

 <p>Corporación Conserua la vida</p>	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 1 de 24	Fecha: 7/05/2021
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC), EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS MESES DE SEPTIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones realiza el informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el periodo comprendido entre los meses de septiembre y diciembre del año 2023.

FECHA DEL INFORME: 25 de enero de 2024


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 2023, en el periodo comprendido entre los meses de septiembre y diciembre del año 2023.

Lo anterior en virtud de las disposiciones del artículo 73 de la Ley 1474 del año 2011, el cual reza de la siguiente manera *“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contemplará, entre otras cosas:*

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.*
- b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;*
- c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad.*
- d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.*
- e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad.*
- f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.*

PARÁGRAFO 1. *En aquellas entidades en las que se tenga, implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, éste deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.*

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 2 de 24	Fecha: 7/05/2021
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

PARÁGRAFO 2. Las entidades del orden territorial contarán con el término máximo de dos (2) años y las entidades del orden nacional con un (1) año para adoptar Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 3. La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República será la encargada de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública de que trata este Artículo, el cual tendrá un enfoque de riesgos. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o modelos sucesores deberá armonizarse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

PARÁGRAFO 4. El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias antitramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación.

PARÁGRAFO 5. La Agencia de Renovación del Territorio acompañará el proceso de adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública de los municipios descritos en el Decreto Ley 893 de 2017 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, para lo cual, contará con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

El Programa de Transparencia y Ética Pública para los municipios PDET deberá prever el monitoreo específico respecto de los programas, proyectos y recursos derivados de los Planes de Acción para la Transformación Regional - PATR o en su momento la Hoja de Ruta Única que los incorpore.

La Agencia de Renovación del Territorio será la encargada de realizar la articulación entre los municipios del Decreto Ley 893 de 2017 y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.”

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

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción. Contiene 5 subcomponentes y 12 actividades.
- Racionalización de Trámites. Contiene 1 subcomponente y 3 actividades.
- Rendición de Cuentas. Contiene 4 subcomponentes y 12 actividades.
- Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano. Contiene 5 subcomponentes y 23 actividades.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Contiene 5 subcomponentes y 9 actividades.
- Iniciativas Adicionales. Contiene 1 Subcomponente y 2 actividades.

NORMATIVIDAD: La normatividad aplicada en el desarrollo y elaboración del presente informe es la referente a temas relacionados sobre la implementación de las acciones implementadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

 <p>Corponariño Conserua la vida</p>	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 3 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

- ✓ 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.

METODOLOGIA: La Oficina de Control Interno ha brindado en el presente periodo acompañamiento a los procesos y a su vez ha realizado el monitoreo a la ejecución de las acciones previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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”.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS: Las actividades que se desarrollaron en el cuatrimestre final del año 2023, fueron encaminadas en la verificación del cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: En cumplimiento de la realización del seguimiento a las actividades realizadas por cada dependencia responsable de cada acción que previene los riesgos de corrupción a los cuales se puede exponer la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO - CORPONARIÑO, el presente informe de acompañamiento y seguimiento del avance del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y “Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2023”, publicado en el enlace de la página web de la entidad Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | CORPONARIÑO (corponarino.gov.co), el cual fue puesto a consideración de la ciudadanía y de los

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

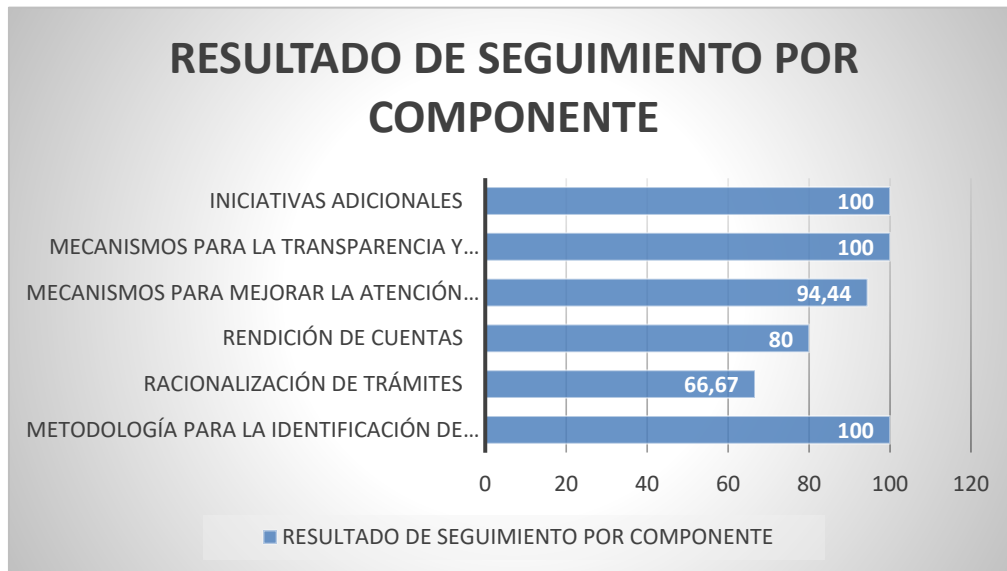
	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 4 de 24	Fecha: 7/05/2021
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

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.

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO


Para el periodo comprendido entre Septiembre - Diciembre de 2023, el PAAC 2023 presenta un cumplimiento del 80%, denotando ejecución de lo programado y un porcentaje de cumplimiento acumulado aceptable.

Componente	% Cumplimiento del Seguimiento
1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	100%
2. Racionalización de trámites	66.67%
3. Rendición de cuentas	80%
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	94.44%
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	100%
6. Iniciativas adicionales	100%
TOTAL	90.18%



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


Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 5 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DERIESGOS DE CORRUPCIÓN.


Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Número	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	1	Lista control de asistencia personal interno	Proceso Gestión Administrativa y Financiera	SI			Esta actividad se realizó a satisfacción en la inducción y reinducción el día 17 de noviembre de 2023, cuyas listas de asistencia se las puede encontrar en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1r7CvPKWkEXxXulSsOCbLSTrtQGUqzmr
	1.2 Capacitación y disciplinario Ley 1952 de 2019 modificada por la ley 2094 de 2021 Código General Disciplinario	Capacitación	2	Lista control de asistencia personal interno	Proceso Gestión Administrativa y Financiera	SI			Esta capacitación se llevó a cabo el día 17 de noviembre de 2023, y para lo cual se anexa la evidencia al final de esta tabla.
	1.3 Reinducción del procedimiento Administración del Riesgo en sede central y Centros Ambientales	Reinducción	1	Lista control de asistencia personal interno	Proceso Orientación Estratégica	SI			La reinducción se realizó el día 17 de noviembre de 2023, cuyas listas de asistencia se las puede encontrar en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1r7CvPKWkEXxXulSsOCbLSTrtQGUqzmr
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Solicitar a los líderes de procesos la revisión de riesgos de corrupción definidos y actualizar el mapa de riesgos si fuera necesario	Memorando	1	Memorando	Proceso Orientación Estratégica	SI			La oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico envió a los líderes de proceso el memorando No 196 de noviembre de 2023, por medio del cual se estableció un cronograma para el acompañamiento a los procesos institucionales en la revisión y

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 6 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

									actualización de la matriz de riesgos de corrupción.
	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	SI		El mapa de riesgos de corrupción se encuentra actualizado. El mismo puede ser consultado en la dirección: https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf
Subcomponente /proceso 3 Consulta y Divulgación	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	SI		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: https://corponarino.gov.co/
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	2	Mapa de riesgos de corrupción	Líderes de cada proceso	SI		La revisión anual del mapa de riesgos anticorrupción por procesos, autoevaluación de controles, se realizó en el mes de noviembre.
	4.2	Ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la Guía de Administración de Riesgos2020 elaborada por el DAFP	Mapa de riesgos de corrupción publicado	1	Página WEB	Líderes de procesos Proceso Orientación Estratégica	SI		El mapa de riesgos de corrupción se encuentra actualizado. El mismo puede ser consultado en la dirección: https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf
Subcomponente/pr oceso 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	Informes de seguimientos	Proceso de Control , Evaluación y Seguimiento	SI		En cumplimiento a esta acción, la Oficina de Control Interno se realiza el presente informe de seguimiento al plan anticorrupción programado para el mes de diciembre de 2023.


Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 7 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Número	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.	Proceso Licencias, permisos y autorizaciones ambientales con procedimientos registrados en el SUIT revisados	1	Actas	Procesos Misional LPAAA		NO		La oficina de Planeación se encuentra coordinando con la Subdirección administrativa y Financiera el ajuste de esta estrategia en la plataforma SUIT, de acuerdo con los lineamientos dados por la función pública. Una vez se logre ajustar la estrategia de racionalización de trámites se modificará el componente 2 del PAAC, con la aprobación del comité de gestión y desempeño institucional.
	1.2 Revisión y actualización normativa	Trámites actualizados en el SUIT	6	Actualización trámites en el SUIT, en caso de ser necesario	Procesos Misionales Gestión Informática y Tecnológica y gestión jurídica	SI			La oficina de Planeación coordinando con la Subdirección administrativa y Financiera realizó el ajuste de esta estrategia en la plataforma SUIT, de acuerdo con los lineamientos dados por la función pública. Una vez se logre ajustar la

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 8 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

									estrategia de racionalización de trámites se modificará el componente 2 del PAAC, con la aprobación del comité de gestión y desempeño institucional.
1.3	Incorporar el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la racionalización de trámites priorizados	Trámites realizados mediante el uso de las tecnologías de la información y la Comunicación	12	Canales de comunicación institucionales	Procesos Misionales Gestión Informática y Tecnológica	SI			La oficina de Planeación coordinando con la Subdirección administrativa y Financiera realizó el ajuste de esta estrategia en la plataforma SUIT, de acuerdo con los lineamientos dados por la función pública. Una vez se logre ajustar la estrategia de racionalización de trámites se modificará el componente 2 del PAAC, con la aprobación del comité de gestión y desempeño institucional.

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 9 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS


Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Número	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No Cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
Subcomponente 1 Información de Calidad	1.4 Publicación informe de ejecución presupuestal	Información publicada	12	Página WEB	Proceso Gestión Administrativa y Financiera	SI			Los informes de ejecución presupuesta se encuentran publicados en la pagina web de la Corporación en el siguiente enlace: https://corponarino.gov.co/corporacion/informes/presupuesto/
	1.5 Difundir a través de los diferentes medios la información de interés público	Información difundida	11	Página WEB, medios radiales, medios audiovisuales, boletines comunicado	Planeación Ambiental	SI			Para este seguimiento se evidencia que a través de Facebook, medios radiales y página de CORPONARIÑO se han realizado publicaciones de diferentes temas que competen a la entidad en el ultimo semestre 2023, lo cual se puede evidenciar en los siguientes enlaces: https://www.facebook.com/corponarino?mibextid=LQQJ4d https://corponarino.gov.co/pagina-principal/
	1.6 Revisión de los Contenidos del Portal web Corporativo y actualización acorde con las solicitudes de publicaciones de cada proceso	Información publicada	11	Página WEB	Proceso Gestión Informática y Tecnológica	SI			Para esta actividad se evidencia en la página WEB que el proceso de Gestión Informática y Tecnológica ha realizado diferentes

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 10 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

									actualizaciones de acuerdo a solicitudes de la entidad Evidencia: Se actualizo el normograma en la página web de la Corporación www.corponarino.gov.co
	1.7	Publicación de la contratación en el Sistema electrónico de contratación pública - SECOP	Información publicada	12	SECOP	Proceso Gestión Contratación	SI		En el sistema electrónico de Contratación Pública – SECOP II, se encuentra publicada la información de contratación. La misma puede ser consultada en la dirección electrónica: https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeManagement/Index
Subcomponente 2 Lenguaje Comprensible	2.1	Socialización de los instrumentos de planificación institucional y ambiental	Socialización	2	Registro de Convocatoria Control de Asistencia Centros ambientales	Proceso Planeación Ambiental		NO	No se aporta evidencia acerca de esta actividad.


Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

 <p>Corponariño Conserva la vida</p>	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 11 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO


Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Numero	Fuente de Verificación	Responsable	Cumple	NO Cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Elaboración y adopción del Reglamento Interno de Atención al Ciudadano	1	Proceso Atención al Público SGI	Proceso Atención al Público y Procesos misionales.	SI			<p>Se elaboró y se adoptó el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano, y el cual se encuentra en etapa de aprobación. El mismo se puede visualizar en el siguiente enlace:</p> <p>Reglamento PQRSD https://docs.google.com/document/d/1JESijVhdr0A8OD74dkctwgONsD09TrL/edit?usp=sharing&oid=117017553349707061447&rtfpof=true&sd=true</p>
	1.2	Revisión y actualización del proceso Atención al Público	1	Proceso Atención al Público SGI	Proceso Atención al Público	SI			<p>La revisión programada para el año 2023, se realiza el 9/06/2023.</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1umNkreHdh7hAaXPo-rtI9F-gwUcMOFQW8?usp=sharing</p>
	1.4	Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales	Informes	4	Informes	Proceso Atención al Público	SI		

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

 <p>Corponariño Conserva la vida</p>	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 12 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	


									Informe trimestral de PQRSD reportado en el blog gestor en los meses de octubre y diciembre de 2023. Link: https://drive.google.com/drive/folders/1ZV49EiqcKQAzJFx23Pyu20VKzRWpmlYv?usp=sharing
1.5	Recepción de denuncias, quejas y sugerencias y realizar su respectivo trámite a través de sus canales de recepción (página web www.corponarino.gov.co , celular 3176569913- correo electrónico quejasreclamos@corponarino.gov.co – Corpochat 12omuni web. Presencial	Formato de quejas, sugerencias y denuncias Ambientales	12	Formatos y SIC	Proceso Atención al Público	SI			Se han recepcionado las denuncias, quejas y sugerencias, dándoles el respectivo trámite de los meses de septiembre – diciembre. Los registros físicos se encuentran en el archivo de gestión del proceso de atención al público.
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, Proceso de Control Disciplinario Interno	SI			La Oficina de Control Disciplinario Interno reporta que entre los meses de septiembre y diciembre de 2023, se han presentado 5 quejas por presuntos hechos de corrupción, los cuales se encuentran relacionados en el aparte de las evidencias, con el respectivo estado de cada proceso.
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	3	Lista de Control de asistencia	Proceso Gestión Administrativa y Financiera	SI			La capacitación se abordó en la jornada de inducción y re inducción de la entidad. https://drive.google.com/drive/folders/1r7CvPKWkEXxXulSsOCbLSTrtQGuzmr?usp=sharing

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 13 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	


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	12	Correos recibidos, enviados	Proceso Atención al Público	SI	<p>El proceso de atención al 13omunic realiza atención permanente y oportuna a través del correo institucional. Se encontró que en el 13omuni septiembre – diciembre se tramitó y direccionó los requerimientos ingresados por el correo: quejasreclamos@corponarino.gov.co</p>
	2.2	Registro denuncias a través de la página Web	Quejas, sugerencias y denuncias tramitadas	12	Formatos y SIC	Proceso Atención al Público	SI	<p>Según la oficina encargada del 13omunicaci de esta actividad, se encontró que durante el 13omuni correspondiente de septiembre – diciembre de 2023, se tramitó y direccionó los requerimientos ingresados por la página web de CORPONARIÑO 13omunicacio enlace: http://vital.minambiente.gov.co/silpa_ut_p/re/QuejasDenuncias/QuejasDenuncias.asp?x?Ubic=Ext</p>
	2.3	Atención personalizada	Formato PQRSD y planilla de atención diligenciados	12	Peticiones verbales, denuncias o quejas ingresadas	Proceso Atención al Público	SI	<p>El informe e indicadores de la actividad "Atención Personalizada" se esta implementando con la finalidad de brindar un servicio mas integral y oportuno al 13omunic y se lo ha realizado con los formatos de PQRSD y en la 13omunicaci dependencia.</p>
	2.4	Atención telefónica línea gratuita 018000913730, línea directa 6027309285 y PBX 6027309282 Ext. 221	Usuarios atendidos	12	Planillas de atención	Proceso Atención al Público	SI	<p>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 13omunica Atención</p>

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 14 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	


									<p>telefónica línea gratuita 018000913730, línea directa 6027309285 y PBX 6027309282 Ext. 221 para garantizar la atención de los usuarios que se comunican con la corporación.</p>
	2.5	Implementar el mecanismo de servicio a usuarios a través de Chat y las redes sociales institucionales	Registros de chat y redessociales atendidos	11	Redes sociales	Procedimiento Comunicaciones	SI		<p>El procedimiento de 14 comunicaciones reporta la evidencia de la implementación del mecanismo de servicio de usuarios a través del chat, y vía telefónica.</p>
Normativo y Procedimental	3.1	Atención permanente al usuario por personal de planta	Registro de atención	12	Formatos	Proceso de Atención al Público	SI		<p>Se informa que se ha realizado los procesos pertinentes para garantizar el cumplimiento del objetivo, implementando el uso de formatos, dando cavidad a la atención a los usuarios por parte de funcionarios de planta cuando el asunto lo requiera.</p>
	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	SI		<p>La capacitación se llevó a cabo el día 6/12/2023, citación que se hizo mediante memorando 163 emitido por SAF.</p>
	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	Evaluación de desempeño a los servidores públicos	Gestión Administrativa y Financiera	SI		<p>El proceso encargado, allega el Informe de Evaluación del desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</p>
	4.2	Elaborar periódicamente informes de quejas, sugerencias y denuncias ambientales para identificar oportunidades de mejora en la	Informes	4	Informes	Proceso Atención al Público	SI		<p>Con el objeto de informar el estado de atención de las PQRSD que se atienden en cada dependencia, el consolidado de la información se remite vía</p>

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 15 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

	prestación de servicios, específicamente cuando se presentan sugerencias								correo electrónico o whatsapp con el enlace autorizado.
4.4	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas realizadas	4	Boletines Informativos	Planeación Ambiental (Comunicaciones – Educación Ambiental)		NO		Respecto a los boletines sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, no se cuenta con evidencia de esta actividad.
4.5	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	SI			En cumplimiento de esta acción, se elaboró el Informe de nivel de percepción consolidado anual, el cual se observa en el siguiente enlace: https://drive.google.com/file/d/11apiqEwn3spjFhsPe9_mLLMbWfG_9Zo/view?usp=sharing
4.7	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	SI			El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales cuentan con formato para la recepción de peticiones verbales


Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 16 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN


Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Número	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No Cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicación de información sobre contratación pública	Publicación en el SECOP	12	Página SECOP	Oficina Jurídica	SI			De acuerdo con esta actividad la oficina responsable ha realizado la debida publicación sobre contratación pública lo cual se puede evidenciar en la dirección electrónica: https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNotice Management/Index
	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 Tecnológica	SI			La página web de la Corporación, cuenta con un enlace de trámites y servicios, así mismo 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 la corporación realiza la publicación de datos en la página: www.datos.gov.co La página de la corporación tiene una sesión denominada "Datos abiertos" la cual está en construcción: https://corponarino.gov.co/datos-abiertos/

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 17 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	


Subcomponente 3 Elaboración de 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 las tablas de Retención Documental.	Archivo organizado de acuerdo con las TRD	12	Archivo	Procedimiento Archivo Correspondencia	SI	<p>El procedimiento Archivo y Correspondencia señala que la información se encuentra gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en las tablas de Retención Documental. De igual manera señala que a través de memorando No. 178 se invitó a participar de las capacitaciones y aplicación de las encuestas de acuerdo al Plan de Acción. Se realiza el cronograma de capacitaciones y se adjuntan las listas de asistencia de las capacitaciones. Las anteriores evidencias pueden ser consultadas en la dirección:</p> <p>https://onedrive.live.com/?authkey=%21AIOhMCfR5Ez%5FdC4&cid=E1EE9E977BFA59EE&id=E1EE9E977BFA59EE%213417&parId=E1EE9E977BFA59EE%21175&o=OneUp</p>
	3.3	Transparencia y acceso a la información pública	Resoluciones	12	Web Corporativa	Oficina Jurídica y Gestión Informática y Tecnológica	SI	<p>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</p>

Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 18 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

										datos abiertos para garantizar los procesos que tiene la Corporación, como Gestión de Contratación Resolución 271 de 11 de junio 2021. Las resoluciones pueden ser consultadas en la dirección electrónica: https://corponarino.gov.co/notificaciones/resoluciones/
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles	Información en formato comprensible	12	Web Corporativa	Dirección General - Gestión Informática y Tecnológica	SI			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. Lo anterior puede ser consultado en las direcciones: - https://corponarino.gov.co/ - https://instagram.com/corponarino?igshid=YmMyMTA2M2Y - https://www.facebook.com/corponarino/
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de solicitudes de acceso a información	Registros	2	SIC	Procedimiento e Archivo y Correspondencia, Atención al Público, Gestión Informática y Tecnológica	SI			En el periodo evaluado no se presentaron solicitudes referentes a ese ítem, sin embargo, se aclara que la información que por norma se debe publicar por la entidad se encuentra publicada en la página web.


Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 19 de 24	Fecha: 7/05/2021
			Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Numero	Fuente de Verificación	Responsable	Cumple	No Cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
1.3	Hacer seguimiento al plan de trabajo, para implementación del Código de Integridad	Informe de seguimiento al plan de trabajo	3	Archivo de Gestión Oficina de Control interno	Control evaluación y seguimiento al sistema de Gestión Institucional	SI			El plan de trabajo para la implementación del Código de Integridad se encuentra publicado en la pagina Web de la Entidad.

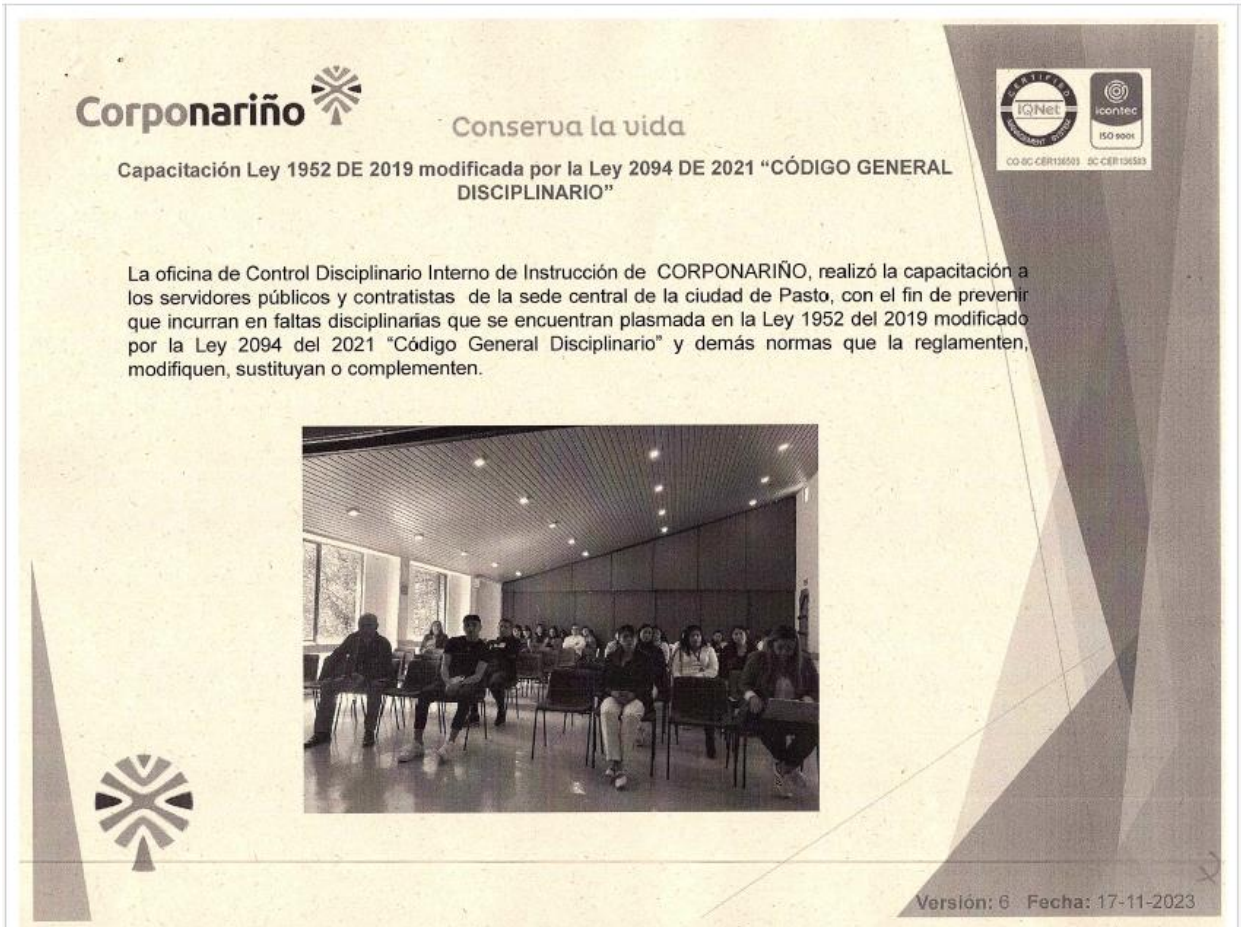
Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 20 de 24	Fecha: 7/05/2021
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

SE ANEXAN EVIDENCIAS AL PRESENTE INFORME:

✓ **COMPONENTE 1.**

1.2. Capacitación y disciplinario Ley 1952 de 2019 modificada por la ley 2094 de 2021 Código General Disciplinario.



CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Versión: 04		
Corponariño		LISTA CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL INTERNO		
TEMA: <i>Industria General - Reinducción</i>		Página 1 de 1	5/04/2021	
PROCESO:				
FECHA: <i>17/11/2023</i>				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CEDULA	FIRMA
<i>Alexandra Delgado</i>	<i>Contratista</i>	<i>OPDE</i>	<i>79876936</i>	<i>Alexandra D</i>
<i>Lucio Morz Hueros</i>	<i>Contratista</i>	<i>Planearon</i>	<i>59314907</i>	<i>LMH</i>
<i>Enka Generalda Morillo</i>	<i>Contratista</i>	<i>Judicial</i>	<i>1061769010</i>	<i>Enka Morillo</i>
<i>Angie Lorena Amador T.</i>	<i>Contratista</i>	<i>Judicial</i>	<i>123108991</i>	<i>Lorena</i>
<i>Paula Andrea Marcello</i>	<i>Contratista</i>	<i>OCI</i>	<i>59236098</i>	<i>Paula</i>
<i>Jhon Alexander Ochoa</i>	<i>Contratista</i>	<i>OCI</i>	<i>1023991155</i>	<i>Jhon Alexander</i>
<i>Johana Andrea Urbano</i>	<i>Contratista</i>	<i>Control Interno</i>	<i>21458910</i>	<i>Johana B. Urbano</i>
<i>Fabia Cadenas</i>	<i>Jefe de oficina de Control Interno</i>	<i>OCI</i>	<i>5372416</i>	<i>Fabia</i>
<i>Daniel Latore J.</i>	<i>Pasante</i>	<i>Subcea</i>	<i>1087253846</i>	<i>Daniel</i>
<i>Kelly y Delgado P</i>	<i>Tec. Administrativa</i>	<i>S.A.F.</i>	<i>59310750</i>	<i>Kelly</i>



CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO

Corponariño

LISTA CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL INTERNO

Versión: 04

Página 1 de 1 5/04/2021

TEMA: Inducción y reintegración

PROCESO: SAF (subdirección administrativa y financiera)

FECHA: 17 de noviembre 2023

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CEDULA	FIRMA
Adriana Salazar Borrero	Contratista	SAF	30727423	Adriana Salazar Borrero
Katherine Ordóñez Rojas	Contratista	SUBCEA -Cartón del Rio	1053867490	Katherine Ordóñez R
Jimena Katherine López	Contratista	SAF	1085382778	Jimena López
Noelia Katherine Domínguez D	Contratista	SAF	108549359	Noelia Domínguez
MARCELO ESPERANZA J	PROF. UNIVERSITARIO	SISA	367517949	ESPERANZA
M. Jaimy Burbano C.	Contratista	SISA	1083212367	M. Jaimy
Silvia Lilian Narvaez	Contratista	SISA	367513334	Silvia Narvaez
Victor Urbina	Contratista	SISA	1086227404	Victor Urbina
Diana Jarama Sánchez	Contratista	Subcea	1085316810	Diana Sánchez
María Paola Moreno López	Contratista	Subcea	1085331506	María Paola
Maria Carolina Salazar Sánchez	Contratista	Subcea	1081309106	Maria Carolina
Osca Miro Torres Muñoz	Contratista	Subcea	708761024	Osca Torres
Fanny Alexander Toke Delgado	Contratista	SUBCEA	1084168307	Fanny Toke
Yesenia E. Pardo Sijanduy	Contratista	Subcea	1085329337	Yesenia Pardo

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO

Corponariño

LISTA CONTROL DE ASISTENCIA PERSONAL INTERNO

Versión: 04


Página 1 de 1 5/04/2021

TEMA: Inducción y Reintegración



PROCESO:

FECHA: 17/11/2023

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CEDULA	FIRMA
Wilson Andrés Pardo	Contratista	Subcea	11247157	Wilson Pardo
Alejandra Reinaldo Cabrera	Contratista	Subcea	108533029	Alejandra Cabrera
Genny Alcaraz	Contratista	Subcea	2723342	Genny Alcaraz
Genny Marcela Jajra	Contratista	Subcea	1081723771	Genny Jajra
Eibar Burbano S	Contratista	SAF	98339296	Eibar Burbano
Sebastian Herrera	Contratista	OCI	98355147	Sebastian Herrera
Yedy Carolina Quiñá	Contratista	SAF	1080703671	Yedy Quiñá
Valeria Benavides	Contratista	SAF	1085300821	Valeria Benavides
Bairon Velasco	Contratista	SAF	108792724	Bairon Velasco
Catherine Yela Gomez	Contratista	Subcea	100483009	Catherine Gomez
Diana Hidalgo	Contratista	SAF	1086360015	Diana Hidalgo
Daniela Colmenero	Contratista	SAF	108547993	Daniela Colmenero
Nathaly Acosta	Contratista	SAF	137086954	Nathaly Acosta

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión :2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 22 de 24	Fecha: 7/05/2021
		Responsable: Jefe Oficina Control Interno	

2.1. Solicitar a los líderes de procesos la revisión de riesgos de corrupción definidos y actualizar el mapa de riesgos si fuera necesario.

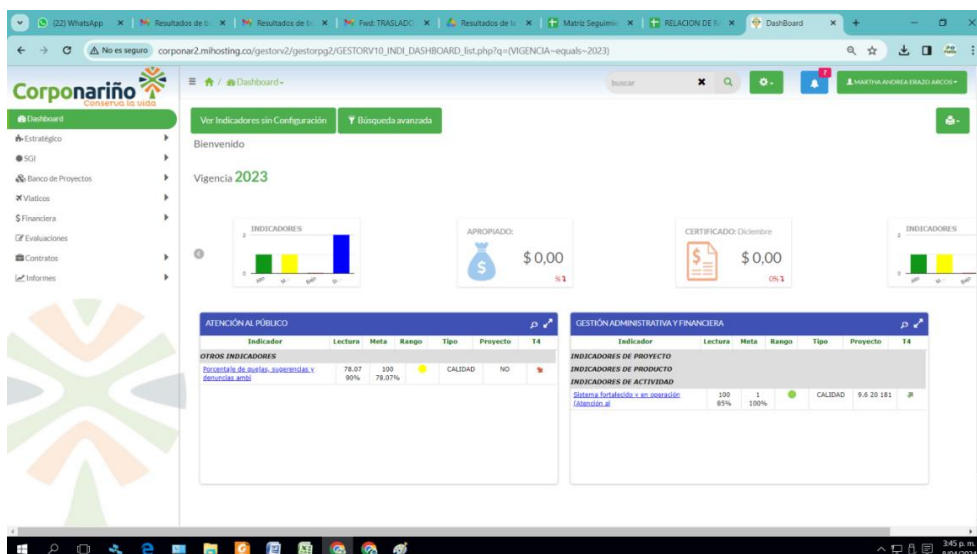
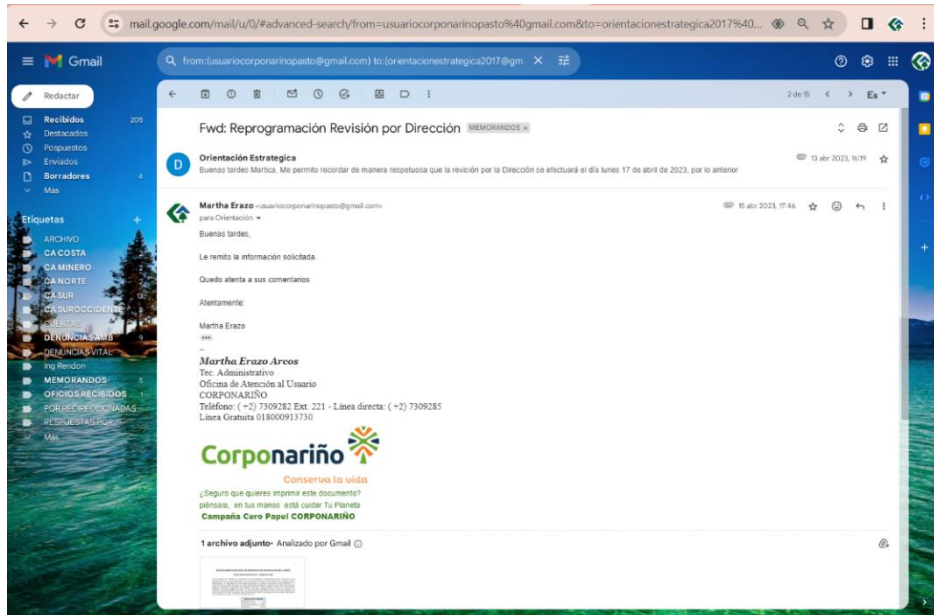
		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 9	
		MEMORANDO No. 196	Página 2 de 2	Fecha: 7/10/2021
		Responsable: Jefe Oficina de Planeación y D.E.		

Cronograma propuesto


Proceso	Día	Hora
Orientación Estratégica	Lunes, 04 de diciembre de 2023	9:00 am
G. Control, Evaluación y seguimiento al SGI	Martes, 05 de diciembre de 2023	9:00 am
Licencias permisos y AA	Miércoles, 06 de diciembre de 2023	9:00 am
Planeación Ambiental	Jueves, 07 de diciembre de 2023	9:00 am
Gestión Administrativa y Financiera	Lunes, 11 de diciembre de 2023	9:00 am
Atención al Público	Martes, 12 de diciembre de 2023	9:00 am
Gestión Jurídica	Miércoles, 13 de diciembre de 2023	9:00 am
Gestión Contratación	Jueves, 14 de diciembre de 2023	9:00 am
Gestión Informática y Tecnológica	Viernes, 15 de diciembre de 2023	9:00 am
Ordenación y manejo de Recursos Naturales	Viernes, 15 de diciembre de 2023	2:00 pm

✓ **COMPONENTE 4.**

1.4. Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales.



Proyectó: Equipo Control Interno	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
----------------------------------	-----------------------------------	---

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE NARIÑO, CORPONARIÑO REPORTE DE MEDICIÓN DE INDICADORES		Versión: 2 Fecha: 07/12/2016 Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico	
Proceso:	ATENCIÓN AL PÚBLICO				
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de quejas, sugerencias y denuncias ambientales tramitadas oportunamente Porcentaje de quejas, sugerencias y denuncias ambientales tramitadas oportunamente ()				
TIPO DE INDICADOR	CALIDAD				
META	78.07/100	Unidad de medida	Porcentaje		
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL				
PERIODO REPORTADO:	Enero a Diciembre de 2023				
CALCULO DEL INDICADOR	$(PQSDATO) \div ((NQDSA) \div (TQDSR)) * 100$				
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS					
Variable					2023
PQSDATO: Porcentaje de quejas, sugerencias y denuncias ambientales tramitadas oportunamente					78.07
NQDSA: Número de quejas, denuncias o sugerencias atendidas					0
TQDSR: Total de quejas, denuncias y/o sugerencias radicadas					0
2023					
PERIODO ()	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	
META	0,00	50	0,00	100	
Lecturas	0,00	0,00	72,45	78,07	
%Gestión	0	0	70	80	
%Avance	0	0	72,45	78,07	
Evidencias					
LECTURA INDICADOR 4T.pdf 2023-11-24					
Descripción de Avances					
<p>Septiembre: Se realiza el reporte conjunto de los tres periodos, por cuanto el procedimiento de atención de PQRSD se encuentra en modificación, por tanto se realiza la lectura parcial de atención de las 3455 PQRSD ingresadas a la entidad de un total de 6369 requerimientos ingresados en el sistema de correspondencia entre el 01/01/2023 y del 20/09/2023, correspondientes al total de PQRSD, trámites, recursos jurídicos y otros documentos que se registraron en dicho periodo. De las 3455 PQRSD totales registradas en sede central, se atendieron 2503 en el transcurso de los tres periodos de la vigencia 2023.</p>					
<p>Diciembre:</p> <p style="text-align: center;">Informe Final de Resultados</p> <p>Para el último periodo se realiza el consolidado de atención de los requerimientos ingresados a la entidad hasta la fecha del reporte, datos obtenidos del sistema de correspondencia con corta a 21/11/2023. Del total de 7694 registros, 3365 corresponden a trámites, licencias, permisos, informes y recursos jurídicos y 4331 corresponden a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <p>Del total de 4331 PQRSD radicadas en la entidad se encuentran atendidas a la fecha 3381, correspondiente a un porcentaje de avance del 78.1% , incumpliendo con la meta del indicador.</p>					
ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS					
<p>Considerando que el procedimiento de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias se ajustó con el objeto de realizar la trazabilidad al total de las PQRSD presentadas por la ciudadanía, y que en el marco de la emergencia sanitaria decretada en el país, la entidad dispuso nuevos canales para la recepción de documentos que superó las capacidades del sistema de gestión documental que actualmente se encuentra instalado, generando una situación que dificultó el control de las entradas y salidas de la comunicaciones producidas por la entidad, dificultando al proceso la consolidación de la información durante las vigencias 2020 y 2021 en los cierres de periodos.</p> <p>Durante la vigencia 2022 se fueron implementando herramientas auxiliares que permitieron mejorar la trazabilidad de las comunicaciones producidas en la entidad y la consolidación de la información que no se alcanzó a presentar al cierre de la vigencia por el volumen de información procesada.</p> <p>Para la presente vigencia se mejoró el seguimiento al cumplimiento de la atención de las PQRSD con el uso del sistema de correspondencia y las herramientas auxiliares adoptadas como instrumentos de control, que ha permitido mejorar la trazabilidad en la atención de los requerimientos ingresados por nuestras partes interesadas.</p> <p>Link: https://drive.google.com/drive/folders/1ZV49EiqcKQazJFx23PYuZ0VKzRWpmlYv7usp=sharing</p>					
MARTHA ANDREA ERAZO ARCOS RESPONSABLE DEL REPORTE			JUAN CAMILO GUEVARA HIDALGO LIDER DEL PROCESO		
PROYECTO: EQUIPO ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA		REVISÓ: PROFESIONAL UNIVERSITARIO		APROBÓ: JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	

1.6. Adelantar los trámites correspondientes para la atención de quejas por los presuntos hechos de corrupción.

Por lo anterior anunciado, se informa que entre los meses de septiembre a diciembre de 2023, ésta oficina de Control interno disciplinario apertura los siguientes procesos disciplinarios en etapa de instrucción, los cuales se relacionan a continuación:

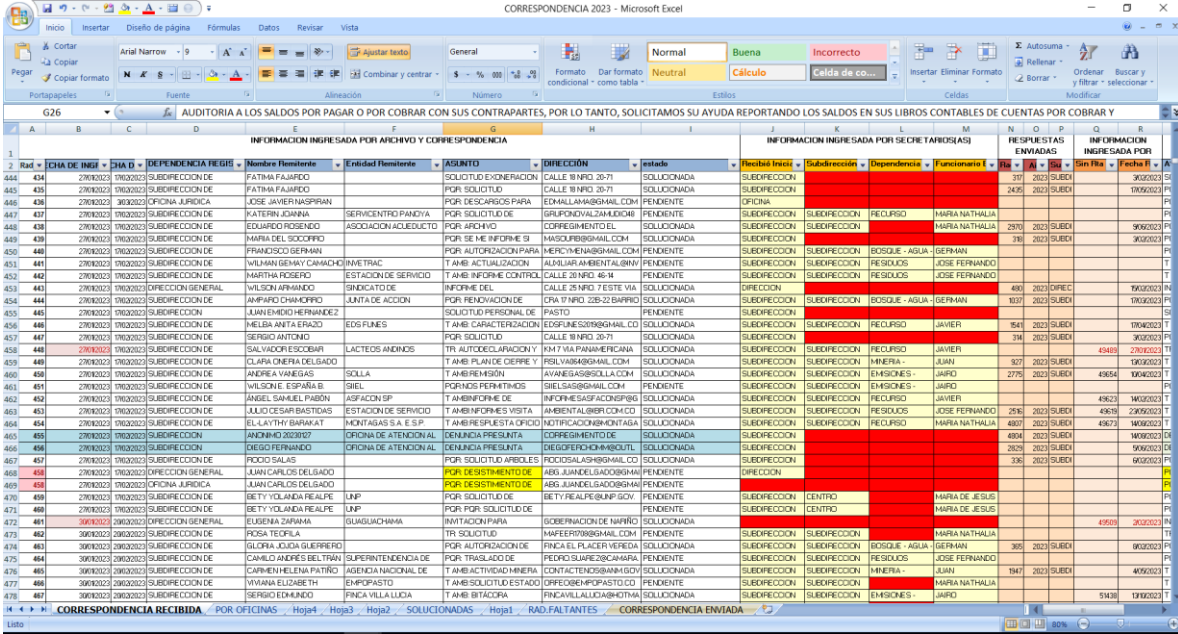
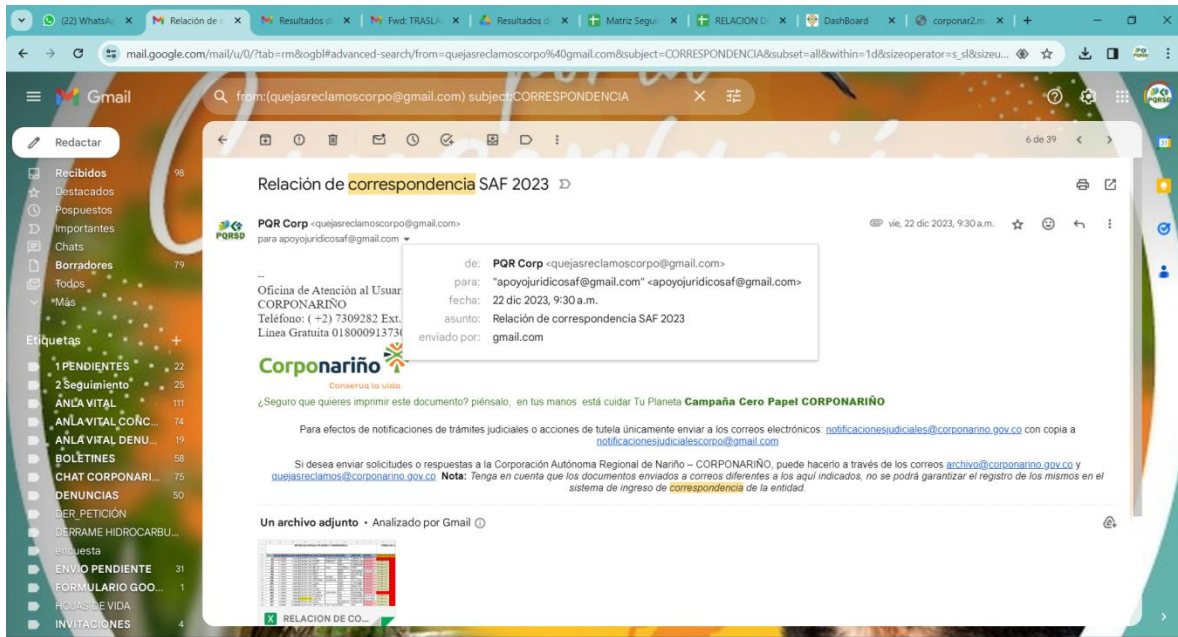
No	Proceso	Actuaciones adelantadas	Estado
1	CID-018-2023	Investigación disciplinaria	Pruebas
2	CID-019-2023	Indagación Preliminar	archivado
3	CID-020-2023	Investigación disciplinaria	Alegatos Precalificatorios Decisión de Evaluación
4	CID-021-2023	Indagación Preliminar	Periodo de pruebas
5	CID-022-2023	Indagación Preliminar	Periodo de pruebas

Atentamente,



YANNETH NARVÁEZ R.

Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario

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.

RECOMENDACIONES: Se recomienda dar inicio a los correspondientes planes de mejora respecto de las acciones que no tuvieron cumplimiento, con el fin de garantizar el cumplimiento del PAAC 2024.


MARIA CAMILA BOLAÑOS CORAL
 Abogada Contratista
 Oficina de Control Interno


JORGE ARMANDO NARVAEZ VILLACORTE
 Jefe Oficina de Control Interno
 CORPONARIÑO