

2021



**PLAN ANTICORRUPCION Y  
ATENCION AL CIUDADANO 2021**

**SINCELEJO, SUCRE**

**CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE  
SUCRE – CARSUCRE**

**BORRADOR V1**

**25-01-2021**



## **GRUPO DIRECTIVO**

**JOHNNY AVENDAÑO ESTRADA**

Director General

**PABLO JIMENEZ ESPITIA**

Secretario General

**ALEJANDRO DE LA OSSA LACAYO**

Subdirector De Planeación

**LAURA BENAVIDES GONZALES**

Subdirectora Administrativa y Financiera

**JAIRO OSORNO NAVARRO**

Subdirector De Gestión Ambiental.

**OSNAR ACUÑA**

Jefe Oficina de Control Interno

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	4
2.1. MISIÓN .....	4
2.2. VISIÓN.....	4
2.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	4
3. MARCO NORMATIVO.....	5
4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	6
4.1. GENERAL .....	6
4.2. ESPECÍFICOS.....	6
5. METODOLOGIA.....	7
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO .....	8
6.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE LA CORRUPCION – MAPA DE RIESGO DE LA CORRUPCION .....	8
6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES .....	13
6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS.....	15
6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO .....	19
6.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	23
6.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	26
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACION .....	27
8. ANEXOS .....	28

## 1. INTRODUCCIÓN

“El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales. La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento” (Departamento de Función Pública, 2015).

La Corporación Autónoma Regional de Sucre “CARSUCRE”, en cumplimiento a lo establecido en el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015 reglamentario del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, establece “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En consecuencia con lo anteriormente expresado, esta Corporación elabora y publica el presente *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021* acorde a las guías y lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional a través de la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP,

La Corporación está comprometida con la construcción de mecanismos que permitan la mitigación de actos de corrupción y con la Implementación de acciones que contribuyan a mejorar la transparencia, a través de herramientas de comunicación con los ciudadanos que les permitan su participación y que estos puedan ejercer sus derechos, generando mayores niveles de confianza en la administración pública.

De igual manera también está comprometida con el cumplimiento de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, para ello elaboró la siguiente estrategia para garantizar la transparencia y el adecuado manejo de los recursos financieros, físicos y el talento humano, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano para la vigencia 2021 en cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

## 2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

### 2.1. MISIÓN

Ejercer como máxima autoridad ambiental en su jurisdicción, promoviendo la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables y del medio ambiente, ejecutando las políticas, planes, programas y proyectos ambientales con la participación de los actores sociales, económicos e institucionales, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la región y mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

### 2.2. VISIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE, será protagonista en la consolidación de un modelo de desarrollo regional sostenible, incluyente y equitativo, a través de la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente de manera responsable y transparente, dando cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes.

### 2.3. VALORES INSTITUCIONALES

- **Confianza:** Es el respaldo incondicional en las acciones de los demás.
- **Efectividad:** Es el logro oportuno de los objetivos mediante el uso racional de esfuerzos y recursos generando capital social.
- **Calidad:** Es lograr la excelencia en los procesos con el fin de agregarle valor a los resultados esperados.
- **Creatividad:** Es la disposición permanente para innovar en la manera de actuar frente a las situaciones cambiantes.
- **Responsabilidad:** Es asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones, es también tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

- **Lealtad:** Es ser fiel a los principios con legalidad y veracidad.
- **Tolerancia:** Es tener la capacidad de mantener la armonía en los diferentes estados de ánimo de los demás.
- **Solidaridad:** Es un sentimiento que lleva a las personas a apoyarse mutuamente, también se refiere a aquella relación humana en la que un ser basa su felicidad y, por ende, la hace depender del grado de felicidad que sienten las demás personas.
- **Compromiso:** Es la obligación de realizar las actividades adoptando los objetivos de la corporación como propios.
- **Transparencia:** Es actuar con objetividad y decoro sin asomo de duda.
- **Equidad:** Es aquel acto que consiste en dar a cada uno lo que le corresponde, ni más ni menos. Servicio imparcial, justo y recto. A todos los que nos corresponde como funcionarios tenemos los mismos objetivos y metas.

### 3. MARCO NORMATIVO

#### GENERALIDADES

- **Constitución política de Colombia.**

METODOLOGIA PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción “Artículo 73°.</li> <li>▪ Decreto 4637 de 2011, Suprime un programa presidencial y crea una secretaria en el DAPRE. Artículos 2° y 4°.</li> <li>▪ Decreto 1649 de 2014, Modificación de la estructura del DAPRE. Artículos 15° y 55°.</li> <li>▪ Decreto 1081 de 2015, Único del sector de Presidencia de la Republica. Artículos 2.1.4.1. y siguientes</li> </ul>
MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto 1081 de 2015 “Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.” Artículos 2.2.2.22.1 y siguientes</li> </ul>
TRAMITES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto 1083 de 2015, Único Función Pública. Titulo 24</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Antitrámites</li> <li>▪ Ley 962 de 2005, Ley Antitrámites</li> </ul>
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 1757 de 2015, Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana.</li> </ul>
<b>TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 9°.</li> </ul>
<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. Artículo 76°</li> <li>▪ Decreto 1649 de 2014, Modificación de la estructura del DAPRE. Artículo 15°</li> <li>▪ Ley 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición. Artículo 1°</li> </ul>

Tabla 1. Marco Normativo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021  
Fuente: Presidencia de la Republica, 2015

## 4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

La elaboración y adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se constituye por un modelo de operaciones de procesos caracterizados por actividades de planificación y control articuladas con los instrumentos de planificación como el Plan de Acción Institucional 2020 – 2023 y el Plan de Gestión Ambiental Regional, PGAR 2018 – 2027.

### 4.1. GENERAL

Formular acciones para la vigencia 2021 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, apoyados en la metodología vigente para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto 1081 de 2015.

### 4.2. ESPECÍFICOS

- Analizar, identificar y definir las acciones a realizar en la vigencia 2021 en los seis componentes que integran el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

- Determinar políticas y procedimientos para mejorar el proceso de trámites en la corporación.
- Establecer mecanismos que permitan la participación ciudadana y la divulgación de la información a través de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública.

## 5. METODOLOGIA

1. Análisis de las condiciones actuales de la corporación y panorama sobre posibles hechos de actos de corrupción.
2. Análisis orientados en los trámites y servicios de la entidad, que por ocasión de la pandemia que atraviesa el País debido al COVID – 19 hasta el momento presta los servicios de manera virtual.
3. Convocatoria de reuniones de trabajo interno con los responsables y/o líderes de cada componente, procesos y/o acción que contempla el presente documento.
4. Socialización para recordar elementos fundamentales como la Misión, Visión y los Valores Institucionales.
5. Análisis y estudio de las debilidades y fortalezas para cada uno de los procesos.
6. Diagnostico de las necesidades para los cada uno de los componentes que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
7. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
8. Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del Plan.
9. Publicación en la página web corporativa del documento preliminar del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021, con el objetivo que la ciudadanía y los interesados externos conozcan el Plan y manifiesten sus observaciones y/o sugerencias a la Corporación.
10. En caso de ser pertinente ajustar el documento preliminar del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2021 acorde a las observaciones realizadas por la comunidad en general.



11. Aprobación del contexto estratégico, mapa de riesgos y plan anticorrupción y de atención al ciudadano por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Corporación.
12. Publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la página web de la Corporación.
13. Seguimiento al cumplimiento y efectividad de las acciones de control propuestas en el plan.

## **6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **6.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE LA CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE LA CORRUPCIÓN**

El presente componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Corporación Autónoma Regional de Sucre- CARSUCRE, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

CARSUCRE tuvo en cuenta cada uno de los procesos, en donde se identificó, se analizó y se controló los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, sus causas y sus consecuencias, conduce a la posibilidad de concretar y establecer las medidas orientadas a controlarlos.

En el mapa de riesgo se tuvo en cuenta los siguientes elementos:

- a. Identificación del Riesgo de Corrupción
- b. Análisis del Riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción
- c. Valoración del riesgo de corrupción
- d. Acciones asociadas al control y monitoreo

**Anexo 1.** Mapa de Riesgos de Corrupción a trabajar durante la vigencia 2021 en la Corporación Autónoma Regional de Sucre –CARSUCRE.

### **Acciones para Mitigar Riesgos**

- Mapa de Riesgos por procesos, donde se identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.
- Medios externos informativos:
  - a) Sitio Web
  - b) Cartelera y
  - c) Un Buzón de Sugerencias.
- Divulgación permanente del estatuto anticorrupción a cargo del Comité Asesor de Control Interno.
- En el Sitio Web de CARSUCRE en el enlace PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad.
- Publicación Cuatrimestral en la página Web de la entidad enlace para presentar las denuncias por hechos de corrupción.
- Diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación.
- Aplicación de la estrategia de cancelación en cuentas bancarias a nombre de Carsucre todos los servicios que esta entidad preste al usuario y que eventualmente tengan un costo, quedando prohibido a funcionarios y contratistas adscritos a esta corporación pedir y/o recibir dinero o cualquier otra dádiva a cambio de los tramites a realizar en esta entidad; en caso que cualquier funcionario o contratista incurra en este comportamiento, si el usuario aporta la grabación del hecho y la denuncia respectiva, el tramite será objeto de exoneración de cualquier pago, le será hecho de manera gratuita por la Corporación y será objeto de tramite especial e inmediato.
- Aplicación del Decreto 4170 de 2011 "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente".
- Aplicación del Decreto 4632 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".

- Tomar medidas preventivas y proactivas del hombre y de los sistemas tecnológicos que permitan proteger y resguardar la información.
- Establecer mayor seguridad en el desarrollo de los aplicativos para evitar la manipulación de los mismos.
- Adopción de un Manual de Protocolos de Seguridad que rijan las Tecnologías de Información y Comunicación Corporativas.
- Aplicación del Decreto 4326 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011".
- Aplicación de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.
- Audiencias Públicas de presentación de presupuestos y rendición de cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la entidad.
- Veedurías ciudadanas.
- Buzón de quejas y reclamos.
- Responder las acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la *"estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal"*.

### Seguimiento de Control Interno

La Oficina de Control Interno de esta Corporación, realizó seguimiento y evaluación a cada una de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2020. A continuación se presenta las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno:

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances%	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
1. Política de Administración de Riesgos	Actualizar la Política de Riesgos de la Corporación	Política de Riesgos de la Corporación	Subdirección de Planeación	31-dic-20	100%	A partir de la resolución 0242 del 30 de enero 2020, se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2020 y se actualiza la política de administración de riesgos y se determinan acciones para mitigar los riesgos. ( <a href="https://drive.google.com/file/d/1hHQVftF09Ntjivz5e9xe1ezy9PJWW8D/view">https://drive.google.com/file/d/1hHQVftF09Ntjivz5e9xe1ezy9PJWW8D/view</a> )	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	Se cumplió con la actividad en el período establecido. De igual manera, se recomienda mantener actualizado la Política de Riesgos de la Corporación conforme a los lineamientos estipulados por el DAFP en el marco MIPG.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con la comunidad y todos los procesos, subprocesos o áreas de la Corporación	Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Subdirección de planeación	31-dic-20	100%	El mapa de riesgo se encuentra actualizado y está reglamentado a través de la resolución 0242 del 30 de enero 2020 en el Anexo N°1, Pág. 19. ( <a href="https://drive.google.com/file/d/1hHQVftF09Ntjivz5e9xe1ezy9PJWW8D/view">https://drive.google.com/file/d/1hHQVftF09Ntjivz5e9xe1ezy9PJWW8D/view</a> )	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	Se cumplió con la actividad en el período establecido.
3. Consulta y Divulgación	Publicar borrador del Mapa de Riesgos Vigente de Corrupción para la Ciudadanía, usuarios, grupos de interés y líderes de procesos de la Corporación	Borrador publicado del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020	Subdirección de planeación / Oficina de Sistemas	20-ene-20	100%	Se publicó el borrador del mapa de riesgos de corrupción. Entendiendo así mismo que se actualizó con las recomendaciones presentadas por las personas involucradas en la actividad, obteniendo como resultado final el Mapa de Riesgos de Corrupción del año vigente.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	Se cumplió con la actividad en el período establecido.
	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción vigente de manera participativa con las observaciones recibidas por la ciudadanía y líderes del proceso de la Corporación	Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 socializado	Subdirección de Planeación	24-ene-20	50%	El mapa de Riesgo de corrupción 2020 fue socializado con los líderes de los procesos de la corporación, pero no se evidencia que haya sido socializado con la ciudadanía.	Es importante socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 a través de los medios de comunicación de la corporación, obteniendo mayor interacción con la ciudadanía.	Velar por el cumplimiento de las actividades, mejorando la relación con la ciudadanía y grupos de valor de la entidad, teniendo como referencia la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG versión 03.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances%	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
	Publicación del mapa de riesgo vigente de corrupción en la página Web Corporativa en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 publicado en página web	Oficina de Sistemas	30-ene-20	100%	El Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 está publicado en la página web de la corporación.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	Se cumplió con la actividad en el período establecido.
4. Monitoreo y Revisión	Monitoreo periódico al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2020	Reporte al cumplimiento de las acciones realizadas del Mapa de Riesgo de Corrupción 2020, planteadas por cada proceso y/o área de la Corporación.	Oficina de Control Interno	Permanente	100%	La oficina de control interno cumple con sus funciones de seguimiento de las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, en especial las actividades relacionadas con el Mapa de riesgos de todas las vigencias.	Cumpliendo la normatividad la Oficina de Control Interno realiza sus funciones de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.	Esta actividad fue ejecutada en el tiempo programado.
5. Seguimiento	Seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción 2020	Informe de la Oficina de Control Interno, Publicado en página web de la Corporación, de cada uno de los seguimientos realizados al Mapa de Riesgos de Corrupción 2020.	Oficina Control Interno, Oficina de Planeación, Oficina de Sistemas	Permanente	100%	Publicar el informe de seguimiento en la página web de la corporación a corte de 30 de abril.	Publicar el informe de seguimiento en la página web de la corporación a corte de 31 de agosto.	Publicar el informe de seguimiento en la página web de la corporación a corte de 31 de diciembre.
<b>TOTAL AVANCE:</b>					93%			

Se elaboraron las acciones a ejecutar en el componente Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de la Corrupción teniendo en cuenta cada una de las observaciones y/o sugerencias realizadas por la oficina de control interno de esta entidad,

**ANEXO 2.** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 se relaciona las acciones a ejecutar en el componente Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de la Corrupción.

## 6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Este componente “ facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos” (Presidencia de la Republica, 2015).

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros. En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos (Presidencia de la Republica, 2015).

Una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

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

La racionalización de trámites que maneja CARSUCRE para la vigencia 2021 facilitara el acceso a la información por medios electrónicos, de manera que las certificaciones y constancias de la entidad sean respondidas parcialmente en línea a través de la página web de la corporación. De igual manera se hará uso de manera eficaz y eficiente mediante de las tecnologías de información.

No cabe duda que el acceso de información a través de medios digitales ha tomado auge en estos últimos tiempos, donde el País y el resto del mundo se encuentran atravesando crisis sanitaria del COVID – 19 afectando no solamente la salud, sino también los aspectos sociales y económico del territorio, por esta razón, CARSUCRE, continuara prestando los servicios de forma virtual sin ser interrumpidos aun dentro de las dificultades propias de la emergencia, pero siempre apuntando a las metas y la misión que por ley ha sido encomendada a la entidad y acatando todos los Decretos de orden Nacional, Departamental y Municipal.

Por otro lado, como es de conocimiento que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de actuación. Por ende, el trabajo en conjunto de la Corporación permitirá aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros.

### Seguimiento de Control Interno

La Oficina de Control Interno de esta Corporación, realizó seguimiento y evaluación a cada una de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2020. A continuación se presenta las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020

##### SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances %	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
Administración Integral de los Recursos Naturales Renovables	Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados susceptibles de actualizar en el Sistema de Gestión Integral	Fortalecimiento de Procesos	Todas las dependencias	Acción Permanente	75%	La corporación trabaja constantemente por revisar los procesos y mantener actualizado los procedimientos, enfocados siempre en la gestión de la calidad del sistema integral.	En la página web de la corporación se encuentran los trámites y servicios disponibles. ( <a href="https://carsucre.gov.co/tramites-y-servicios/">https://carsucre.gov.co/tramites-y-servicios/</a> ).	Conservar y actualizar el Registro de Activos de Información (RAI) de acuerdo con los procedimientos, lineamientos del Programa de Gestión Documental.
	Racionalización de Trámites:			Acción Permanente	50%	Trabajar por el cumplimiento de la ley 962 de 2005, por medio del cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites, y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado, con relación a la inscripción en el SUIT.	Cumplir con lo estipulado en el Art. 11, literales a) y b) de la ley 1712 de 2014, relacionado con la información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Decreto 103 de 2015 reglamentando la gestión de la información pública y el decreto-ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesario existentes en la administración pública.	Como Sujetos Obligados inscribir los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT. De igual manera, habilitar en la página web de la corporación el enlace al portal del estado Colombiano.
	-Simplificación							
	-Estandarización							
	-Eliminación							
	-Optimización							
	-Automatización							
	-Trazabilidad							

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances %	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
	Documentar los trámites			Acción Permanente	80%	Toda la documentación cumple los requisitos estipulados por la Oficina de Archivo Central para ser circulados tanto internamente en la entidad como de manera externa. Sin embargo, se recomienda promover buenas prácticas que permitan el uso racional del papel.	Se está dando cumplimiento a la normatividad, sin embargo, se sugiere la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Archivo Central y Correspondencia "UACC".	Fortalecer el diseño del programa de gestión documental que incorpore la gestión electrónica de documentos. Mantener las actualizaciones con relación a: el Programa de Gestión Documental (PGD), las Tablas de Retención Documental (TRD), el Cuadro de Clasificación Documental (CCD).
<b>TOTAL AVANCE:</b>					68%			

Teniendo en cuenta cada una de las observaciones y/o sugerencias realizadas por la oficina de control interno de esta entidad se elaboraron las acciones a ejecutar en el componente Estrategia Antitrámites.

**ANEXO 3.** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 se relaciona las acciones a ejecutar en el componente Estrategia Antitrámites

### 6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

“ De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ ... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno” (Presidencia de la Republica, 2015).

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la



Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

A continuación señalamos los lineamientos generales contenidos en el mencionado Documento CONPES:

- I). Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- II). Diálogo: Se refiere a: (i) La justificación de las acciones; (ii) Presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- III). Incentivos o Sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

La rendición de cuenta es un ejercicio permanente orientado a afianzar la relación Estado – Ciudadano, por ende, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En CARSUCRE, para la vigencia 2021 se fortalecerá la planeación y contenido de las Rendiciones de Cuentas con la participación de los ciudadanos por medio de encuestas vía web, foros virtuales, teleconferencias interactivas y demás.

CARSUCRE durante la vigencia 2021 se compromete a:

- Divulgar la información de las Rendiciones de cuentas usando la tecnología de información que le permita a los ciudadanos y comunidad en general a conocer el contenido de los avances y resultados de la gestión y el trabajo realizado por la entidad.
- Implementar acciones de dialogo para que las comunidades interactúen de manera efectiva permitiendo su participación, donde den a conocer sus inquietudes y sugerencias presentadas mediante los foros virtuales, audiencias públicas participativas y demás.
- Incentivar a la ciudadanía con retroalimentaciones de los resultados de la rendición de cuenta junto con mensaje de agradecimiento.

### Seguimiento de Control Interno

La Oficina de Control Interno de esta Corporación, realizó seguimiento y evaluación a cada una de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2020. A continuación se presenta las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 3: Rendición de Cuenta								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances %	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
1. Planeación	Promover por medio de canales la participación ciudadana para la presentación de la rendición de cuentas	Implementación de canales	Subdirección de Planeación / Oficina de Sistemas	Febrero	100%	Los canales utilizados para la presentación de la rendición de cuentas fueron: oficios de invitación, redes sociales, correo institucional y zoom.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	<b>No hay Observaciones.</b>
	Divulgar el contenido del informe de la rendición de cuenta por diferentes canales, para que la ciudadanía realice sus aportes, observaciones y sugerencias	Canales Implementados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Febrero	100%	En la página web de la corporación se encuentra el contenido del informe de rendición de cuentas 2020 ( <a href="https://carsucre.gov.co/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2019-del-plan-de-accion-2016-2019-de-carsucre/">https://carsucre.gov.co/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2019-del-plan-de-accion-2016-2019-de-carsucre/</a> ). Además, es socializado en forma presencial en el auditorio de la empresa.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	<b>No hay Observaciones.</b>
2. Información	Presentar ante el Consejo Directivo y enviar al MADS el informe anual de avance en la ejecución del Plan de Acción 2016-2019	Contenidos de información implementados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Febrero	100%	El informe anual de los avances en la ejecución del plan de acción 2016-2019 fue presentado ante el concejo directivo y la MADS. ( <a href="https://carsucre.gov.co/informe-integral-de-avances-de-ejecucion-del-plan-de-accion-2016-2019/">https://carsucre.gov.co/informe-integral-de-avances-de-ejecucion-del-plan-de-accion-2016-2019/</a> ), suministrando la información desde el 30 de diciembre 2019.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	<b>No hay Observaciones.</b>

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 3: Rendición de Cuenta								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances %	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
3. Dialogo	Habilitar canales de comunicación para las acciones de diálogo con las comunidades y grupos de interés	Canales de Comunicación habilitados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	marzo	100%	En la página de web de corporación se activaron los enlaces correspondientes para entablar comunicación eficiente con las comunidades y grupos de interés.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	<b>No hay Observaciones.</b>
	Realizar diferentes métodos de participación ( mesas de trabajos, talleres, canales de transmisión etc.) para llevar a cabo las acciones de dialogo con las comunidades y grupo de interés	Métodos de Participación Implementados y/o Habilitados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Marzo	100%	Entre los métodos de participación se destaca los canales de transmisión utilizando en este caso Zoom y Facebook Live en la página (CARSUCRE REDES CARSUCRE)	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	<b>No hay Observaciones.</b>
	Efectuar la audiencia pública de Plan de Acción Institucional con consejo directivo, los grupos de actores de interés y ciudadanía en general	Audiencia Realizada Plan de Acción Institucional 2020 - 2023	Dirección General / Subdirección de Planeación	Abril - Mayo	100%	Se realizó la audiencia liderada por el Director General de la corporación el día 30 de abril 2020 a partir de las 10:00 am	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	<b>No hay Observaciones.</b>
4. Incentivos	Realizar retroalimentación a los asistentes de la rendición de cuentas con los resultados de los informes de evaluación , junto con mensaje de agradecimiento	Informe de resultados publicado	Dirección General / Oficina de Sistemas	Mayo	100%	Se cumplieron todos los protocolos de agradecimiento y retroalimentación con los asistentes. ( <a href="https://drive.google.com/file/d/1COm0e0c9gGHq9ZcvxpCqPDjRxNtwom-f/view">https://drive.google.com/file/d/1COm0e0c9gGHq9ZcvxpCqPDjRxNtwom-f/view</a> )	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	<b>No hay Observaciones.</b>

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 3: Rendición de Cuenta								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances %	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
5. Evaluación	Publicación de los resultados de evaluación de Rendición de Cuentas y/o Plan de Acción Institucional 2016 - 2019 por sitio web, correo electrónico y comunicado escrito	Resultados publicados	Dirección General / Oficina de Sistemas	Mayo	100%	El resultado de evaluación de rendición de cuentas y/o plan de acción 2026-2019 se encuentra habilitado en el sitio web de la corporación. ( <a href="https://drive.google.com/file/d/1COm0e0c9gGHq9ZcvxpCqPDjRxNtwom-f/view">https://drive.google.com/file/d/1COm0e0c9gGHq9ZcvxpCqPDjRxNtwom-f/view</a> ).	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.	<b>No hay Observaciones.</b>
<b>TOTAL AVANCE:</b>					100%			

Teniendo en cuenta cada una de las observaciones y/o sugerencias realizadas por la oficina de control interno de esta entidad se elaboraron las acciones a ejecutar en el componente Rendición de Cuentas.

**ANEXO 4.** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 se relaciona las acciones a ejecutar en el componente Rendición de Cuentas.

**6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION 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.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano
- b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- c. Fortalecimiento de los canales de atención

CARSUCRE bajos los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se definieron lineamientos que garantizaran que la información suministrada fuera de carácter claro, completo y oportuno en el servicio ajustándose las necesidades de los ciudadanos

No obstante, para CARSUCRE es de vital importancia que los ciudadanos interactúen permanentemente exponiendo sus sugerencias y observaciones por medio de canales electrónicos, y de esta manera recibir sus observaciones con mejoras institucionales. Por medio del uso de las tecnologías de información permitirá promover la participación ciudadana y generar espacios de interacción frente a los distintos temas tratados, planes y programas institucionales expuestos por la Corporación.

No obstante, debido a la situación que atraviesa el País con relación al COVID – 19, la Corporación se ha visto condicionada a restringir el ingreso de particulares a las instalaciones de la Sede de la Corporación, sin dejar de lado la prestación del servicio y con las medidas respectivas se ha condicionado toda la atención por canales de comunicación electrónica. Por ello, la Corporación ha seguido prestando los servicios sin ser interrumpidos aun dentro de las dificultades propias de la Emergencias, pero siempre apuntando a las metas y la misión que por ley ha sido encomendada a la entidad y acatando todos los Decretos de orden Nacional, Departamental y Municipal.

Por otro lado, el mecanismo para mejorar la atención al ciudadano busca fortalecer la interlocución y crear confianza con la comunidad, por ende, la entidad ha establecido las siguientes acciones como mejora a la atención del ciudadano:

- La aplicación integral del Decreto Legislativo N°. 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través del Sitio Web, en el ítem de Servicios de Atención al Ciudadano, se debe crear el un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde puedan formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

- El Sitio Web [www.carsucre.gov.co](http://www.carsucre.gov.co), con actualización permanente debe presentar información relacionada con los planes, programas y proyectos de la corporación.
- Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial o vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- A través del correo electrónico [carsucre@carsucre.gov.co](mailto:carsucre@carsucre.gov.co) presente sus consultas.
- Por medio de vía telefónica de CARSUCRE.: (5) 2749994/95/97 Fax: (5) 2749996

### Seguimiento de Control Interno

La Oficina de Control Interno de esta Corporación, realizó seguimiento y evaluación a cada una de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2020. A continuación se presenta las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno

#### PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2020

##### SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

##### Componente 4: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Avances%	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
1. Interacción con el usuario	Fortalecer el sistema de protocolo de servicio en todos los canales dispuesto para la atención ciudadana	Protocolos Fortalecidos	Secretaría General / Oficina de Sistemas	100%	Los canales se han fortalecido para atender a las personas por modalidad telefónica o medios virtuales, a continuación adjunto link de acceso a la página web, encontrando los medios habilitados para solicitar o consultar cualquier inquietud. ( <a href="https://carsucre.gov.co">https://carsucre.gov.co</a> ). Cumpliendo los protocolos de bioseguridad recomendados por las autoridades sanitarias.	La corporación continua en la implementación de los protocolos estipulado en la Guía de Servicio al Ciudadano y racionalización de trámites en el marco del Covid-2019 orientado por el DAFP, logrando el desarrollo de estrategias que faciliten a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos en materia de acceso a trámites.	Se cumple los protocolos de la guía de servicio y racionalización de trámites en el marco del Covid-2019 orientado por el DAFP.
	Implementación del PBX para una mejor interacción con la comunidad	PBX implementado	Dirección General	0%	No se ha implementado el PBX.	No se ha implementado el PBX.	No se ha implementado el PBX.
	Implementación de línea gratuita de atención al	Línea Gratuita implementada	Dirección General	0%	No se ha implementado la línea gratuita.	No se ha implementado la línea gratuita.	No se ha implementado la línea gratuita.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Componente 4: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano**

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Avances%	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
	ciudadano						
2. Atención de quejas, reclamos y peticiones	Fortalecer el sistema de información para el registro ordenado de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Sistema PQR fortalecido	Secretaria General	45%	Se recomienda la elaboración de un formato optimizado que permita hacer recepción, registro, asignación, salida y cierre de caso de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Corporación.	Elaborar o implementar un sistema de información para la PQRSD, designar a un responsable para la recepción, registro, asignación, seguimiento y cierre del proceso, lo anterior, para mantener un control sobre los procesos relacionados con atención al ciudadano, en cumplimiento con la ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición y el Decreto No. 1081 de 2015, Art. 2.1.1.3.1.1, Numeral 5, relacionado con la gestión de solicitudes de información pública - Transparencia Pasiva.	Fortalecer el Formato de PQRSD, habilitando el formulario de recepción de solicitudes para niños, niñas y adolescentes, cumpliendo con el decreto 1081 de 2015.
3. Evaluación de desempeño institucional	Realizar seguimiento al comportamiento y actitud de los servidores públicos que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales	Seguimientos	Subdirección Administrativa y Financiera	100%	La oficina de subdirección Administrativa y financiera siempre está atenta y participativa para realizar seguimiento a los colaboradores que ofrecen atención al servicio ciudadano.	Esta actividad es realizada de manera permanente.	Se cumple satisfactoriamente la actividad.
	Fortalecer el análisis de datos sobre la percepción del cliente o usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos mediante una encuesta de satisfacción	Encuesta Realizada	Secretaria General / Oficina de Sistemas	100%	En la página web de la corporación se encuentra disponible la Encuesta de Satisfacción en la Sección de: <b>Atención al Cliente.</b> ( <a href="https://carsucre.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/">https://carsucre.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/</a> ).	En la página web de la corporación se encuentra disponible la Encuesta de Satisfacción en la Sección de: <b>Atención al Cliente.</b> ( <a href="https://carsucre.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/">https://carsucre.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/</a> ).	En la página web de la corporación se encuentra disponible la Encuesta de Satisfacción en la Sección de: <b>Atención al Cliente.</b> ( <a href="https://carsucre.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/">https://carsucre.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/</a> ).
TOTAL AVANCE:				58%			

Teniendo en cuenta cada una de las observaciones y/o sugerencias realizadas por la oficina de control interno de esta entidad se elaboraron las acciones a ejecutar en el componente Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano.

**ANEXO 5.** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 se relaciona las acciones a ejecutar en el componente Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano.

## **6.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos (Presidencia de la Republica, 2015).

Para garantizar el derecho de acceso a la información pública, la Corporación implementara las acciones relacionadas frente a la transparencia pasiva, transparencia activa, instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo de acceso a la información pública de la siguiente manera:

- Atención prioritaria de solicitudes para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: peticiones presentadas por menores de edad y presentadas por periodistas.
- Publicar en la página web en la sección de transparencia y acceso a la información pública la información mínima obligatoria de la entidad.
- Publicar en lugares visibles y de fácil acceso al ciudadano diferente al sitio web, la información sobre la estructura de la entidad
- Publicación de los datos abiertos en el catálogo de datos en el estado colombiano
- Implementación de los registros de información
- Implementación del índice de información clasificada y reservada
- Entre otras.

### **Seguimiento de Control Interno**

La Oficina de Control Interno de esta Corporación, realizo seguimiento y evaluación a cada una de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2020. A continuación se presenta las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Componente 5: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información**



Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances%	Observaciones y/o Evidencias Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
1. Transparencia Pasiva	Atender constantemente e al ciudadano, atendiendo por orden de llegada y prioridad para los niños, mujeres embarazadas y personas en estado de indefensión	Ciudadano atendido	Secretaria General / Administrativa y Financiera	Permanente	100%	<i>Son actividades que se realizan permanentemente</i>	<i>Son actividades que se realizan permanentemente.</i>	<i>la actividad fue realizada satisfactoriamente.</i>
	Priorizar peticiones relacionados el reconocimiento de un derecho fundamental, por menores de edad y por periodistas	Peticiones Priorizadas	Secretaria General / Administrativa y Financiera	Permanente	100%	El área de atención al cliente siempre prioriza las peticiones de acuerdo al tipo de información que se solicita.	La entidad cumple con lo establecido en el Art. 20 de la ley 1437 de 2011, sobre la atención prioritizada de peticiones.	La entidad cumple con lo establecido en el Art. 20 de la ley 1437 de 2011, sobre la atención prioritizada de peticiones.
	Fortalecer y habilitar el formulario en línea de la página Corporativa para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Formulario PQR fortalecido	Secretaria General / Oficina de Sistemas	Enero - Diciembre 2020	100%	Se encuentra habilitada la sección de PQR en la página web de la corporación, en la sección de: Transparencia y acceso a la información pública - INFORMACIÓN DE INTERÉS. ( <a href="https://carsucre.gov.co/preguntas-quejas-y-reclamos-2/">https://carsucre.gov.co/preguntas-quejas-y-reclamos-2/</a> ).	Se encuentra habilitada la sección de PQR en la página web de la corporación, en la sección de: Transparencia y acceso a la información pública - INFORMACIÓN DE INTERÉS. ( <a href="https://carsucre.gov.co/preguntas-quejas-y-reclamos-2/">https://carsucre.gov.co/preguntas-quejas-y-reclamos-2/</a> ).	Fortalecer el Formato de PQRSD, habilitando el formulario de recepción de solicitudes para niños, niñas y adolescentes, cumpliendo con el decreto 1081 de 2015. Además, elaborar formatos alternativos en respuesta a las solicitudes de las autoridades de los grupos étnicos y culturales del país, en cumplimiento del Art. No 8, ley 1712 de 2014, decreto 103 de 2015, capítulo II, Art. No 12.
2. Transparencia Activa	Publicar en el sitio web de Carsucre en la sección de Transparencia y acceso a información pública la información mínima obligatoria de la corporación	Información Obligatoria Actualizada y publicada	Todas las Dependencias	Permanente	60%	En la página web de la corporación se encuentra habilitada la sección de transparencia y acceso a la información pública ( <a href="https://carsucre.gov.co/">https://carsucre.gov.co/</a> ), pero se debe actualizar la información suministrada.	Se está trabajando por la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información pública con todas las dependencias y el área de sistema encargado de cargar la información en el sitio web de la entidad.	Actualizar la Sección de Transparencia y Acceso a información Pública.
	Publicar información básica sobre la estructura de la entidad en lugares visibles diferentes a medios electrónicos	Información Básica Publicada	Todas las Dependencias	Permanente	100%	En diferentes lugares de la empresa se encuentran disponibles informaciones de la estructura organizacional de la corporación, por ejemplo: Misión, Visión, Valores y principios, Gestión de calidad.	La actividad se cumple satisfactoriamente.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020**

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 5: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances%	Observaciones y/o Evidencias Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
3. Monitoreo de Acceso a la Información Pública	Elaborar mensualmente los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias	Informes elaborados	Control Interno/ Secretaría General	Mensual	75%	A corte de esta revisión, la oficina de control interno está recopilando la información para la elaboración del informe PQRSD.	El seguimiento realizado por la oficina de control interno cumple con la elaboración del informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	El informe de PQRSD fue realizado por la Oficina de Control Interno.
4. Instrumentos de Gestión de la Información	Elaboración y/o actualización de los registros de activos de información	Registros de información elaborados	Secretaria General	Enero-Diciembre 2020	60%	En la corporación se está trabajando por la elaboración de los registros de activos de información.	La Oficina de Archivo continúa con la actualización de los registros de información.	La Oficina de Archivo continúa con la actualización de los registros de información.
	Elaboración y/o actualización el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada elaborada	Secretaria General	Enero-Diciembre 2020	50%	En la corporación se está trabajando por la elaboración y actualización del esquema de publicación de información.	Se encuentra en proceso la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada.	Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada.
	Elaboración y/o actualización el esquema de publicación de información	Esquema de publicación actualizada	Secretaria General	Enero-Diciembre 2020	100%	El esquema de publicación se encuentra actualizado y disponibles a través del siguiente link: ( <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JNGJEkOj3ffmkusPW1OJFmQU9b2Kv04NAUZwwKm-ZZg/edit#gid=1266043972">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JNGJEkOj3ffmkusPW1OJFmQU9b2Kv04NAUZwwKm-ZZg/edit#gid=1266043972</a> )	Se encuentra actualizado el Esquema de Publicación de Información.	Mantener actualizado el Esquema de Publicación de Información, con el estricto cumplimiento del Art. No 12, ley 1712 de 2014, Arts. No 41 y 42, Decreto 103 de 2015.
5. Criterio Diferencial de la Información	Implementar un Sistema de Información (herramienta o software integral) que cumpla con la accesibilidad, usabilidad, estilo e Interoperabilidad que permitan la apertura de datos de acuerdo a las necesidades del usuario	Sistema de Información Implementado	Oficina de Sistemas	Enero-Diciembre 2020	50%	Gestionar un sistema de información que logre mejorar el flujo de información en las diferentes dependencias de la corporación, evitando demoras a la hora de dar respuestas a lo solicitado.	Implementar una herramienta o software integral, donde cada dependencia tenga acceso a la información de conformidad a su rol, mejorando todos los procesos tanto internos como externos de la corporación.	Designar un responsable que se encargue del seguimiento, cumplimiento y monitoreo de esta activada.
TOTAL DE AVANCE:					80%			

Teniendo en cuenta cada una de las observaciones y/o sugerencias realizadas por la oficina de control interno de esta entidad se elaboraron las acciones a ejecutar en el componente Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.

**ANEXO 6.** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 se relaciona las acciones a ejecutar en el componente Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.

## 6.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente hace referencia a las estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia de los recursos físicos y financieros, tecnológicos y de talento humano.

Además, es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

### Seguimiento de Control Interno

La Oficina de Control Interno de esta Corporación, realizó seguimiento y evaluación a cada una de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2020. A continuación se presenta las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno

#### PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020

##### SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Componente 6: Iniciativas Adicionales								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances%	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
1. Iniciativas Adicionales	Elaborar el Código de Integridad de la Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE	Código de Integridad Elaborado	Administrativa y Financiera	31-dic-20	60%	El código de integridad se encuentra disponibles en la página web de la corporación. ( <a href="https://carsucre.gov.co/codigo-de-etica/">https://carsucre.gov.co/codigo-de-etica/</a> )	Seguir trabajando el Código de integridad con base a los lineamientos establecidos por el DAFP en materia de política de integridad.	Actualizar el Código de Integridad, la persona encargada siga las instrucciones que indica el manual del DAFP.
	Realizar Campaña de Socialización de Valores y Principios de Corporativos	Campaña Realizada	Administrativa y Financiera	31-dic-20	100%	Con relación a la campaña sobre los valores y principios corporativos se encuentran habilitados en la sección principal del sitio web corporativo. ( <a href="https://carsucre.gov.co/">https://carsucre.gov.co/</a> )	Mantener la actividad de socialización de valores y principios, fortaleciendo la aplicación de la Política de Integridad.	<b>La actividad fue realizada satisfactoriamente.</b>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020

**SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Componente 6: Iniciativas Adicionales								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avances%	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
	Implementar el Plan Anual de Trabajo	Plan Anual de Trabajo Implementado	Administrativa y Financiera / Contratación	31-dic-20	100%	El Plan de Anual de trabajo está implementado. ( <a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do">https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do</a> )	El Plan de Anual de trabajo está implementado. ( <a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do">https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do</a> )	elaboración de los protocolos de bioseguridad frente a la emergencia sanitaria Covid-19, charlas virtuales con funcionarios y contratista frente a la prevención, reunión virtual de COPASO, reunión trimestral del comité de convivencia laboral, recargas de extintores, suministro de botiquines y elementos de desinfección, capacitación de riesgos laborales a través de la ARL.
TOTAL AVANCE:					87%			

**ANEXO 7.** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 se relaciona las acciones a ejecutar en el Componente Iniciativas Adicionales.

## 7. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

La Oficina de Control Interno, será la dependencia encargada de realizar seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada cuatro meses, con fechas de corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2021.

Con base en el análisis e impacto del resultado alcanzado por el ejecutor de la variable analizada, la materialización del riesgo inherente y la eficiencia del control, procede la Oficina de Control Interno a establecer la efectividad de la gestión. El criterio aplicado para determinar la Efectividad o No Efectividad de la gestión del ejecutor de la variable evaluada, corresponde a los siguientes parámetros.

**Gestión Efectiva:** Cuando la acción realizada condujo al logro de los resultados programados, a la observancia normativa o al cumplimiento del procedimiento establecido, a través del uso óptimo de los recursos utilizados, la no materialización del riesgo inherente o la eficiencia del control.


**Gestión No Efectiva:** Cuando la acción realizada no condujo al logro de los resultados programados, a la observancia normativa o al cumplimiento del procedimiento establecido, viéndose afectada por la no utilización óptima de los recursos, la materialización del riesgo inherente o la ineficiencia del control.

## 8. ANEXOS

### Anexo. 1

<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2021</b>													
MAPA DE RIESGOS													
Identificación del Riesgo					Valoración del Riesgo					Acciones Asociadas al Control Y Monitoreo			
					Análisis de Riesgo			Valoración del Riesgo					
Proceso	Procedimiento	Causa	Riesgo	Consecuencia	Riesgo Inherente			Control	Acciones	Registros y/o Evidencias	Fecha	Responsable	Indicador
					Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo						
Administrativo y Financiero	Controles contables y presupuestales	Falta de implementación en la depuración de las cuentas por pagar de la entidad	Sobre estimación en las cuentas por pagar de la Entidad	Afectación en la información de los Estados Financieros de la entidad. Falta administrativa	Posible	Moderado	Moderada	Preventivo y correctivo	Implementación oportuna de mecanismos para las depuraciones de las cuentas contables que reflejen una información real en los Estados Financieros	Ajustes y comprobante de contabilidad	Cuatrimestral ( Corte 30 Abril- 31 de Agosto y 31 de Diciembre )	Subdirección Administrativa y Financiera	Cuentas depuradas
	Control Contable y Presupuestal	Falta de seguimiento a las certificaciones de la sobretasa ambiental que deben enviar los Municipios para el cierre contable	Omisión en el registro de las Cuenta Deudores sobre el porcentaje por sobretasa Ambiental	Falta de veracidad en el registro de las Operaciones. Posible Detrimiento Económico para la entidad. Procesos administrativos y Fiscales.	Casi seguro	Moderado	Moderada	Preventivo y correctivo	Establecer controles sistematizados para el manejo de Deudores de la entidad	Implementación de Software	Cuatrimestral ( Corte 30 Abril- 31 de Agosto y 31 de Diciembre )	Subdirección Administrativa y Financiera	% de Recaudos
	Almacén	Falta de reasignación de bienes cuando son trasladado de una oficina a otra	Omisión en el diligenciamiento de reasignación de los bienes. Falta de Control	Riesgo de pérdida de los bienes. Posible detrimento económico. Posibles procesos administrativos y disciplinarios	Rara vez	Moderado	Bajo	Preventivo	Reasignar oportunamente los bienes a los funcionarios que tienen responsabilidad de su custodia	Implementación de actas de reasignación de bienes	Cuatrimestral ( Corte 30 Abril- 31 de Agosto y 31 de Diciembre )	Subdirección Administrativa y Financiera	Actas diligenciadas
Gestión Ambiental	Administración Integral de los Recursos Naturales y renovables	Inobservancia de las competencias funcionales con respecto al SINA, en los pronunciamientos ambientales. Insuficiencia en la planta de personal de la Corporación y el volumen de trabajo para evacuar.	Otorgamiento de permisos y licencias sin el lleno de los requisitos legales	Posibles investigaciones disciplinarias en contra de los funcionarios y corporación. Pérdida de imagen corporativa . Violación a las normas de reservas naturales	Probable	Moderado	Moderada	Preventivo y correctivo	Verificación del cumplimiento de las competencias funcionales en los pronunciamientos ambientales con respecto al SINA.	Lista de chequeo de los Proyectos Radicados con sus respectivas evaluaciones y visitas avaladas por profesional competente.	Cuatrimestral ( Corte 30 Abril- 31 de Agosto y 31 de Diciembre )	Todos los Líderes del Proceso	% de Procesos Actualizados
	Legalización de los Pozos Ilegales	Falta de seguimiento a los Pozos Ilegales que encuentra en la Jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional de Sucre "CARSUCRE.	Explotación de pozos de agua subterránea sin el cumplimiento de los requisitos legales	Pérdida de imagen corporativa. Incumplimiento de objetivos institucionales. Posibles investigaciones disciplinarias en contra de los funcionarios y Corporación	probable	Moderado	Moderado	Preventivo y correctivo	Elaboración de un cronograma donde establezcan los procesos, profesional interdisciplinario y responsabilidad de cada una de las dependencia involucradas en el proceso de acuerdo a las disposiciones legales	Actas de visitas a los Pozos Ilegales en la Jurisdicción de Carsucre.	Cuatrimestral ( Corte 30 Abril- 31 de Agosto y 31 de Diciembre )	Todos los Líderes del Proceso	% de Legalización de los Pozos Ilegales
Secretaría General	Procesos judiciales	Falta de cumplimiento de las funciones del comité de la conciliación de la entidad	Acción de repetición por cancelación de condenas en contra de la entidad	Detrimiento económico. Procesos legales en contra de la entidad . Pérdida de confianza institucional	Casi seguro	Moderado	Alta	Preventivo y correctivo	Cumplimiento estricto de las funciones del comité de la entidad una vez se realice el pago total de una sentencia judicial	Actas de reuniones del comité de conciliación. Cheques de procesos en contra de la entidad	Cuatrimestral ( Corte 30 Abril- 31 de Agosto y 31 de Diciembre )	Secretaría General	Numero de procesos en contra de la entidad. Actas de reuniones del comité de conciliación


## Anexo 2

		<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2021</b>					Version :	V1
							Fecha:	ene-21
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción</b>								
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Construcción de la Política de Riesgos de la Corporación	Política de Riesgos de la Corporación	Todas las dependencias de la Corporación en articulación con la Subdirección de planeación	15-ene-21			
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaboración y/o actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con la comunidad y todos los procesos, subprocesos o áreas de la Corporación	Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Todas las dependencias de la Corporación en articulación con la Subdirección de planeación	20-dic-21			
3. Consulta y Divulgación	3.1	Publicar borrador del Mapa de Riesgos Vigente de Corrupción para la Ciudadanía, usuarios, grupos de interés y líderes de procesos de la Corporación	Borrador publicado del Mapa de Riesgos de Corrupción 2021	Subdirección de planeación / Oficina de Sistemas	25-ene-21			
	3.2	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción vigente de manera participativa con las observaciones recibidas por la ciudadanía y líderes del proceso de la Corporación	Mapa de Riesgo de Corrupción 2021 socializado	Subdirección de Planeación	27-ene-21			
	3.3	Publicación del mapa de riesgo vigente de corrupción en la página Web Corporativa en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Mapa de Riesgo de Corrupción 2021 publicado en página web	Oficina de Sistemas	30-ene-21			
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo periódico al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2021	Reporte al cumplimiento de las acciones realizadas del Mapa de Riesgo de Corrupción 2021, planteadas por cada proceso y/o área de la Corporación.	Oficina de Control Interno	Permanente			
5. Seguimiento	5.1	Seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción 2021	Informe de la Oficina de Control Interno, Publicado en página web de la Corporación, de cada uno de los seguimientos realizados al Mapa de Riesgos de Corrupción 2021	Oficina Control Interno, Oficina de Planeación, Oficina de Sistemas	Permanente			

### Anexo 3


		<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2021</b>						Version :	V1
								Fecha:	ene-21
<b>COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES</b>									
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)		
Administración Integral de los Recursos Naturales Renovables	1.1	Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados susceptibles de actualizar en el Sistema de Gestión Integral	Foratalecimiento de Procesos	Todas las dependencias	Accion Permanente				
	1.2	Racionalización de Trámites: -Simplificación -Estandarización -Eliminación -Optimización -Automatización -Trazabilidad			Accion Permanente				
	1.3	Documentar los trámites			Accion Permanente				

### Anexo 4


		<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2021</b>				Version :	V1
						Fecha:	ene-21
Componente 3: Rendición de Cuenta							
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Presentar ante el Consejo Directivo y enviar al MADS el informe anual de avance en la ejecución del Plan de Acción Institucional	Contenidos de información implementados	Subdirección de planeación	Febrero		
	1.2	Elaborar informe de rendición de cuentas sobre el avance de la gestión del Plan de Acción Institucional	Informe elaborado	Subdirección de Planeación	Marzo		
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Divulgar el contenido del informe de la rendición de cuenta por diferentes canales, para que la ciudadanía realice sus aportes, observaciones y sugerencias	Canales Implementados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Marzo - Abril		
	2.2	Promover por medio de canales la participación ciudadana para la presentación de la rendición de cuentas	Implementación de canales	Subdirección de Planeación / Oficina de Sistemas	Marzo - Abril		
	2.3	Realizar diferentes métodos de participación (mesas de trabajos, talleres, canales de transmisión etc.) para llevar a cabo las acciones de diálogo con las comunidades y grupo de interés	Métodos de Participación Implementados y/o Habilitados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Marzo - Abril		
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Habilitar canales de comunicación para motivar a participar a las comunidades y grupos de interés en la rendición de cuenta	Canales de Comunicación habilitados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Marzo - Abril		
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		Realizar audiencia pública de Plan de Acción Institucional con consejo directivo, los grupos de actores de interés y ciudadanía en general	Audiencia Realizada Plan de Acción Institucional	Dirección General / Subdirección de Planeación	Abril		
	4.1	Realizar retroalimentación a los asistentes de la rendición de cuentas con los resultados de los informes de evaluación, junto con mensaje de agradecimiento	Retroalimentación realizada	Dirección General / Oficina de Sistemas	Mayo		
		Publicación de los resultados de evaluación de Rendición de Cuentas del Plan de Acción Institucional por sitio web y correo electrónico en caso de ser necesario	Resultados publicados	Dirección General / Oficina de Sistemas	Mayo		




### Anexo 5

		<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2021</b>					Version :	V1
							Fecha:	ene-21
Componente 4: Mecanismo para mejorar la atencion al ciudadano								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)	
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estrategico	1.1. Fortalecer la comunicación entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones	Comunicacion Fortalecida	Subdireccion Administrativa y Financiera / Direccion General	Permanente				
2. Fortalecimiento de las Canales de Atencion	2.1. Fortalecer el sistema de protocolo de servicio en todos los canales dispuesto para la atencion ciudadana	Protocolos Fortalecidos	Secretaria General / Oficina de Sistemas	Permanente				
	2.2. Implementacion del PBX para una mejor interaccion con la comunidad	PBX implementado	Direccion General	Enero - Diciembre 2021				
	2.3. Implementacion de linea gratuita de atencion al ciudadano	Linea Gratuita implementada	Direccion General	Enero - Diciembre 2021				
3. Talento Humano	3.1. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Corporacion	Sensibilizaciones	Subdireccion Administrativa y Financiera	Permanente				
4. Normativo y Procedimental	4.1. Fortalecer el sistema de informacion para el registro ordenado de la gestion de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Sistema PQR fortalecido	Secretaria General	Enero - Diciembre 2021				
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1. Realizar seguimiento al comportamiento y actitud de los servidores publicos que atienden ciudadanos a traves de los diferentes canales	Seguimientos	Subdireccion Administrativa y Financiera	Permanente				
	5.2. Fortalecer el analisis de datos sobre la percepcion del cliente o usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos mediante una encuesta de satisfaccion	Encuesta Realizada	Secretaria General / Oficina de Sistemas	Permanente				

## Anexo 6

		<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2021</b>				Version :	V1
						Fecha:	ene-21
<b>Componente 5: Mecanismo para la transparencia y acceso a la informacion</b>							
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)
1. Transparencia Pasiva	1.1	Atender constantemente al ciudadano, atendiendo por orden de llegado y prioridad para los niños, mujeres embarazadas y personas en estado de indefension	Ciudadano atendido	Secretaria General / Administrativa y Financiera	Permanente		
	1.2	Priorizar peticiones relacionados el reconocimiento de un derecho fundamental, por menores de edad y por periodistas	Peticiones Priorizadas	Secretaria General / Administrativa y Financiera	Permanente		
	1.3	Fortalecer y habiliar el formulario en linea de la pagina Corporativa para la recepcion de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Formulario PQR fortalecido	Secretaria General / Oficina de Sistemas	Enero - Diciembre 2021		
2. Transparencia Activa	2.1	Publicar en el sitio web de Carsucre en la seccion de Transparencia y acceso a informacion publica la informacion minima obligatoria de la corporacion	Informacion Obligatoria Actualizada y publicada	Todas las Dependencias	Permanente		
	2.2	Publicar informacion basica sobre la estructura de la entidad en lugares visibles diferentes a medios electronicos	Informacion Basica Publicada	Todas las Dependencias	Permanente		
3. Monitoreo de Acceso a la Informacion Publica	3.1	Elaborar mensualmente los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias	Informes elaborados	Control Interno/ Secretaria General	Mensual		
4. Instrumentos de Gestion de la Informacion	4.1	Elaboracion y/o actualizacion de las registros de activos de informacion	Registros de informacion elaborados	Secretaria General	Enero-Diciembre 2021		
	4.2	Elaboracion y/o actualizacion el indice de informacion clasificada y reservada elaborada	Indice de informacion clasificada y reservada elaborada	Secretaria General	Enero-Diciembre 2021		
	4.3	Elaboracion y/o actualizacion el esquema de publicacion de informacion	Esquema de publicacion actualizada	Secretaria General	Enero-Diciembre 2021		
5. Criterio Diferencial de la Informacion	5.1	Implementar un Sistema de Informacion (herramienta o software integral) que cumpla con la accesibilidad, usabilidad, estilo e Interoperabilidad que permitan la apertura de datos de acuerdo a las necesidades del usuario	Sistema de Informacion Implementado	Oficina de Sistemas	Enero-Diciembre 2021		

**Anexo 7.**

		<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2021</b>					Version :	V1
							Fecha:	ene-21
Componente 6: Iniciativas Adicionales								
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)	Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (III Cuatrimestre)	
1. Iniciativas Adicionales	1.1	Elaborar el Código de Integridad de la Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE	Código de Integridad Elaborado	Administrativa y Financiera	31-dic-21			
	1.2	Realizar Campaña de Socialización de Valores y Principios de Corporativos	Campaña Realizada	Administrativa y Financiera	31-dic-21			
	1.3	Implementar el Plan Anual de Trabajo	Plan Anual de Trabajo Implementado	Administrativa y Financiera / Contratación	31-dic-21			