>Adelantar capacitación sobre alcances de la Ley 2195 de 2022 (medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción) para servidores de la Entidad</i>	Una (1) capacitación presencial sobre la Ley 2195 de 2022 a servidores y contratistas adelantada	Gestión Humana/ Gestión Jurídica	Junio/2024

8 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN

De conformidad con la guía³, la consolidación del presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano ha sido formulado atendiendo las necesidades de los grupos de interés tanto internos, como externos, bajo la coordinación del proceso de planeación organizacional del sistema de gestión, en cabeza de la subdirección de planeación y sistemas de información de CORPOBOYACÁ. Con base en los resultados obtenidos, mediante el desarrollo del presente plan o cuando las condiciones internas de carácter institucional lo ameriten, se procederá a la actualización del plan y a emitir las diferentes versiones objeto de publicación.

El seguimiento periódico sobre su implementación, le corresponde a la oficina de control interno, la cual deberá evaluar cada componente del Plan, las actividades programadas y su porcentaje de ejecución durante el periodo para su posterior publicación en la web institucional. Para facilitar el propósito descrito se ha diseñado el siguiente formato, sus resultados se harán conocer periódicamente a la alta dirección como a las partes interesadas, a través de los mecanismos que ésta defina.

Así mismo, una vez se produzca el informe correspondiente se socializarán los avances y las solicitudes de correctivos cuando los resultados no sean los suficientemente satisfactorios, utilizando los diferentes canales con que cuenta la institución o mediante reuniones de retroalimentación que se programen para tal fin.

8.1.1.1 Fechas de socialización, seguimiento y publicación:

CONCEPTO	FECHA	RESPONSABLE
<i>Socialización PAAC</i>	<i>Marzo/2024</i>	<i>Gestión Humana/ Gestión Comunicaciones</i>
<i>Primer seguimiento</i>	<i>Abril/2024</i>	<i>Control Interno</i>
<i>Publicación reporte de seguimiento</i>	<i>Mayo/2024</i>	<i>Control Interno</i>
<i>Segundo seguimiento</i>	<i>Agosto/2024</i>	<i>Control Interno</i>
<i>Publicación reporte de seguimiento</i>	<i>Septiembre/2024</i>	<i>Control Interno</i>
<i>Tercer seguimiento</i>	<i>Diciembre/2024</i>	<i>Control Interno</i>
<i>Publicación reporte de seguimiento</i>	<i>Enero/2025</i>	<i>Control Interno</i>

³ Decreto 124 de 2016 y guía *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* versión 2, Presidencia de la República 2015

8.1.1.2 Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Entidad: _____

Vigencia: _____

Fecha de publicación _____

Seguimiento No _____ OCI				
Fecha seguimiento:				Descripción de logros más relevantes
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	

	CONSOLIDÓ	REVISÓ
NOMBRE		
CARGO/ROL		
FIRMA		
FECHA		

Control de cambios:

Versión	Descripción	Fecha
1-24	Primera versión publicada para la vigencia 2024	30 enero de 2024

GGRC./MSRO.