

## **CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO “CORPONARIÑO”**

### **INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) PERIODO OCTUBRE -DICIEMBRE DE 2021**

Dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto reglamentario 124 del 26 de enero de 2016, Artículo 2.1.4.6 “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo” y el interés de contar con mecanismos apropiados para brindar espacios en los cuales los ciudadanos sean partícipes en la vigilancia de las actuaciones de las entidades públicas y del interés de los mismos en la construcción de un “(...) Estado más eficiente, más transparente y más participativo (...)”, la Oficina de Control Interno de la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO - CORPONARIÑO**, presenta el cuarto informe de seguimiento del avance del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y “Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2021”, publicado en el link de la página web de la entidad <https://corponarino.gov.co/corporacion/informes/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/>, el cual fue puesto a consideración de la ciudadanía y de los funcionarios de la entidad, con el fin de que participaran en su construcción en aras de fortalecer la transparencia, el servicio al ciudadano, la rendición de cuentas y en general cada uno de los componentes que hacen parte del PAAC.

#### **1. OBJETIVO**

Realizar el seguimiento a la ejecución de las acciones definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC, de la **CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO - CORPONARIÑO**, con corte al 30 de diciembre de 2021.

#### **2. ALCANCE**

En la elaboración del presente informe de seguimiento trimestral, se evalúa el cumplimiento de las acciones programadas en los seis componentes del PAAC:

- a. Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción. Contiene 5 Subcomponentes y 12 actividades
- b. Estrategia de Racionalización de Trámites. Consta de 1 Subcomponente y 3 actividades.
- c. Rendición de Cuentas. Conformado por 1 Subcomponente y 4 actividades
- d. Atención al Ciudadano. Contempla 5 Subcomponentes y 27 actividades.
- e. Transparencia y Acceso de la Información. Consta de 5 subcomponentes y 9 actividades.
- f. Iniciativas Adicionales. Contiene 1 Subcomponente y 3 actividades

#### **3. NORMATIVIDAD**

- Ley 1474 de julio 12 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 de 2015, artículo 48 y siguientes, referentes a la rendición de cuentas.
- Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 648 de abril 19 de 2017, por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del sector de la Función Pública.
- Decreto 1083 de 2015, título 24, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites en la Administración Pública.
- Decreto 648 de 2017, por el cual se modifica o adiciona el Decreto Reglamentario Único del Sector Público.

#### 4. METODOLOGIA

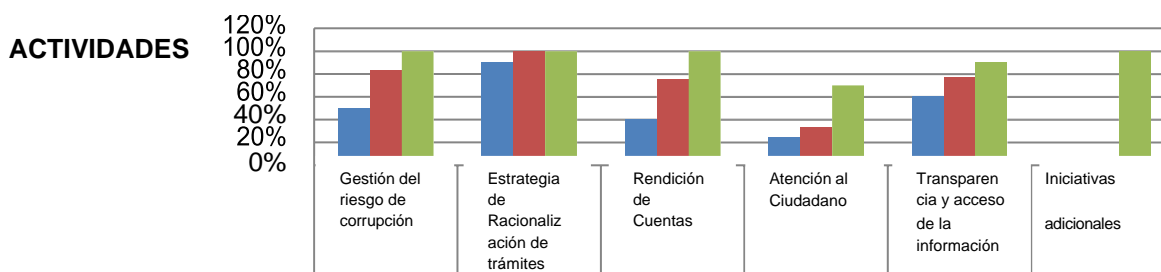
La Oficina de Control Interno ha brindado en la presente vigencia acompañamiento a los procesos y a su vez ha realizado el monitoreo a la ejecución de las acciones previstas en el PAAC por cada proceso, verificando las evidencias del avance de las acciones enviadas por los responsables, siguiendo los lineamientos establecidos por los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.2. del Decreto 1081 de 2015, el cual señaló como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano el documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

#### 5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO POR COMPONENTES

Para el periodo comprendido entre octubre a diciembre de 2021 el PAAC 2021 presenta un cumplimiento del 93%, denotando ejecución de lo programado y un porcentaje de cumplimiento acumulado aceptable.

COMPONENTE	% Cumplimiento Primer Seguimiento	%Cumplimiento Segundo Seguimiento	% Cumplimiento Tercer seguimiento
1. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción	50%	83%	100%
2. Estrategia de Racionalización de Trámites	90%	100%	100%
3. Rendición de cuentas	40%	75%	100%
4. Atención al ciudadano	25%	33%	70%
5. Transparencia y Acceso de la Información	60%	77%	90%
6. Iniciativas adicionales	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>44%</b>	<b>61%</b>	<b>76%</b>

## CUMPLIMIENTO PAAC



SEGUIMIENTO	Gestión del riesgo de corrupción	Estrategia de Racionalización de trámites	Rendición de Cuentas	Atención al Ciudadano	Transparencia y acceso de la información	Iniciativas adicionales
PRIMER SEGUIMIENTO	50%	90%	40%	25%	60%	0%
SEGUNDO SEGUIMIENTO	83%	100%	75%	33%	77%	0%
TERCER SEGUIMIENTO	100%	100%	100%	70%	90%	100%

A continuación, se describen los resultados obtenidos por componentes, de las actividades programadas para el período objeto de seguimiento:

### COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El avance en este componente se encuentra resumido en el siguiente cuadro:

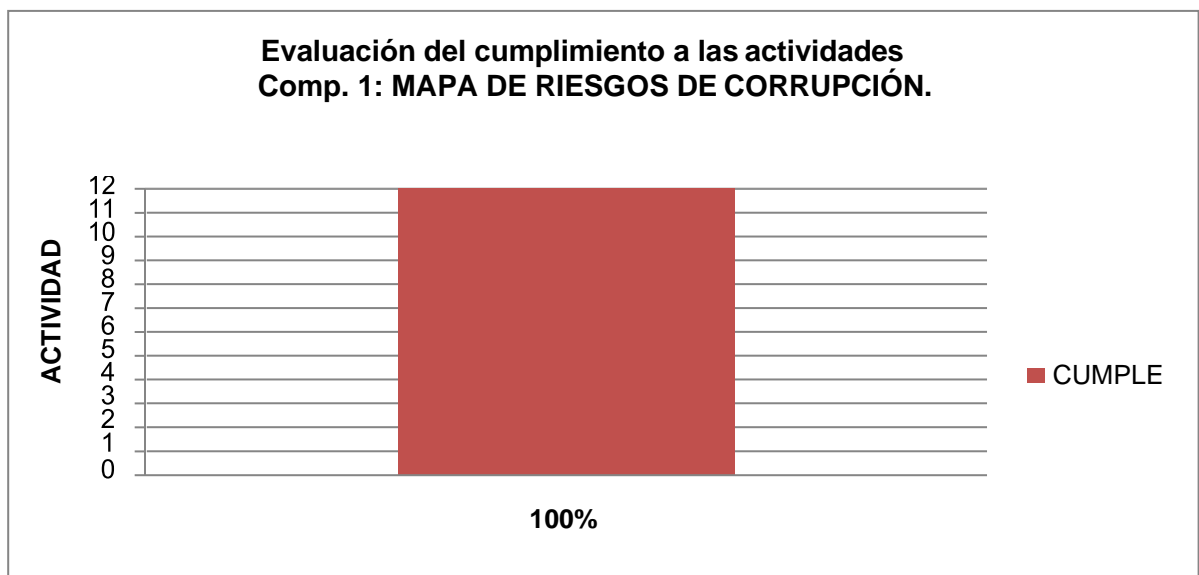
**Tabla 1. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	#	Fuente de Verificación	Responsable	Cumple	No Cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Capacitación en temas anticorrupción Ley 1474 de 2011	Capacitación	2	Lista control de asistencia personal interno	Proceso de Control, Evaluación y Seguimiento	1		Capacitación realizada el 3 de agosto de manera virtual MEET con la asistencia de personal de la entidad, sede central y centros ambientales según acta No. 175
	1.2	Capacitación disciplinario - ley 734 NBV de 2002	Capacitación	2	Lista control de asistencia personal interno	Proceso Gestión Administrativa y Financiera	1		Capacitación que fue realizada en el mes de agosto evidencia lista de asistencia que reposa en la oficina
	1.3	Reinducción del procedimiento Administración del Riesgo en	Reinducción	2	Lista control de asistencia	Proceso Orientación estratégica	1		Socialización del procedimiento con centros ambientales y sede central

		sede central y Centros Ambientales			personal interno				registrada en el siguiente link URL: <a href="https://www.youtube.com/watch=fn_lrc6b4wM">https://www.youtube.com/watch=fn_lrc6b4wM</a>
	1.4	Revisión de información documentada Procedimiento Administración del Riesgo y actualización en caso de ser necesario	Procedimiento Administración del riesgo	1	Acta de reunión	Proceso Orientación estratégica	1		La revisión del procedimiento de administración del riesgo no se ha realizado, pero se trabaja con la última versión de la metodología publicada en el DAFP (versión 5 de 2020) (Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5) diciembre 2020)
<b>Subcomponente/ proceso 2</b> 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 Orientación estratégica	1		La OPDE, reporto que el 06 de diciembre se realizó el seguimiento y actualización al mapa de riesgos.  Se debe evidenciar en la Página WEB, oficial de la CORPONARIÑO, en el siguiente link: <a href="https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/Anexo-3.-Mapa-de-riesgo-anticorrupcion-2021.pdf">https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/Anexo-3.-Mapa-de-riesgo-anticorrupcion-2021.pdf</a> Se envió memorando N.003 21/01/2021.
	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 Orientación estratégica	1		
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Poner a consideración de los actores externos a la entidad el mapa de riesgos de corrupción de la Corporación	Mapa de riesgos de corrupción publicado	1	Página WEB	Proceso de Planeación Ambiental y DE	1		
	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	1		

	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 (carteleras, correos electrónicos, etc.)	3	Medios de comunicación	Proceso de Control, Evaluación y Seguimiento	1		La oficina de control interno a través de los medios de comunicación internos ha realizado publicaciones tendientes a fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de la entidad Evidencia página web: <a href="https://corponarino.gov.co/">https://corponarino.gov.co/</a>
	4.1	Realizar revisión anual del mapa de riesgos anticorrupción	Mapa de riesgos de corrupción	2	Mapa de riesgos de corrupción	Líderes de cada proceso	1		La oficina OPDE, está realizando el acompañamiento para la evaluación de riesgos de

<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión		por proceso, autoevaluación de controles							corrupción a cada proceso, desde el mes de agosto, pendiente a su actualización conjuntamente con el PAAC 2022
	4.2	Ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo a la Guía de Administración de Riesgos 2020 elaborada por el DAFP	Mapa de riesgos de corrupción publicado	1	Página WEB	Líderes de procesos Proceso Orientación estratégica	1		La entidad, y los líderes de los procesos junto con su equipo se encuentran realizando seguimiento y evaluación anual al mapa de riesgos institucional y al mapa de riesgos de corrupción. <a href="https://corponarino.gov.co/corporación/informes/pla n-anticorrupción-y-atención-al-ciudadano/">https://corponarino.gov.co/corporación/informes/pla n-anticorrupción-y-atención-al-ciudadano/</a> Se reportan como avances los seguimientos a los mapas de riesgo realizados por la OPDE.
<b>Subcomponente/ proceso 5</b> 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	Informes de seguimientos	Proceso de Control, Evaluación y Seguimiento	1		Por parte de la OPDE se realizó informe del plan anticorrupción del segundo semestre de 2021, el cual fue enviado a oficina de control interno



**Gráfica 1 Evaluación del cumplimiento primer componente PAAC**

De acuerdo con la Gráfica 1 se observa que para el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2021 de las 12 actividades que se programan en el componente 1 Mapa de Riesgos de Corrupción 12 se cumplen, lo anterior como resultado de la gestión y ejecución oportuna por parte de los responsables del desarrollo de las actividades.

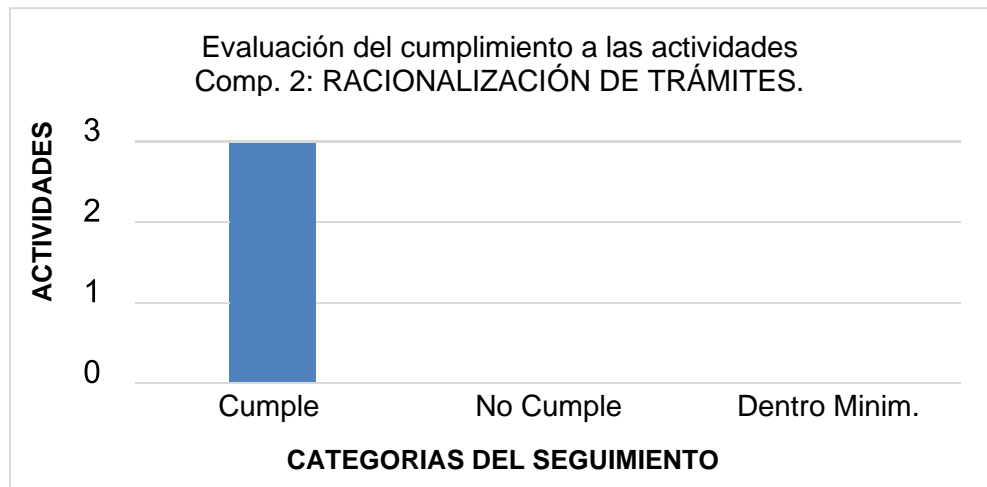
**COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Este componente se adelanta con base en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

**Tabla 2. Componente 2: Racionalización de Trámites**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	#	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
Racionalización de Trámites	1.1 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 estrategia de racionalización en caso de ser necesario.	Procedimientos revisados	2	SGI	Procesos Misionales	1			La primera y segunda revisión se realizó en el primer y segundo semestre del año 2021 de acuerdo con el cronograma mapa de riesgos de corrupción evidencias actas de revisión anual las cuales se encuentran en la página WEB: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/12DRoMFoRo4h3jYi_feI7YbKMP81XPgS2">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/12DRoMFoRo4h3jYi_feI7YbKMP81XPgS2</a>
	1.2 Implementar acciones de actualización normativa	Actualización normativa en el SUIT	7	SUIT	Procesos Misionales Gestión Informática y Tecnológica	1			Se reporta que para los meses de julio a septiembre si se han implementado acciones de actualización normativa se evidencia en: <a href="https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/NO-RMOGRAMA.pdf">https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/NO-RMOGRAMA.pdf</a>

1.3	Incorporar el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la racionalización de trámites	Trámites realizados mediante el uso las tecnologías de la información y la Comunicación	2	Canales de comunicación institucionales	Procesos Misionales Gestión Informática y Tecnológica	1		La entidad realizó reunión en mayo del presente año con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para la articulación de la estrategia con el fin de estandarizar los trámites ambientales estrategia racionalización de tramites <a href="https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2018/06/Anexo-3.-Mapa-de-riesgo-anticorrupci%C3%B3n-2021.pdf">https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2018/06/Anexo-3.-Mapa-de-riesgo-anticorrupci%C3%B3n-2021.pdf</a> <a href="https://corponarino.gov.co/corporación/direccionamiento-estratégico/transparencia-y-acceso-a-la-información-publica/">https://corponarino.gov.co/corporación/direccionamiento-estratégico/transparencia-y-acceso-a-la-información-publica/</a> enlace dispuesto a la ciudadanía en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014
-----	--	---	---	---	---	---	--	--



**Gráfica1** Evaluación del cumplimiento segundo componente PAAC

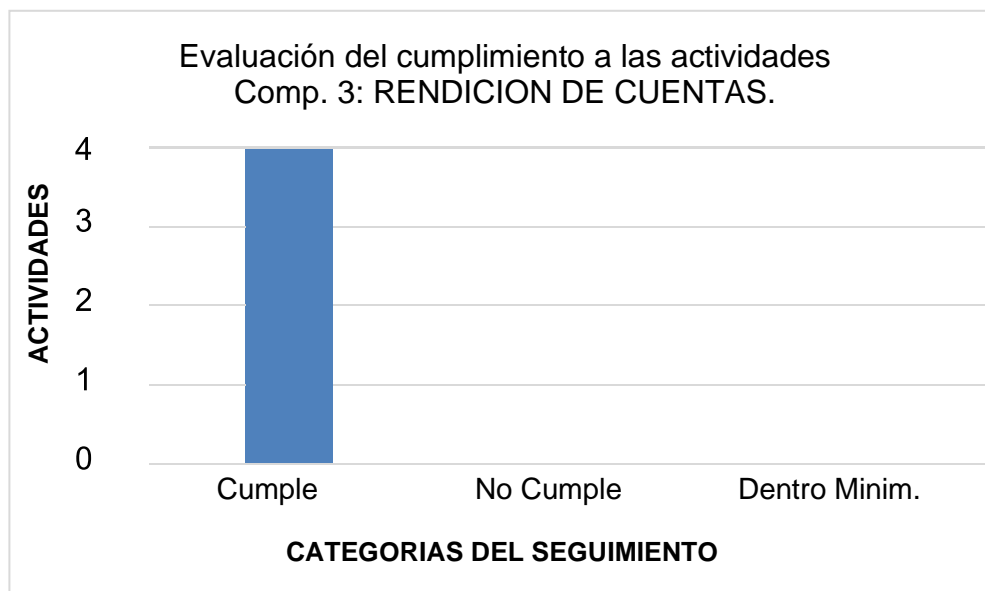
En la Gráfica 2 que relaciona la evaluación del cumplimiento a las actividades del componente 2 Racionalización de Trámites, se observa que para el periodo comprendido de octubre a diciembre de 2021 los procesos Misionales como responsables del desarrollo de las 3 actividades programadas cumplieron a cabalidad con este componente, en articulación con el proceso de Gestión Informática y Tecnológica.

### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS.

**Tabla 3.** Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	#	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> 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	1			Se encuentra la publicación de Informe de Gestión 2020 del Plan de Acción Cuatrienal en la página WEB; <a href="https://corponarino.gov.co/audiencia-publica-periodo-2020-2023-vigencia-2020/">https://corponarino.gov.co/audiencia-publica-periodo-2020-2023-vigencia-2020/</a> La última audiencia pública virtual reportada el 28 de abril del 2021 publicación por medio escrito, prensa, medios radiales, por correos electrónicos dirigida a entes públicos y público en general y se realiza la consolidación para el reporte del informe con corte al primer semestre del 2021.  Acta de asistencia donde se contó con audiencia de 172 personas en directo en Facebook, meet, Google con la intervención de 27 personas directivas. <a href="https://twitter.com/Corponarino">https://twitter.com/Corponarino</a>

	1.2	Publicación de el Plan Anual de Adquisiciones	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Contratación	1			<a href="https://www.instagram.com/p/CQd1NpCnWrt/">https://www.instagram.com/p/CQd1NpCnWrt/</a> Se realizó modificación de la página web en el mes de enero, y la publicación sobre la información del plan anual de adquisiciones se encuentra en la página web de la entidad.
	1.3	Publicación de informe de estados financieros	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Administrativa y Financiera	1			En la página web se encuentran publicados y actualizados los estados financieros, evidencia: <a href="https://corponarino.gov.co/corporacion/informes/estados-financieros/">https://corponarino.gov.co/corporacion/informes/estados-financieros/</a>
	1.4	Publicación informe de ejecución presupuestal	Información publicada	1 2	Página WEB	Proceso Gestión Administrativa y financiera	1			Para este seguimiento se evidencia que en la página web se encuentra el informe de junio 2021 como el último informe reportado.





## Gráfica2 Evaluación del cumplimiento tercer componente PAAC

En la relación que se muestra en la Gráfica 3 de evaluación del cumplimiento a las actividades del componente 3 Rendición de Cuenta, se evidencia que, de las 4 actividades programadas en el periodo de octubre a diciembre de 2021, estas se cumplieron, alcanzando el componente el 100%

### COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Tabla 4. Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	#	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
	1.1	Elaboración y adopción del Reglamento Interno de Atención al Ciudadano	Reglamento de atención al ciudadano adoptado	1	Proceso Atención al Público SGI	Proceso Atención al Público y procesos misionales.		1	De acuerdo con el cronograma establecido para el mes de agosto se debía presentar el reporte del reglamento interno de peticiones, que a la fecha la oficina encargada no ha presentado evidencias para ser evaluadas
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2	Revisión y actualización del proceso Atención al Público	Información documentada actualizada	1	Proceso Atención al Público SGI	Proceso Atención al Público		1	Para proceder con el ajuste al procedimiento se requiere que el reglamento interno sea aprobado por la alta dirección, (depende del cumplimiento de 1.1 del componente 4). Actualmente se reporta que la revisión fue realizada en el mes de abril. Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1F9kWzYJLvOU3LY9oXfRTtpuWSZubVdZL">https://drive.google.com/drive/folders/1F9kWzYJLvOU3LY9oXfRTtpuWSZubVdZL</a> .
	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	1		La oficina encargada de esta actividad reporta el informe correspondiente al mes de julio y octubre. Se presentan los indicadores correspondientes en el primer semestre de la vigencia 2021. Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10aR34-e6ohP1F8hLDkgs0zq3ymf8A0_i">https://drive.google.com/drive/folders/10aR34-e6ohP1F8hLDkgs0zq3ymf8A0_i</a>
	1.4	Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales	Informes	4	Informes	Proceso Atención al Público	1		Se presentan los informes correspondientes en el primer semestre de la vigencia 2021. y segundo semestre 2021 evidencia página WEB : <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1gXxrNINdu8oGzjnlZW6j26Buplnc98aA?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1gXxrNINdu8oGzjnlZW6j26Buplnc98aA?usp=sharing</a>

	1.5	Recepción de denuncias, quejas y sugerencias y realizar su respectivo trámite a través de sus canales de recepción (página web <a href="http://www.corponarino.gov.co">www.corponarino.gov.co</a> - celular 3176569913- correo electrónico <a href="mailto:quejasreclamos@corponarino.gov.co">quejasreclamos@corponarino.gov.co</a> - Corpochat página web. Presencial una vez levantada la Emergencia sanitaria	Formato de quejas, sugerencias y denuncias ambientales	12	Formatos y SIC	Proceso Atención al Público	1		Según el cronograma previsto, se han realizado los informes correspondientes a los meses de enero, a agosto y septiembre a diciembre 2021, Se cargan al sistema de correspondencia los requerimientos ingresados por el proceso de atención al público correspondientes al primer semestre de la vigencia 2021, los registros físicos se encuentran en el archivo de gestión del proceso de atención al público.  Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1iRBhAuwV91WP5itJvXk7VPwYNwm0CfR?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1iRBhAuwV91WP5itJvXk7VPwYNwm0CfR?usp=sharing</a>
	1.6	Adelantar los trámites correspondientes para la atención de quejas por los presuntos hechos de corrupción	Quejas tramitadas	12	Formatos y SIC	Proceso de Control, Evaluación y Seguimiento	1		La oficina encargada reporta los informes correspondientes a los meses de enero, a agosto, septiembre a diciembre.
	1.7	Actividades de capacitación en Atención y Servicio al Cliente, para todo	Capacitaciones	1	Lista de Control de asistencia	Proceso Gestión Administrativa y Financiera	1		Se realizo capacitación en el mes de mayo según cronograma PAAC.

		el personal de la Corporación (Directivo, operativo, administrativo, etc.), con el fin de fortalecer sus competencias y toma de conciencia en estos aspectos.							Evidencia Acta de Reunión No. 04 Seguimiento PIC y Plan de Bienestar Social
<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 <a href="mailto:quejasreclamos@corponarino.gov.co">quejasreclamos@corponarino.gov.co</a>	Correos	11	Correos recibidos enviados e impresos	Proceso Atención al Público.	1		Se encontró que en el periodo correspondiente de enero a agosto y septiembre a diciembre se tramitó y direccionó los requerimientos ingresados por el correo <a href="mailto:quejasreclamos@corponarino.gov.co">quejasreclamos@corponarino.gov.co</a> a las dependencias competentes de atención <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1A2h7kOKBwi4AIDREXo0ctioXwdrDrFx?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1A2h7kOKBwi4AIDREXo0ctioXwdrDrFx?usp=sharing</a>
	2.2	Registro denuncias a través de la página Web	Información documentada actualizada	11	Formatos y SIC	Proceso Atención al Público	1		Según la oficina encargada del desarrollo de esta actividad se encontró que durante el periodo correspondiente de enero a agosto y septiembre a diciembre 2021 se tramitó y direccionó los requerimientos ingresados por la página web de CORPONARIÑO mediante los enlaces <a href="https://corponarino.gov.co/tramites-y-servicios-en-corponarino/">https://corponarino.gov.co/tramites-y-servicios-en-corponarino/</a> y <a href="http://vital.minambiente.gov.co/silpa_ut_pre/QuejasDenuncias/QuejasDenuncias.aspx?Ubic=Ext">http://vital.minambiente.gov.co/silpa_ut_pre/QuejasDenuncias/QuejasDenuncias.aspx?Ubic=Ext</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1gvVP7KQoXdKuu9grkL54Gimhk7H6NWT?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1gvVP7KQoXdKuu9grkL54Gimhk7H6NWT?usp=sharing</a>

	2.3	Atención personalizada	Informes e indicadores	12	Denuncias o quejas ingresadas	Proceso Atención al Público	1		Según la oficina encargada del desarrollo de esta actividad se encontró que durante el periodo comprendido de enero a agosto y septiembre a diciembre 2021 se atendió a los usuarios que se acercaron a los puntos presenciales en la sede central y centros ambientales, conforme a lo dispuesto en los protocolos de bioseguridad y directrices adoptadas por la corporación para el retorno al trabajo presencial por parte de los funcionarios. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1zqiAsuUj1YDRRcGcox4IAdHy18UN01M?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1zqiAsuUj1YDRRcGcox4IAdHy18UN01M?usp=sharing</a>
	2.4	Atención telefónica línea gratuita 018000913730, línea directa 7309285 y PBX 7309282 ext. 221	Informes	12	Denuncias o quejas ingresadas	Proceso Atención al Público	1		En el acompañamiento para la evaluación del cumplimiento de esta actividad se encontró que se facilitó atención vía telefónica por las líneas institucionales y línea celular 3176569913 para garantizar la atención de los usuarios que se comunican con la corporación  <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Pf_0vwL-2TbBFcuPJi_vQkBoyidj9L18?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Pf_0vwL-2TbBFcuPJi_vQkBoyidj9L18?usp=sharing</a>

	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	11	Redes sociales	Procedimiento Comunicaciones	1		Según el avance que reporta la oficina encargada se evidencia que la implementación del mecanismo de servicio de usuarios a través del chat, se encuentran en la fase de diagnóstico tecnológico y de infraestructura
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Atención al usuario por personal de planta	Funcionario Nombrado	12	Acta de Posesión	Dirección General.	1		La oficina encargada de esta actividad reporta cumplimiento en la atención al usuario, por el personal encargado
	3.2	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Capacitaciones	1	Certificados de terminación de la capacitación	Gestión Administrativa y Financiera	1		La oficina encargada en la realización de Capacitación de acuerdo con el PIC se ejecutó en el segundo semestre de la vigencia 2021 en las fechas 16 y 17 de diciembre. evidencia  <a href="https://corponarino.gov.co/capacitacion-mes-de-diciembre/">https://corponarino.gov.co/capacitacion-mes-de-diciembre/</a>  En los centros ambientales se hizo la capacitación y se hace el control manual, y aquí se hace la capacitación con el software antiguo SIC Están en el SIC.
	3.3	Capacitación en directrices normativas orientadas a la prestación de servicio en las entidades públicas (Decreto 491 de 4 de marzo de 2020)	Capacitación	1	Registro de asistencia	Gestión Administrativa y Financiera	1		No se programó para la vigencia 2021, ya que el decreto es de carácter transitorio, emitido en el marco de atención por parte de las entidades durante la emergencia sanitaria adoptada por el gobierno, y se socializo a través de la resolución.

	3.4	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Evaluación percepción del usuario	1	encuestas	Atención al Público	1		La oficina responsable de esta actividad aplicó las encuestas correspondientes para la evaluación del nivel de percepción de los servidores públicos a través de llamadas telefónicas y formularios web evidencia: <a href="https://docs.google.com/forms/d/1b-sEICJ7cQDVnbXF4Olg1UhfNCYUPs_cerpIEPol1klk/edit">https://docs.google.com/forms/d/1b-sEICJ7cQDVnbXF4Olg1UhfNCYUPs_cerpIEPol1klk/edit</a>
<b>QUE</b>	3.5	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	PIC	1	PIC aprobado	Gestión Administrativa y Financiera	1		Durante el acompañamiento para la evaluación de esta actividad, se evidencia avances para el proceso de aprobación de las temáticas propuestas  Se evidencia acta 004 seguimiento al PIC / diagnóstico del PIC. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1kj_OVoUuKSc1EtiSTnUsgEzRA49YhEg0?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1kj_OVoUuKSc1EtiSTnUsgEzRA49YhEg0?usp=sharing</a>
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Revisar la información documentada del proceso Atención al Público - Procedimiento quejas, sugerencias y denuncias ambientales conjuntamente con el proceso Gestión Jurídica	Procedimiento quejas, sugerencias y denuncias ambientales	1	Acta de reunión	Proceso Atención al Público, Proceso Gestión Jurídica	1		Esta actividad está pendiente por realizar con la revisión al procedimiento se requiere que el reglamento interno sea aprobado por la alta dirección, (depende del cumplimiento de 1.1 del componente 4)
	4.2	Elaborar periódicamente informes de quejas,	Informes	4	Informes	Proceso Atención al Público	1		De acuerdo con la oficina encargada en la realización de esta actividad se presentan los informes mensuales de enero a diciembre de la vigencia 2021,

		sugerencias y denuncias ambientales para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios, específicamente cuando se presentan sugerencias							<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1sQ3yw34bI5UXkCYyUtVbGrSnehUH3n?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1sQ3yw34bI5UXkCYyUtVbGrSnehUH3n?usp=sharing</a>
	4.3	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales	Radicación solicitud	1	Archivo y SIC	Proceso Atención al Público	1		La oficina encargada reporta que a la fecha se encuentra documentada en el sistema de correspondencia los requerimientos ingresados en el año 2021 evidencia:  <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeM_pvgjorNANp9XRTQc_BZUDSWCr_u6vnV5Uh9VQPd3MkkbFA/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeM_pvgjorNANp9XRTQc_BZUDSWCr_u6vnV5Uh9VQPd3MkkbFA/viewform</a>
	4.4	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos electrónico para reducir la presencialidad de los usuarios	Número de radicado	7	Radicado	Archivo y correspondencia	1		El software no fue entregado por parte del contratista a la empresa por esto no se ha cumplido.  Se realiza la capacitación y se hace el control manual, con el software antiguo Evidencia: SIC

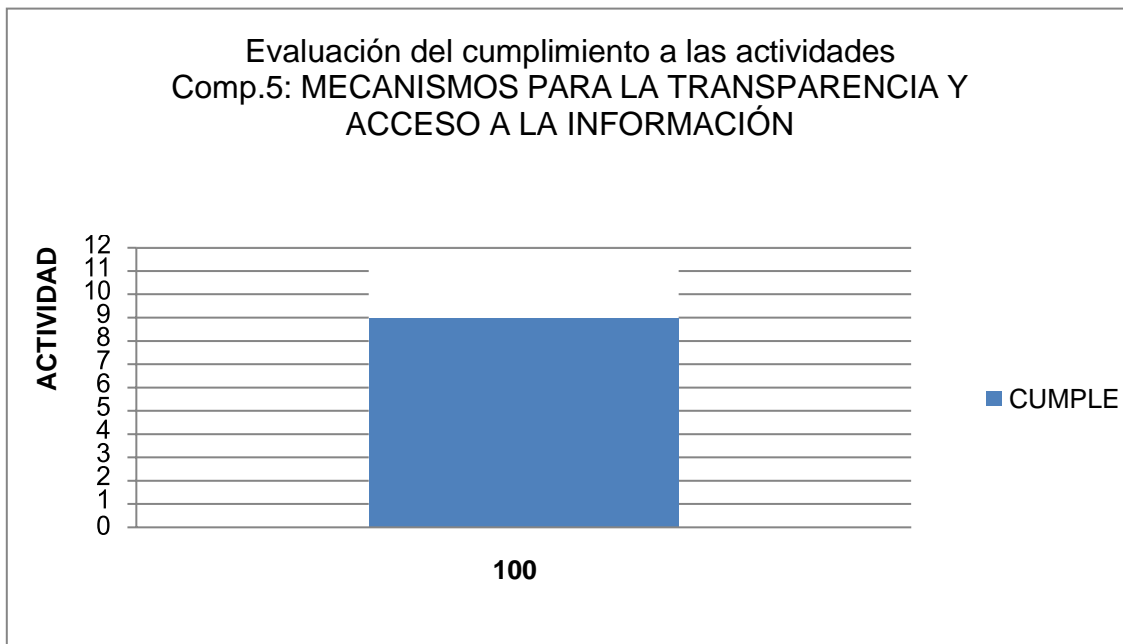
	4.5	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas realizadas	4	Boletines informativos	Planeación y D.E (Comunicaciones - Educación Ambiental)	1	1	Actividad que se encuentra en implementación el avance es de un 10 % en la fase de diagnóstico tecnológico y de infraestructura evidencia se publica boletín  <a href="https://www.facebook.com/163088163708568/posts/5098716460145689/">https://www.facebook.com/163088163708568/posts/5098716460145689/</a>
	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	Atención al público	1		La oficina responsable en la ejecución de esta actividad presenta los indicadores correspondientes en el primer semestre y segundo semestre de la vigencia 2021. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1zqjAsuUjJ1YDRRcGcox4IAdHy18UN01M?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1zqjAsuUjJ1YDRRcGcox4IAdHy18UN01M?usp=sharing</a>
	4.7	Actualizar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta Digna al Ciudadano	11	Página web	Proceso Atención al Público	1	1	La oficina responsable de esta actividad no presenta evidencias para su evaluación
	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	12	Formatos	Proceso Atención al Público	1		La oficina encargada del desarrollo de esta actividad se encarga de la recepción de las peticiones presentadas en la entidad de manera verbal respetando los protocolos de bioseguridad en los puntos presenciales, y canales telefónicos <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1XKdBun244w8_js_YAZl-zfAjYykF5CbH?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1XKdBun244w8_js_YAZl-zfAjYykF5CbH?usp=sharing</a>
<b>Subcomponente 5</b> 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	1	Encuestas	Planeación y DE (comunicaciones) Gestión administrativa y Financiera	1		Durante el acompañamiento para el cumplimiento de esa actividad se evidencia que se dispone en la página web de la corporación encuestas virtuales. <a href="https://corponarino.gov.co/audiencia-publica-informe-de-gestion-institucional-periodo-2020-2023/">https://corponarino.gov.co/audiencia-publica-informe-de-gestion-institucional-periodo-2020-2023/</a>
	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	4	Indicadores	Proceso Atención al Público	1		La oficina responsable en la ejecución de esta actividad presenta trimestralmente los indicadores correspondientes de los meses de enero a diciembre de la vigencia 2021. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1zqjAsuUjJ1YDRRcGcox4IAdHy18UN01M?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1zqjAsuUjJ1YDRRcGcox4IAdHy18UN01M?usp=sharing</a>



<b>Subcomponente 1</b> <b>Lineamientos de transparencia activa</b>	1.1	Publicación de información sobre contratación pública	Publicación en el SECOP	12	Página SECOP	Oficina Jurídica	1		De acuerdo con esta actividad la oficina responsable ha realizado la debida publicación sobre contratación pública lo cual se puede evidenciar en los enlaces: <a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a> SECOP <a href="https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioconsulta.do">https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioconsulta.do</a>
	1.2	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital (información mínima obligatoria, procedimientos, servicios, datos abiertos).	Información publicada	12	Web Corporativa	Gestión Informática y Tecnológica	1		la página web de la Corporación, cuenta con un enlace de trámites y servicios, asimismo se evidencia que esta se encuentra actualizada con la información perteneciente a la Política de Gobierno Digital, igualmente la publicación de datos abiertos como una estrategia para generar valor público de una manera competitiva, proactiva e innovadora
<b>Subcomponente 2</b> <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>	2.1	Elaborar resolución para cobros administrativos	Recibos de pago y facturas	12	Resolución 035 de enero 22 de 2007 Informes	Oficina Jurídica y Tesorería	1		Las oficinas encargadas de esta actividad, han realizado las resoluciones oportunamente al periodo comprendido enero a diciembre 2021
	2.2	Revisar los estándares de contenidos y oportunidad de las respuestas	Informes	4	Informes e Indicadores	Atención al Público	1		Según el cronograma previsto, se han realizado los informes trimestrales correspondientes
<b>Subcomponente 3</b> <b>Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Información gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en las tablas de Retención Documental.	Archivo organizado de acuerdo con las TRD	12	Archivo	Oficina de Archivo y Correspondencia	1		La oficina encargada de esta actividad, reporta que han realizado la gestión de información del periodo comprendido de enero a agosto y se realizó una segunda revisión en el mes de diciembre 2021.
	3.2	Publicación de planes de acción Institucional de acuerdo con el Decreto 612 de 2018	Planes publicados	12	Página web Institucional	Todos los procesos	1		La página web de la Corporación, cuenta con el Plan de Acción Cuatrienal 2020-2023 articulado integrado de acuerdo con el marco de MIPG. <a href="https://corponarino.gov.co/participacion-virtual-plan-de-accion-institucional-2020-2023-pai/">https://corponarino.gov.co/participacion-virtual-plan-de-accion-institucional-2020-2023-pai/</a>

									<a href="https://corponarino.gov.co/participacion-virtual-plan-de-accion-institucional-2020-2023-pai/">ipacion-virtual-plan-de-accion-institucional-2020-2023-pai/</a>
	3.3	Transparencia y acceso a la información pública	Resoluciones	12	Web Corporativa	Oficina Jurídica y Gestión Informática y Tecnológica	1		En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la página WEB oficial de la Corporación cuenta con un link de Transparencia y acceso a la información pública, donde se divulga resoluciones y datos abiertos para garantizar los procesos que tiene la Corporación, como Gestión de Contratación Resolución 271 de 11 de junio 2021.

<b>Subcomponente 4 criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles	Información en formato comprensible	12	Web Corporativa	Dirección General - Gestión y Tecnología	1		En aras de cumplir con esta actividad La Corporación en general y en relevancia el componente ambiental utiliza diferentes herramientas tanto en material virtual como físico, con el fin de promover la divulgación de la estrategia de educación ambiental con herramientas como: cartillas, rompecabezas, folletos, videos. <a href="https://www.facebook.com/corporacionarino/videos/estrategia-di%C3%A1logos-ambientales-regionales-dar-2021/344971616897397/">https://www.facebook.com/corporacionarino/videos/estrategia-di%C3%A1logos-ambientales-regionales-dar-2021/344971616897397/</a> <a href="https://www.facebook.com/corporacionarino/videos/conservamos-la-vida-desarrollando-procesos-de-educaci%C3%B3n-ambiental-con-las-comuni/265959385114851/">https://www.facebook.com/corporacionarino/videos/conservamos-la-vida-desarrollando-procesos-de-educaci%C3%B3n-ambiental-con-las-comuni/265959385114851/</a>
<b>Subcomponente 5 monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Informe de solicitudes de acceso a información	Registros	6	SIC	Oficina de Archivo y Correspondencia al público Gestión Informática y Tecnológica	1		Según reporte se realiza informe del periodo enero agosto y septiembre a diciembre 2021 evidencia SIC.



**Gráfica3** Evaluación del cumplimiento quinto componente PAAC

De acuerdo con la Gráfica 5 el componente 5 mecanismos para la transparencia y acceso a la información, cuenta con 9 actividades, 9 de las mismas reportan cumplimiento.

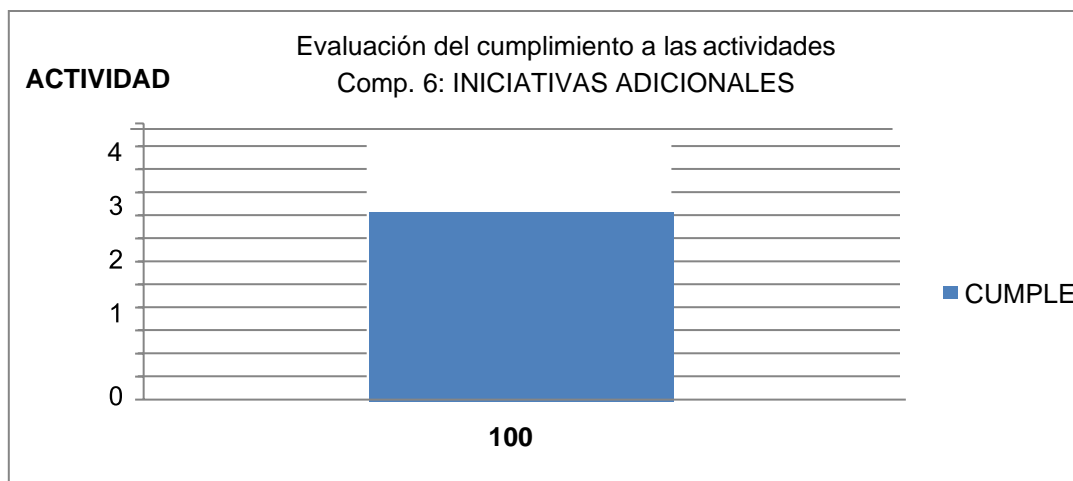
**COMPONENTE 5: INICIATIVAS ADICIONALES**

**Tabla 6.** Componente 6: Iniciativas Adicionales



Subcomponente		Actividades	Meta o producto	#	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
Iniciativas adicionales / Código de Integridad	1.1	Elaborar y adoptar el Código de Integridad del Servidor Público con los principios de acción e incluir hasta dos valores adicionales.	Acto Administrativo de Adopción del Código de Integridad	1	Página web Institucional	Gestión del Talento Humano Orientación Estratégica	1			La Corporación cuenta con un Código de Ética el cual será actualizado y ajustado de acuerdo a lo propuesto en MIPG a la fecha se ha adelantado desde la OPDE una propuesta concreta con las herramientas suficientes dirigidas a la oficina de talento humano quienes pueden realizar los ajustes pertinentes para dar continuidad al proceso de elaboración lo cual es de insumo en la política de integridad, el día 18/06/2021 con el equipo de talento humano y subdirector administrativo y financiero en coordinación con la oficina de planeación, quien asesora en la implementación del MIPG. Se Priorizo Este Tema, Se Anexa Acta
	1.2	Elaborar el plan de trabajo para la implementación del Código de Integridad	Plan de trabajo para la implementación del Código de Integridad Formulado	1	Archivo de gestión Talento humano	Gestión del Talento Humano Orientación Estratégica	1			
	1.3	Ejecutar y hacer seguimiento al plan de trabajo, para	Informe de seguimiento al plan de trabajo	3	Archivo de Gestión Oficina de	Gestión del Talento Humano	1			

		garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones.			Planeación y D. E.	Orientación Estratégica				<p>De Reunión De Propuesta Política De Integridad</p> <p>Se consolidó información referente al tema realizando encuestas virtuales dirigidas a clientes internos y externos con el fin de abordar la mayor cantidad de criterios aportados por quienes realizaran las encuestas. Además, el documento final tuvo reajustes que den cumplimiento a la normatividad aplicable vigente. También, en el reajuste se procuró dar respuestas a la mayoría de observaciones por parte de FURAG.</p> <p>El objetivo ha Sido cumplir a cabalidad con los requisitos a los que el código esté llamado a responder.</p> <p>Están a un 98% de cumplimiento el documento solo necesita la incorporación de las diferentes fotografías de los equipos de trabajo en la corporación y finalmente la aprobación por parte de comité de gestión y desempeño</p>
--	--	--	--	--	--------------------	-------------------------	--	--	--	--



**Gráfica 4** Evaluación del cumplimiento sexto componente PAAC

En la Gráfica 6 se puede evidenciar que se dio cumplimiento a las 3 actividades como iniciativas adicionales incluidas en el PAAC, dado que los responsables reportan que a la fecha se adelantando una propuesta en la actualización y ajuste del código de ética de acuerdo con los lineamientos dados por el MIGP para dar continuidad al proceso de elaboración lo cual es de insumo en la política de integridad.

**Recomendaciones:**

1. Es necesario que las diferentes oficinas responsables de las actividades previstas en el PAAC aporten las evidencias oportunamente para realizar el seguimiento correspondiente dentro de los tiempos estipulados.
2. Debe primar el compromiso de todas las dependencias de la Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO, en dar cumplimiento oportuno a las actividades programadas para evidenciar el avance, planificación, ejecución de las mismas esto con el fin minimizar la posibilidad de materialización de los riesgos.
3. Se recomienda priorizar y ejecutar las actividades que se encuentran pendientes de cumplir y realizarlas en un tiempo oportuno y adecuado con el fin de dar cumplimiento con lo programado y a su vez aportar en el marco de la normatividad vigente.

Erick Romario Rodríguez D.  
Contratista OCI  
Elaboro.

Fabio Cárdenas Revelo  
Jefe Oficina de control Interno  
Aprobó.