

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 ACTUALIZACIÓN: 31-03-2016

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción																				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Número	Fuente de verificación	Responsable	Cronograma														
						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				X										
	1.2	Reinducción del procedimiento Administracón 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	X	X	X	X	X
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Solicitar a los líderes de proceso la identificación de riesgos de corrupción	Memorando	1	Memorando	Proceso De Planeación Ambiental y DE		X												
	2.2	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción para los 11 procesos de la Corporación	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											
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	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.	Informes de seguimiento	3	Informe para Revisión por Dirección	Proceso de Control , Evaluación y Seguimiento				X				X						X
Componente3: Rendición de Cuentas																				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Número	Fuente de verificación	Responsable	Cronograma														
						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	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 gestión semestral y anual (Julio y Enero de la siguiente vigencia)	Información publicada	2	Página WEB	Dirección General Proceso Planeación Ambiental y DE							X							
	1.4	Publicación de informe de estados financieros	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Admsitrativa y financiera		X												
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.5	Publicación de informe de ejecución presupuestal	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Admsitrativa y financiera														
	1.6	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	X	X	
	1.7	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	X	X	
	1.8	Publicación de la contratación en el Sistema electrónico de contratación pública - SECOP, mediante un enlace directo de la convocatoria publicada en la página web de CORPORARIÑO al proceso respectivo	Información publicada	10	SECOP	Proceso Gestión Contratación		X	X	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 (PAI), 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 - Pcedimiento Educación Ambiental - Procedimiento de comunicaciones		X	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
	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	2	Lista control de asistencia personal interno	Gestión Administrativa y Financiera							X							

<b>Subcomponente 4</b> 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	2	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 para presentación del Plan de Acción Institucional vigencia 2016 -2019 y rendición de cuentas	Convocatoria y participación en las audiencias públicas	2	Registro de Convocatoria Control De Asistencia Entidades Y/O Personal Externo	Dirección General Procesos Misionales Proceso Planeación Ambiental Procedimiento de comunicaciones			X	X									
	4.3	Formulación de acciones de mejora como resultado del proceso de rendición de cuentas	Acciones de mejora	1	Registro de Convocatoria Control De Asistencia Entidades Y/O Personal Externo	Dirección General Procesos Misionales Proceso Planeación Ambiental													X
	4.4	Establecer en el menú principal de la página web de Corponariño la publicación de lo relacionado con las audiencias públicas	Publicación	3	Página WEB	Proceso Gestión Informática y Tecnológica			X	X	X								

**Componente4: Atención al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Número	Fuente de verificación	Responsable	Cronograma														
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
<b>Subcomponente 1</b> 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 dirección.	Dependencia fortalecida	1	Oficina Atención al Público	Dirección General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	1.2	Gestión de recursos para el mejoramiento de la infraestructura y adecuaciones logísticas de la oficina de atención al público	Oficina mejorada	1	Oficina Atención al Público	Proceso Gestión Administrativa y Financiera						X	X	X						
	1.3	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	
	1.4	Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales	Informes	4	Informes	Proceso Atención al Público			X			X			X				X	
	1.5	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	X	X
	1.6	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	X	X
	1.7	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 Activa y Fra			X					X						
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Atención permanente y oportuna del correo institucional de la oficina cuya dirección es quejasreclamos@corponariño.gov.co	correos		correos recibidos, enviados e impresos	Proceso Atención al Público		X	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	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	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	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	X	
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	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	X	
	3.2	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Capacitaciones	2	Certificados de terminación de la capacitación	Subdirección Activa 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 Activa 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 Activa y Fra					X									
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Establecer un tutorial interno para el manejo de quejas y denuncias ambientales.	Tutorial	1	SIG	Oficina Jurídica	X	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	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	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	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	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

**Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Número	Fuente de verificación	Responsable	Cronograma													
						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	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	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	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	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	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	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	X

Proyectó: Equipo de Planeación y Direccionamiento Estratégico

Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y DE

Aprobó: Dirección General