CORPONARIÑO CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO	Página: 1 de 1	Fecha:27/01/2017
	ANEXO 1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Responsable: Jefe de Oficina de Planeación y DE	

OBJETIVO: Establecer las estrategias para la Prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en la Corporación Autónoma Regional de Nariño, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.
FECHA DE ACTUALIZACION: 30-01-2018

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Nùmero	Fuente de verificación	Responsable	Cronográma											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Capacitación en temas anticorrupción y disciplinario - ley 734 de 2002 y 1474 de 2011	Capacitación	1	Lista control de asistencia personal interno	Proceso de Control , Evaluación y Seguimiento Proceso Gestión Administrativa y Financiera				X								
	1.2	Reinducción del procedimiento Administración del Riesgo en sede central y Centros Ambientales	Reinducción	6	Lista control de asistencia personal interno	Proceso de Control , Evaluación y Seguimiento					X	X	X	X	X			
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Solicitar a los líderes de proceso la revisión de riesgos de corrupción definidos y actualizar el mapa de riesgos si fuera necesario	Memorando	1	Memorando	Proceso De Planeación Ambiental y DE	X											
	2.2	Teniendo en cuenta los informes de seguimiento de control interno actualizar el mapa de riesgos de corrupción si fuera necesario	Mapa de riesgos de corrupción	1	Mapa de riesgos de corrupción	Proceso De Planeación Ambiental y DE	X											
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Poner a consideración de los actores externos a la entidad el mapa de riesgos de la Corporación	Mapa de riesgos de corrupción publicado	1	Página WEB	Proceso De Planeación Ambiental y DE	X											
	3.2	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página WEB de la Corporación	Mapa de riesgos de corrupción publicado	1	Página WEB	Proceso Gestión Informática y Tecnológica	X											
	3.3	Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los funcionarios y contratistas a través de los medios de comunicación interna de la corporación	Publicaciones, mensajes institucionales (carteteleras, correos electrónicos, etc)	4	Medios de comunicación	Proceso de Control , Evaluación y Seguimiento Proceso Orientación Estrategica			X			X			X			X
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar revisión anual del mapa de riesgos anticorrupción por proceso, autoevaluación de controles	Mapa de riesgos de corrupción	1	Mapa de riesgos de corrupción	Líderes de cada proceso											X	
	4.1	Ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción apartir de la actualización de los mapas de riesgos por proceso en cumplimiento con lo establecido en el procedimiento de Administración del Riesgo y la ISO 31000	Mapa de riesgos de corrupción publicado	1	Página WEB	Proceso De Planeación Ambiental y DE												X
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a los controles establecidos en la matriz de riesgos de corrupción de la Corporación y al Plan Anticorrupción.	Informes de seguimiento	3	Informe para Revisión por Dirección	Proceso de Control , Evaluación y Seguimiento				X				X				X

Componente2: Racionalización de Trámites

		Actividades	Meta o producto	Nùmero	Fuente de verificación	Responsable	Cronográma											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Racionalización de trámites	1.1	Adelantar el inventario de trámites y registrarlos en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT)	Información publicada	1	SUIT	Proceso Gestión Informática y Tecnológica											x	
	1.2	Adelantar revisión anual de la información documentada de los procesos misionales con el fin de revisar los trámites y diligenciar el formato Anexo 3. Planeación de la estratégia de racionalización en caso de ser necesario.	Procedimientos revisados	1	SGI	Procesos Misionales											x	
	1.3	Presentar informe semestral de avance de la implementación de la Estratégia Gobierno en Línea	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Informática y Tecnológica						x						x

Componente3: Rendición de Cuentas

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Nùmero	Fuente de verificación	Responsable	Cronográma											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicación de informe de Plan de acción institucional - informe de gestión semestral y anual	Información publicada	2	Página WEB	Proceso Planeación Ambiental y DE			X					X				
	1.2	Publicación de informe de Plan Anual de Adquisiciones	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Contratación	X											
	1.3	Publicación de informe de estados financieros	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Adminsitrativa y financiera			X									
	1.4	Publicación de informe de ejecución presupuestal	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Adminsitrativa y financiera			X					X				
Subcomponente 1	1.5	Difundir a través de los diferentes medios la información de interés público	Información Difundida	10	Página WEB, medios radiales, medios audiovisuales, boletines comunicado	Proceso Planeación Ambiental y DE		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.6**	Revisión de los Contenidos del Portal web Corporativo y actualización acordes con las solicitudes de publicaciones de cada proceso	Información publicada	10	Página WEB	Proceso Gestión Informática y Tecnológica		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	1.7	Publicación de la contratación en el Sistema electrónico de contratación pública - SECOP	Información publicada	10	SECOP	Proceso Gestión Contratación		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1**	Promover espacios de participación ciudadana a través de la realización de mesas temáticas, foros, conversatorios, talleres , entre otros, en temas específicos de la entidad, ejecuciónn de proyectos y celebración de fechas ambientales.	Registro de eventos		Registro fotográfico Memorias	Dirección General, Secretaria General - Procesos Misionales - Pocedimiento Educación Ambiental - Procedimiento de comunicaciones		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	2.2	Implementación de campañas institucionales en temas ambientales articuladas con la comunidad y organizaciones	Registro de eventos de la campaña	2	Registro fotográfico Memorias	Procedimiento Educación Ambiental Procedimiento Comunicación Institucional Todos los procesos						x						x
	2.3	Espacios de participación y retroalimentación para construcción de los instrumentos de planificación institucional y ambiental	Acta de reunión	1	Registro de Convocatoria Control De Asistencia Entidades Y/O Personal Externo	Proceso Planeación Ambiental y DE				x								
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	**3.1**	Capacitación a funcionarios y contratistas sobre componente Rendición de Cuentas	Capacitación	1	Lista control de asistencia personal interno	Gestión Administrativa y Financiera						x						
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	**4.1**	Realización de audiencias públicas en los procesos de contratación y de otorgamiento de licencias y permisos ambientales cuando se requiera	Acta de reunión		Registro de Convocatoria Control De Asistencia Entidades Y/O Personal Externo	Dirección General Procesos Misionales Proceso Planeación Ambiental												
	4.2	Fortalecer la convocatoria para que la comunidad asista a la audiencia pública de rendición de cuentas de los resultados alcanzados en la vigencia inmediatamente anterior	Convocatoria y participación en las audicencias públicas	2	Registro de Convocatoria Control De Asistencia Entidades Y/O Personal Externo Acta de audiencia	Dirección Genera Procesos Misionales Proceso Planeación Ambiental Procedimiento de comunicaciones				x								
	4.3	Establecer en el menú principal de la página web de Corponariño la publicación de lo relacionado con las audiencias públicas	Publicación	1	Página WEB	Proceso Gestión Informática y Tecnológica				x								

Componente4: Atención al Ciudadano

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Nùmero	Fuente de verificación	Responsable	Cronográma											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1.1**	Fortalecer la dependencia de atención al público, mejorando el servicio al ciudadano y al interior de la entidad, con el concurso de la alta direccion.	Dependencia fortalecida	1	Oficina Atención al Público	Dirección General	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	1.2	Mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informes e indicadores	4	informes e indicadores	Proceso Atención al Público			x			x			x			x
	1.3	Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales	Informes	4	Informes	Proceso Atención al Público			x			x			x			x
	1.4	Recepción de denuncias, quejas y sugerencias y realizar su respectivo trámite	Formato de quejas, sugerencias y denuncias ambientales		Formatos y SIC	Proceso Atención al Público	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	1.5	Adelantar los trámites correspondiente para la atención de quejas por los presuntos hechos de corrupción	Quejas tramitadas		Formatos y SIC	Oficina de Control Interno Disciplinario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	1.6	Actividades de capacitación en Atención y Servicio al Cliente, para todo el personal de la Corporación (Directivo, operativo, administrativo, etc.), con el fin de fortalecer sus competencias y toma de conciencia en estos aspectos.	Capacitaciones	2	Lista de Control de asistencia	Subdirección Adtiva y Fra			x					x				
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2.1**	Atención permanente y oportuna del correo institucional de la oficina cuya dirección es quejasreclamos@corponarino.gov.co	correos		correos recibidos, enviados e impresos	Proceso Atención al Público		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	2.2	Registro denuncias a través de la página Web	Quejas, sugerencias y denuncias tramitadas		formatos y SIC	Proceso Atención al Público		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	2.3	Atención personalizada	usuarios atendidos		denuncias o quejas ingresadas	Proceso Atención al Público	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	2.4	Atención telefónica línea gratuita 018000913730, línea directa 7309285 y PBX 7309282 Ext. 221	usuarios atendidos		denuncias o quejas ingresadas	Proceso Atención al Público	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	2.5	Implementar el mecanismo de servicio a usuarios a través de Chat y las redes sociales institucionales	Registros de Chat y redes sociales atendidos		Redes sociales	Procedimiento Comunicaciones		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	3.1	Atención al usuario por personal de planta	Funcionario Nombrado	1	Acta de posesion	Dirección General	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Subcomponente 3 Talento humano	**3.2**	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Capacitaciones	2	Certifados de terminacion de la capacitacion	Subdirección Adtiva y Fra							x				x					
	3.3	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Evaluación de Desempeño	2	Formatos de evaluación	Subdirección Adtiva y Fra		x						x								
	3.4	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	PIC	1	PIC aprobado	Subdirección Adtiva y Fra					x											
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	Establecer un tutorial interno para el manejo de quejas y denuncias ambientales.	Tutorial	1	SGI	Oficina Jurídica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	4.2	Elaborar periódicamente informes de quejas, sugerencias y denuncias ambientales para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios, específicamente cuando se presentan sugerencias	Informes	3	Informes	Proceso Atención al Público			x			x			x						x
	4.3	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales	Radicación solicitud		Archivo y SIC	Atención al Público	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	4.4	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Número de radicado		Radicado	Archivo y correspondencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	4.5	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas realizadas		Boletines Informativos	Planeación y D.E (Comunicaciones - Educación Ambiental)			x			x			x						x
	4.6	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejoras en el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo	Indicadores	4	Indicadores	Todo el personal			x			x			x						x
	4.7	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta Digna al Ciudadano	1	Página Web	Atención al Público	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
	4.8	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Formato de quejas, sugerencias y denuncias ambientales	1	Formatos	Atención al Público	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5.1**	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Audiencia pública		encuestas	Planeación y DE (comunicaciones)				x												
	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Indicadores	3	Indicadores	Atención al Público			x			x			x						x

Componente5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Nùmero	Fuente de verificación	Responsable	Cronográma											
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de información sobre contratación pública	Publicación en el SECOP	11	Página SECOP	Oficina Jurídica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	1.2	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea (información mínima obligatoria, procedimientos, servicios, datos abiertos)	Información publicada	11	Web corporativa	Gestión Informática y tecnológica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar resolución para cobros administrativos	Recibos de Pago y facturas		Rsolución 035 de enero 22 de 2007 e informes	Oficina Jurídica y Tesorería	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	2.2	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas	Informes		Informes e Indicadores	Atención al Público			x			x			x			x
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Información gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documenta	Archivo organizado de acuerdo a las TRD	1	Archivo	Oficina de Archivo y Correspondencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	3.2	Transparencia y acceso a la información pública	Resoluciones	1	Web corporativa	Oficina Jurídica y Gestión Informática y Tecnológica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles	Información en formato comprensible	1	Web corporativa	Dirección General - Gestión Informática y tecnológica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de solicitudes de acceso a información	Registros		Sistema Integrado de correspondencia	Oficina de Archivo y Correspondencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Proyectó: Equipo de Planeación y Direccionamiento Estratégico	Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE	Aprobó: Dirección General