

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO C.R.A

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON CORTE A FEBRERO DE 2014

El presente informe contiene el seguimiento realizado al Sistema de Control Interno de la Corporación con énfasis en las Directrices en materia Anticorrupción y atención al ciudadano con corte a febrero de 2014:

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En este seguimiento se elaboró un cuadro de Evaluación de los Riesgos en cuanto a probabilidad de ocurrencia, impacto ponderado y control existente de los mismos, a través del cual se llevará a cabo, por parte de cada dependencia, una medición de los ítems mencionados.

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITE

Se anexa al presente informe correo electrónico enviado por la Oficina Jurídica en el cual informan acerca de los links informáticos habilitados en la Corporación para las actividades referentes al control de peticiones, Registro público de Derechos de Petición y trámites en línea, lo cual pudo ser constatado por esta Gerencia.

3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Secretaría General presentará un informe a esta Gerencia, acerca de las actividades que se llevaron a cabo durante la vigencia 2013 en cuanto a la Rendición de Cuentas de la Corporación.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cuanto al seguimiento realizado por esta Gerencia a los Mecanismos de atención al Ciudadano tenemos lo siguiente:

- **DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD**

Los servicios y procesos se encuentran en la sección 7 del Manual de Calidad, realización del servicio, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, etiqueta planeación y en el ítem Sistema de Gestión de la Calidad, así mismo se encuentra en la intranet.

- **QUEJAS Y RECLAMOS**

Los formatos de quejas y reclamos se encuentran en la recepción de la entidad, así mismo nuestros colaboradores del área de recepción conocen la ubicación de los formatos en la intranet de la entidad.

- **ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO**

Durante el segundo semestre de 2013, se han venido aplicando encuestas para evaluar el servicio a usuarios que han visitado las instalaciones de la Corporación y se han tabulado cada dos meses, al finalizar el año se hizo la socialización de los resultados a las diferentes Gerencias.

- **DISEÑO Y ELABORACIÓN DE FOLLETOS COMUNICATIVOS QUE SEÑALEN LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A TRÁMITES AMBIENTALES**

Se llevó a cabo en la Corporación, la implementación de una estrategia con el fin de dar a conocer a los usuarios de la Entidad los procedimientos requeridos para la utilización de los servicios ambientales que presta, a través de la elaboración de unas cartillas didácticas, de las cuales copia de una de ellas se anexa.

- **DISPOSICIÓN DE FOLLETOS EN LA OFICINA DE RECEPCIÓN DE LA ENTIDAD CON EL FIN DE MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Con base en las cartillas mencionadas en el punto anterior, se elaboraron unos folletos de información que reposan en la oficina de recepción, se anexa copia del folleto.

- **REALIZAR LA REVISIÓN DE LOS ÚLTIMOS ARCHIVOS EXPLICATIVOS EXPEDIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE VITAL**

Los días 24 y 25 de septiembre de 2013 se realizaron las parametrizaciones de los diferentes permisos ambientales en apoyo con el funcionario de la Autoridad de Licencias Ambientales, así mismo los días 28, 29 y 30 del mismo mes se realizó capacitación a los funcionarios adscritos a la Gerencia de Gestión Ambiental, Gerencia Financiera y Gerencia de Planeación vinculados a los procedimientos de tramites ambientales, a fin de generar pruebas en la plataforma VITAL

- **VIDEO INSTITUCIONAL**

En el segundo semestre de 2013 fue realizado el video Institucional, en el cual todos los Gerentes de la Corporación exponen funciones

específicas que se desarrollan desde las diferentes áreas, el Director General relata aspectos importantes como la historia, misión, visión y metas programadas por las que se trabaja a diario para lograr cumplir con el PLAN DE ACCIÓN 2012 - 2015.

Este video institucional es una herramienta que nos sirve como carta de presentación donde se muestra la esencia de la organización y servirá de base a diferentes grupos de interés de la Corporación, en capacitaciones, en inducciones y re inducciones.

- **PAUTAS**

En el segundo semestre del año 2013, se llevaron a cabo la difusión de las pautas publicitarias a través de los diferentes medios de comunicación más importantes de la ciudad de Barranquilla y el departamento del Atlántico. Se difundieron temas de gran importancia dentro de las comunidades y todo el sector ambiental y por tal motivo, surgió la necesidad de darle la mayor cobertura y enseñanza pedagógica mediante herramientas de comunicaciones, como la Radio, Prensa y Televisión. Hubo una excelente propagación de los siguientes temas:

CAMBIO CLIMATICO
AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA.
SISTEMA DE AREAS PROTEGIDAS DEL DEPARTAMENTO

Elaborado por:

JOSÉ A CARDOZO ALVAREZ
Gerente de Control Interno