



**SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE  
ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO  
DICIEMBRE 31 DE 2014**



ELEMENTO	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO
1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	1.1 Socialización e Identificación de Riesgos de Corrupción y su valorización 1.2 Revisión de los riesgos de corrupción por Dependencias 1.3 Actualización del Mapa de Riesgos 1.4 Seguimiento a los riesgos de corrupción a través de los Mapa de Riesgos	Los mapas de riesgos se actualizaron por cada una de las dependencias, su actualización fue objeto de revisión por la OCI e hizo parte de la auditoría de seguimiento por parte del ente certificador en la auditoría de seguimiento realizada en el mes de Octubre de 2014.
2. ESTRATEGIAS ANTI TRAMITES	2.1 Ejecución del Convenio VITAL Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (La firma del Convenio se realizara en el transcurso del año 2013)	El convenio 509 de 2013 se liquidó. Se firmó un nuevo convenio con la firma Integración Web, la cual se encuentra definiendo un cronograma de actividades que permita el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en el plazo más corto posible, en lo referente a la implementación de los trámites en la plataforma VITAL.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1 Planear el proceso de Rendición de Cuentas 3.2 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Seguimiento 3.3 Planeación y realización de las Mesas Ambientales	La rendición de cuentas se realizó el 20 de Marzo de 2014, con observancia de lo definido por la normatividad vigente, es de anotar que para la realización de la misma se ejecutó el proceso de planificación de acuerdo a un cronograma establecido, lo que determinó la participación de aproximadamente 250 personas de diferentes sectores y del área ambiental del Departamento de Risaralda. Lo relacionado con las mesas ambientales se cuenta con el cronograma de ejecución de las mismas durante el año 2014, aprobado por el Comité de Planeación y Gestión de la CARDER.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.1 Seguimiento trimestral a los procedimientos y herramientas dispuestas en la corporación para la atención al Ciudadano	Siguiendo los lineamientos del Programa de Gobierno en Línea, La Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER busca a través del sitio web <a href="http://www.carder.gov.co">www.carder.gov.co</a> brindar a sus usuarios acceso a la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción en línea, datos abiertos y gestión en general. El actual del sitio web se encuentra en funcionamiento desde noviembre de 2012. A lo largo de lo corrido de 2014 se ha trabajado para que su diseño y arquitectura cumpla con las directrices de usabilidad exigidas por el Manual 3.1 de Gobierno en Línea, que tienen como finalidad proporcionar al ciudadano un portal fácil de usar y de comprender, enfocado a satisfacer las necesidades de los usuarios mediante diferentes espacios en línea a través de los cuales se puedan realizar trámites, servicios, consultas de información, interacción y participación ciudadana. A continuación se relacionan los espacios en línea disponibles en la página web CARDER: <a href="http://www.carder.gov.co">www.carder.gov.co</a> -Atención al ciudadano -Trámites y Servicios -Noticias -Encuestas -calendario -Espacio Multimedia -Boletín Oficial -Redes Sociales



**SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE  
ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO  
DICIEMBRE 31 DE 2014**



<b>ELEMENTO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
5. GOBIERNO EN LÍNEA	5.1 Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (2012-2015)	Se sigue trabajando en la implementación de la estrategia GEL bajo las directrices del manual 3,1. a Diciembre 31 de 2014 se tiene un avance promedio de los 6 componentes del 62%, es de aclarar que se hace revisión permanente en reuniones periódicas del grupo GEL, en las cuales se evalúa el avance en la implementación del manual 3,1
6. ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	6.1 Atención, seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	Durante el cuarto trimestre de 2014, la Corporación ofertó la herramienta tecnológica a través de la cual los usuarios pueden calificar el servicio prestado por la institución, de acuerdo a su percepción, con el siguiente resultado: -Felicitación = 1 Contacto Web = 1 Quejas = 1 Reclamo = 1 Sugerencia = 0 Petición = 28

## INFORME PÁGINA WEB CARDER CUARTO TRIMESTRE 2014

La Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER busca a través de su sitio web [www.carder.gov.co](http://www.carder.gov.co) brindar a sus usuarios acceso a la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción en línea, datos abiertos y gestión en general.

Siguiendo los lineamientos del Programa de Gobierno en Línea, la página web CARDER, cumple con las directrices de accesibilidad, usabilidad y estándares web exigidos por el Manual 3.1 de Gobierno en Línea, que tienen como finalidad proporcionar al ciudadano un portal fácil de usar y de comprender, enfocado a satisfacer las necesidades de los usuarios mediante diferentes espacios en línea a través de los cuales se pueda acceder a los servicios, realizar trámites, consultas de información, interacción y participación ciudadana.

A continuación se relacionan los espacios en línea disponibles en la página web CARDER:

### Atención al ciudadano:

- Chat : La entidad tiene habilitada en la página principal el link de acceso al Chat, como mecanismo de atención al usuario en línea. Es atendido de lunes a viernes de 10am a 12m y de 2pm a 4pm.
- PQRSD: A través de la página web, los usuarios pueden realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales en línea, las cuales son atendidas por la entidad en los términos establecidos por la ley. El informe PQRSD se publica trimestralmente en la página web.
- Notificaciones: A través de este enlace se notifican los actos administrativos a los usuarios que no ha sido posible notificar por otro medio.

### Trámites y Servicios:

- Servicios en Línea: La CARDER tiene a disposición de los usuarios los siguientes servicios en línea:
  - Subasta inversa
  - Consulta de salvoconductos
  - Certificados de contratación
  - Sistema básico de información municipal
  - Sistema de información regional
  - Georeferenciación trámites ambientales
  - Catálogo Bibliográfico Centro de Documentación
- Trámites y Formularios Únicos Nacionales: Se encuentran disponibles en la página web CARDER, los Formularios Únicos Nacionales de los trámites que se realizan en la entidad, en formato pdf y .doc, para ser descargados y diligenciados por los usuarios. Cada uno de los formularios se encuentra enlazado con el Portal del Estado Colombiano, en el que se encuentra la descripción detallada de los trámites.

En la siguiente captura de pantalla, se evidencia el número de descargas de los formularios de trámites realizadas a la fecha:

Ver Documentos    Publicar Documento    Borrado Masivo

Categorías:     N° Registros:

Nombre <>	Categoría <>	Versión <>	Tags <>	# Descargas <>	Tipo <>
formulario_prospeccion_aguas_subterranas.doc	Tramites y Servicios		formulario_prospeccion_aguas_subterranas.doc	373	Público
formulario_permiso_vertimientos.doc	Tramites y Servicios		formulario_permiso_vertimientos.doc	221	Público
formulario_concesion_aguas_superficiales.doc	Tramites y Servicios		formulario_concesion_aguas_superficiales.doc	201	Público
formulario_concesion_aguas_subterranas.doc	Tramites y Servicios		formulario_concesion_aguas_subterranas.doc	191	Público
formulario_emisiones_atmosfericas_fuentes_fijas.doc	Tramites y Servicios		formulario_emisiones_atmosfericas_fuentes_fijas.doc	164	Público
formulario_permiso_ocupacion de cauces.doc	Tramites y Servicios		formulario_permiso_ocupacion de cauces.doc	250	Público
formato_unico_licencia_ambiental.doc	Tramites y Servicios		formato_unico_licencia_ambiental.doc	163	Público
Formulario solicitud de ocupación de cauces, playas y lechos	Tramites y Servicios		Formulario solicitud de ocupación de cauces, playas y lechos	641	Público
Formulario Licencia	Tramites y Servicios		Formato Licencia	872	Público
Formulario Fuentes Fijas	Tramites y Servicios		Formulario Fuentes Fijas	539	Público
Investigación Científica	Tramites y Servicios		Investigación Científica	567	Público
Formulario Concesión aguas superficiales	Tramites y Servicios		Formulario Concesión aguas superficiales	802	Público
Formulario concesión aguas subterranas	Tramites y Servicios		Formulario concesión aguas subterranas	607	Público
Formulario solicitud vertimientos	Tramites y Servicios		Formulario solicitud vertimientos	1077	Público
Formulario exploración de aguas subterranas	Tramites y Servicios		Formulario exploración de aguas subterranas	551	Público

<< Anterior    Siguiente >>

Página 1 de 1  
Mostrando 15 registros de 15, iniciando en el registro 1, terminando en 15

- Siguiendo las directrices del IDEAM, la entidad cuenta en su página web CARDER, con los links de acceso a los aplicativos: Rúa Manufacturero, Residuos Peligrosos e Inventario PCB, para que los usuarios puedan realizar las consultas y registros respectivos.
- Se creó en la página principal el ícono “Boletines de Alerta IDEAM”, a través del cual los usuarios ingresan a los boletines, pronósticos y alertas del IDEAM, como parte del plan de contingencia adoptado por la Corporación con relación a la ocurrencia del Fenómeno del Niño 2014-2015.
- Igualmente se creó en la página principal el ícono “MESAS AMBIENTALES Institucionalmente Participativas” en el que se encuentra publicada el cronograma de las MAM 2014, las reglas para garantizar la participación en las mesas ambientales municipales, Guía para el desarrollo de las Mesas Ambientales Municipales 2014 en Risaralda, Seguimiento a compromisos adquiridos por la CARDER en las MAM 2013, Plan Operativo de Inversiones CARDER, Actas MAM 2013, Actas MAM 2014.
- Se realizó la transmisión en directo de las Mesas Ambientales realizadas en los Municipios de Risarada, a través de la página web, vía streaming, con el fin de dar mayor transparencia y participación ciudadana a este importante espacio de interacción con la comunidad.

#### Noticias:

- Slideshow: Esta sección de la página web es utilizada para publicar titulares de noticias relevantes, banners de campañas institucionales y fotografías de temas ambientales.
- Sección de Noticias: Se publican los boletines informativos sobre los diferentes temas de actualidad de la Corporación.

#### **Encuestas:**

- Se encuentra disponible en la página web la encuesta de la medición de la satisfacción del cliente para su diligenciamiento en línea.
- Encuesta temas diversos: se publica mensualmente 1 encuesta con los respectivos resultados estadísticos, para medir la opinión sobre temas relevantes que la Corporación este construyendo.

#### **Calendario:**

- En este espacio se informa a los usuarios los eventos que se realizarán en la entidad semanalmente.

#### **Espacio Multimedia:**

- En esta sección se publican los videos institucionales, educativos e informativos de interés para los ciudadanos, así como audios y fotografías de las actividades y eventos que realiza la Corporación.

#### **Boletín Oficial:**

- Ubicado en el menú izquierdo, es la sección en la que se publican las Resoluciones Particulares, Autos y Acuerdos del Consejo Directivo y de la Asamblea Corporativa.

### **REDES SOCIALES**

Adicionalmente la Corporación está presente en las Redes Sociales y utiliza estos espacios virtuales para interactuar, convocar, informar y relacionarse abiertamente con sus usuarios.

- Facebook "**Carder Risaralda**": 4383 amigos al 23-12-2014.
- Twitter **@Carderrisaralda**: 1.377 seguidores al 23-12-2014.
- Youtube "**CARDER RISARALDA**": 191 videos publicados y 44200 reproducciones al 23-12-2014

Fecha: Diciembre de 2014.

Preparó: Ana María Pineda Ramírez – CPS 366-2014.

Revisó: Oscar Ignacio Osorio – Profesional Especializado Secretaría General