

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO C.R.A

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A DICIEMBRE DE 2015

El pasado 30 de enero de 2015 fue publicado en la página web de la Institución el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, el cual se compone de tres Estrategias institucionales y un Mapa de Riesgos de Corrupción, los cuales se analizan a continuación, en un tercer y último seguimiento con corte a diciembre de 2015:

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En este tercer seguimiento se elaboró por parte de un contratista de Secretaría General, un informe de seguimiento a la efectividad de los controles establecidos para mitigar los Riesgos, el cual será complementado con la próxima auditoría de Gestión a realizar por parte de la Oficina de Control Interno en el presente año 2016.

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITE

2.1 Oficina Jurídica

Mediante memorando 0007169 del 4 de diciembre de 2015, el Dr. Eduardo Castillo Povea, Coordinador de la Oficina Jurídica, realizó una explicación completa sobre la aplicación del formato SJ-FT-01, en el cual se indica el radicado de cada petición que llega a la Corporación, su término legal de respuesta y un plazo interno para agotar el trámite de la misma.

En este sentido, el proceso de respuesta oportuna a peticiones en el Área de Gestión Ambiental debe llevarse a cabo de manera eficiente y efectiva.

3. 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:

3.1 Secretaría General

Secretaría General, deberá incorporar al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano año 2016, los siguientes ítems, acerca de los cuales, no se pudo tener conocimiento en su avance por parte de esta Dependencia, lo cual fue solicitado mediante memorando 0006393 del 29 de octubre de 2015:

- Construcción e implementación de una base de datos en donde se identifiquen los principales usuarios que acuden a la Corporación a solicitar un servicio.
- Desarrollo de competencias y habilidades para el servicio al ciudadano de los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización
- Implementación de protocolos de atención al ciudadano
- Implementación de un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos
- Implementación del formato de encuesta de calificación del servicio.
- Fortalecimiento del grupo interdisciplinario que adicional al de PQR y medición de la satisfacción también permita administrar todas las solicitudes de servicios de los procesos misionales.
- Implementación de aplicativos informáticos que permitan controlar el estado del servicio.

• 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 periodo comprendido de septiembre a diciembre de 2015, se continuó con el proceso de aplicación de encuestas para evaluar el servicio a usuarios que han visitado las instalaciones de la Corporación y se tabularon con la periodicidad definida. Las mencionadas encuestas se encuentran disponibles en la oficina de atención al ciudadano, dirigida por el Prof. de Comunicaciones de la Entidad.

3.2 Oficina de Comunicaciones

- **REDES SOCIALES:** Durante este periodo, se han realizado publicaciones a través de las diferentes cuentas que maneja la Corporación en redes sociales, tales como: Facebook, Instagram y Twitter, resaltando temas relevantes de interés general para su divulgación. A través de ellas, se ha logrado alcanzar a un número considerable de seguidores compartiendo noticias representativas y anuncios importantes a la comunidad. Así mismo, se atienden inquietudes y quejas que interpone la comunidad, dándole respuesta oportuna a sus requerimientos.
- **MEDIOS -RADIO:** A través de la empresa Century Media, la Corporación continuó pautando en diferentes emisoras de mayor impacto en el departamento y las comunitarias, hasta el mes de noviembre, donde se emiten cuñas radiales de la Entidad con diversas temáticas de alto impacto en el Atlántico, promoviendo el cuidado y conservación de nuestro entorno.
- **TELEVISIÓN:** Por este medio, la Corporación continuó transmitiendo, hasta el mes de noviembre, por el Canal Regional Telecaribe, segmentos de dos minutos llamados "Ecoclips", donde se resaltan las obras y proyectos más importantes que adelanta la CRA en el departamento. Así mismo, se transmiten a través de los noticieros de mayor audiencia en la Región, mensajes institucionales de la Entidad.

Cordialmente,

JOSÉ A CARDOZO ALVAREZ
Gerente de Control Interno

