

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO	Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 1 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno

Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el periodo comprendido entre los meses de septiembre y diciembre del año 2022.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones realiza el informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el periodo comprendido entre los meses de septiembre y diciembre del año 2022.

FECHA DEL INFORME: Septiembre – Diciembre 2.022.

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 2022, en el periodo comprendido entre los meses de septiembre y diciembre del año 2022.

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.*

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 2 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

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.

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 antitrámites 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.

- ❖ Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo el cual contiene 5 subcomponentes y 12 actividades.
- ❖ Racionalización de trámites. Contiene 1 subcomponente y 3 actividades.
- ❖ Rendición de cuentas. Contiene 4 subcomponentes y 14 actividades

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 3 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

- ❖ Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. Contiene 5 subcomponentes y 27 actividades.
- ❖ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Contiene 5 subcomponentes y 9 actividades.
- ❖ Iniciativas adicionales. Contiene 1 Subcomponente y 3 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.

- ❖ 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”.

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO	Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 4 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno

ACTIVIDADES DESARROLLADAS: Las actividades que se desarrollaron el cuatrimestre final del año 2022, fueron encaminadas en la verificación del cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

VERIFICACION DE LA INFORMACION:

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 2022”, publicado en el link de la página web de la entidad [Plan anticorrupción y atención al ciudadano | CORPONARIÑO \(corponarino.gov.co\)](https://corponarino.gov.co). pdf, 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.

RESULTADOS DE SEGUIMIENTO POR COMPONENTES

Para el periodo comprendido entre Septiembre - Diciembre de 2022, el PAAC 2022 presenta un cumplimiento del 87%, denotando ejecución de lo programado y un porcentaje de cumplimiento acumulado aceptable.

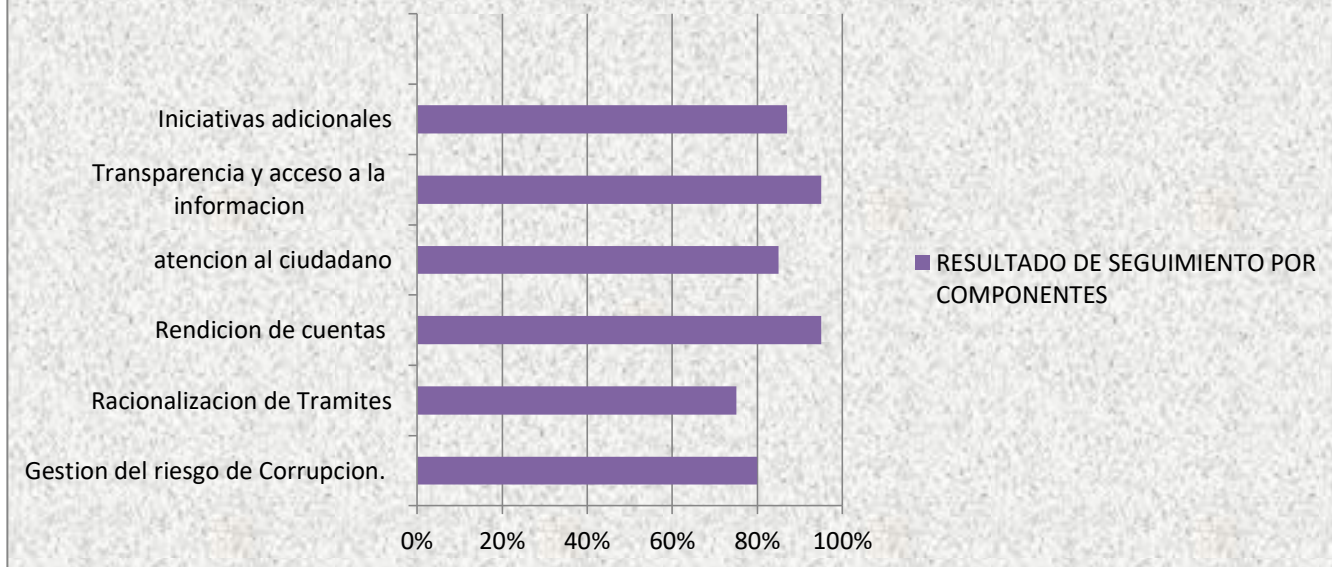
Componente	% cumplimiento segundo seguimiento
1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	80%
2. Racionalización de trámites	75%
3. Rendición de cuentas	95 %
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	90%
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	85 %
6. Iniciativas adicionales	95 %

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO	Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 5 de 29	Fecha: 30/06/2021
Responsable: Jefe de Oficina Control Interno			

Total.	87 %
---------------	-------------

RESULTADO DE SEGUIMIENTO POR COMPONENTES



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

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 y disciplinario Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021 Código General Disciplinario.	Capacitación	5	Lista control de asistencia personal interno	Proceso Gestión Administrativa	SI			Se realizaron a satisfacción las dos capacitaciones, una en el mes de octubre y la segunda en el mes de noviembre del año 2022.

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 6 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

	1.2	Capacitación y disciplinario Ley 734 de 2002	Capacitación	2	Lista control de asistencia personal interno	Proceso Gestión Administrativa		N O	Se determina que no se cumple con la acción en cuanto haciendo un estudio normativo, se evidencia que la norma objeto de exposición que es la Ley 734 de 2002, ha sido DEROGADA a partir del 29 de marzo de 2022, por el Artículo 265 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el Artículo 73 de la Ley 2094 de 2021, salvo el Artículo 30 que continúa vigente hasta el del 28 de diciembre de 2023).
	1.3	Reinducción del procedimiento o Administración del Riesgo en sede central y Centros Ambientales	Reducción	2	Lista control de asistencia personal interno	Proceso Orientación Estratégica	SI		Considerando que desde el proceso orientación estratégica se ha identificado la necesidad de actualizar la documentación del procedimiento Administración del riesgo, con fundamento en los lineamientos dados por la función pública a través de la guía Administración de Riesgo versión 5 de diciembre de 2020; para esto se ha llevado a cabo mesas de trabajo con asesoría de la DAFP y mesas de trabajo de revisión del contexto estratégico y propuesta de política de gestión del riesgo. Por lo anterior no es posible realizar esta actividad sin que se haya actualizado la respectiva metodología. Se presentará la solicitud de modificación de cronograma ante el comité de gestión y desempeño institucional. Se adjunta listados de asistencia de las mesas de trabajo.

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 7 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Solicitar a los líderes de proceso la revisión de riesgos de corrupción definidos y actualizar el mapa de riesgos si fuera necesario	Memorando	1	Memorando	Proceso Orientación estratégica	Si	La OPDE adjunto memorando No. 043 del 15 de febrero de 2022, por medio del cual realiza la solicitud a cada uno de los procesos para que se realice la revisión y actualización del mapa de riesgos. De igual manera, manifiestan que brindaran el acompañamiento que necesiten los procesos
								El mapa de riesgos de corrupción se encuentra actualizado. El mismo puede ser consultado en la dirección: https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2022/02/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2022.pdf. El mapa de riesgos de corrupción fue puesto a consideración de los actores externos a la entidad. Por lo anterior, el mapa fue publicado en la siguiente dirección: https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2022/02/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2022.pdf. Igualmente, fue publicado un banner en la página principal de Corponariño.

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 8 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

	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			
Subcomponente /proceso 3 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 Orientación Estratégica	Si			

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 9 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

									En enero fue publicado el mapa de riesgos de corrupción en la página principal de Corporación. https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2022/02/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2022.pdf.
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	Si			

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 10 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

	3.3	Fortalecer la Cultura y el compromiso anticorrupción de Todos los Funcionario 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/
	4.1	Realizar revisión anual del mapa de riesgos anticorrupción por procesos, autoevaluación de controles	Mapa de riesgos de corrupción	1	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 el mes de noviembre..

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 11 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

	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	Si		El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad. Puede ser consultado en la dirección: https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2022/02/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2022.pdf
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a los controles establecidos en la matriz de riesgos de corrupción de la Corporación y al Plan Anticorrupción	Informes de seguimiento	3	Informes de seguimiento	Proceso de Control , Evaluación y Seguimiento	Si		Por parte de la Oficina de Control Interno se realizó informe de seguimiento al plan anticorrupción programado para el mes de septiembre de 2022, el cual puede ser consultado en la dirección: , En la misma se puede evidenciar el seguimiento del mes de abril y esta oportunidad el segundo en el mes de septiembre.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 12 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

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”.

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.	Procesos licencias, permiso y autorizaciones ambientales con procedimientos registrados en el SUIT revisados	2	SGI	Procesos Misionales 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	Implementar acciones de actualización normativa	Actualización normativa en el SUIT.	7	SUIT	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.
	1.3	Incorporar el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la racionalización de trámites	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: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 13 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	#	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No cumple	Dentro Mínimo	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Publicación de informe de Plan de acción institucional - informe de gestión semestral y anual	Información publicada	2	Página WEB	Proceso Planeación Ambiental	Si			Se publicó el Informe de Gestión 2021 del Plan de Acción Cuatrienal en la página WEB : https://corponarino.gov.co/audiencia-publica-periodo-2020-2023-vigencia-2020/ La última audiencia pública virtual reportada el 26 abril del presente año donde asistieron 689 personas se realizó publicación por medio escrito, prensa, medios radiales, por correos electrónicos dirigida a entes públicos y público en general y se realiza acta de reunión No 01 del 26 de abril la cual reposa en el archivo de la oficina de Planeación
	1.2	Publicación de el Plan Anual de Adquisiciones	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Contratación	Si		1	El plan Anual de Adquisiciones se encuentra publicado en la página web de la entidad. Puede ser consultado en la dirección: https://corponarino.gov.co/servicios-de-informacion/servicios-al-ciudadano/contratacion/ Y en la página de SECOP, en la dirección: https://community.secop.gov.co/Public/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=165762
	1.3	Publicación de informe de estados financieros	Información publicada	1	Página WEB	Proceso Gestión Administrativa y Financiera	Si			En la página web se encuentran publicados y actualizados los estados financieros, evidencia: https://corponarino.gov.co/corporacion/informes/estados-financieros/
	1.4	Publicación informe de ejecución presupuestal	Información publicada	12	Página WEB	Proceso gestión administrativa y financiera	Si			El informe de ejecución presupuestal se encuentra publicado en la dirección: https://corponarino.gov.co/corporacion/informes/presupuesto/ desde enero a agosto de 2022.
	1.5	Difundir a través de los diferentes medios la información de interés público	Información difundida	10	Página WEB, medios radiales, medios audiovisuales, boletines comunicado	Planeación Ambiental	Si			Para este seguimiento se evidencia que a través de Facebook, medios radiales y página de CORPORARIÑO se ha realizado publicación de diferentes temas que competen a la entidad en el primer semestre 2022 evidencia: https://www.facebook.com/163088163708568/posts/pfbid0ya7r7KLrR3uyu8niymGrFggur13U5PggrzSaFZTWbMfP5Ymiku5y8vV45

Proyectó: Fabio C.

Revisó: Profesional Universitario

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 14 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno

									https://www.facebook.com/163088163708568/posts/pfbid02z72LYDPsXDhmJJqsVPYVJTePjQVtFrgxjVRJXPcHamvqBQusAL7xDi1zaQQY7hLI/ https://www.facebook.com/163088163708568/posts/pfbid0EGwZuAy5V6ySr8g7MTKJekyeFoVXVp1PexGBomP3apMPsbJ8Sm41FUsddowwRS8FI/ https://www.facebook.com/163088163708568/posts/pfbid03tKW9chaUEPd1bTbc5aBRME6SkEEuZzV4kq7WfSxxxI/ - TdcFdmIRcKtymz7aQNqF6eZzV4kq7WfSxxxI/
1.6	Revisión de los Contenidos del Portal web Corporativo y actualización acorde con las solicitudes de publicación de cada proceso	Información publicada	10	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 actualizaciones de acuerdo a solicitudes de la entidad Evidencia : Se actualizo el normograma en la página web de la Corporación www.corponarino.gov.co Se incluyó en la página web de la Corporación el Correo Institucional de notificaciones Judiciales Se creó un enlace y se publicó la Convocatoria de la Asamblea Corporativa 2022 con la vigencia 2021
1.7	Publicación de la contratación en el sistema electrónico de contratación pública - SECOP	Información publicada	10	SECOP	Proceso gestión contratación	Si			En el sistema electrónico de contratación pública – SECOP se encuentra publicada la información de contratación. La misma puede ser consultada en la dirección electrónica: https://www.secop.gov.co/CO1Business/Line/Tendering/ContractNoticeManagement/Index

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 15 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

Subcomponente 2 Lenguaje Comprensible	2.1	Socialización de los instrumentos de planificación institucional y ambiental.	Registro de Convocatoria Control de Asistencia a Centros ambientales	1	Página WEB	- Proceso Gestión Informática y Tecnológica	Si		De acuerdo a esta actividad la oficina de Planeación y Direccionamiento Estratégico realizó inducción y reinducción en el mes de abril del presente año, y fortalecerá estos instrumentos realizando inducción y reinducción en diferentes temas en el mes de septiembre evidencia lista de asistencia física que reposa en la oficina de SAF y memorando 020.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición y Petición de cuentas	3.1	Capacitación a funcionarios y contratistas sobre componente Rendición de Cuentas	Capacitación	1	Lista control de asistencia personal interno	Gestión Administrativa y Financiera	No		La capacitación a funcionarios y contratistas sobre el componente de rendición de cuentas se encontraba programada para el mes de junio de 2022, sin embargo no se realizó por problemas logísticos y se reprogramó para el mes de Noviembre.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Realización de audiencias públicas en los procesos de contratación y de otorgamiento de licencias y permisos ambientales cuando se requiera	Acta de Reunión	NA	Registro de convocatoria control de asistencia Entidades y/o personal externo.	Dirección General Procesos Misionales proceso gestión contratación	No	-	La actividad no se presentó a la fecha de realización.
	4.2	Fortalecer convocatoria para que la comunidad asista a la audiencia pública de rendición de cuentas de los resultados alcanzados en vigencia inmediatamente anterior	Convocatoria y participación en las audiencias públicas	1	Registro de Convocatoria Control de Asistencia Entidades y/o Personal Externo Acta de audiencia	Dirección General Procesos Misionales Proceso Planeación Ambiental Procedimiento de Comunicaciones	Si		Se realizó invitación para que la comunidad asista a la audiencia pública de rendición de cuentas, la misma se hizo a través de los medios: - https://instagram.com/corponarino - https://www.facebook.com/corponarino/ Se destinó un espacio en la página web de Corporación Autónoma Regional Denariño para que los ciudadanos se inscribieran para participar en la audiencia: https://corponarino.gov.co/audiencia-publica-informe-de-gestion-institucional-periodo-2020-2023/?et_fb=1&PageSpeed=off
	4.3	Establecer en el menú principal de la página	Publicación	1	Página WEB	Proceso Gestión	Si		En el menú principal de la página web de Corporación Autónoma Regional Denariño se encuentra publicado lo relacionado con las

Proyectó: Fabio C.

Revisó: Profesional Universitario

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 16 de 29		Fecha: 30/06/2021
		Responsable: Jefe de Oficina Control Interno		

		web de Corponariño la publicación de relacionado con las audiencias públicas			Informática y Tecnológica				audiencias públicas: https://corponarino.gov.co/ https://corponarino.gov.co/audiencia-publica-informe-de-gestion-institucional-periodo-2020-2023/?et_fb=1&PageSpeed=off
--	--	--	--	--	---------------------------	--	--	--	--

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA 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	si			Documento elaborado para revisión por el sistema de gestión de calidad, reunión programada para el día 9 de septiembre de 2022. El reglamento interno de peticiones va a acorde con el ajuste realizado en el procedimiento, por tanto, se presenta en la misma fecha con acta 008 del 15/11/2022
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	si			Ajuste realizado en el procedimiento acta 008 del 15/11/2022
	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	SI			Proceso Atención al Público, oficina encargada de esta actividad reporta los informes correspondientes a los meses de septiembre a diciembre de 2022. Se presentan los indicadores correspondientes al primer semestre de la vigencia 2022. Los indicadores se encuentran en el archivo de gestión del proceso de atención al público, con copia al correo: sportesdeatencionap@gmail.com

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 17 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

1.4	Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales	Informes	4	Informes	Proceso Atención al público	Si		Proceso Atención al público, oficina encargada de esta actividad reporta los informes correspondientes a los meses de septiembre y diciembre de 2022. Se presentan los informes correspondientes al primer trimestre de la vigencia 2022. Los informes se encuentran en el equipo del proceso atención al público y fueron enviados desde el correo: usuariocorponarinopasto@gmail.com .
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 o. gov.co- celular 3176569913- correo electrónico quejasreclamos@corponarino.gov.co - 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	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 Interno Disciplinario	Si		La oficina encargada reporta que hasta la fecha no se han presentado quejas por presuntos hechos de corrupción.
-----	---	-------------------	----	----------------	--	----	--	---

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 18 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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 tomade conciencia en estos aspectos.	Capacitaciones	1	Lista de control de asistencia	Proceso gestión administrativa y financiera	Si	-	Las Actividades de capacitación en Atención y Servicio al Cliente, para todo el personal de la Corporación "(...)" está programada para el mes de octubre. Por lo anterior, esta actividad será objeto de evaluación en el siguiente informe.
	2.1	Atención permanente y oportuna del correo institucional de la oficina cuya dirección es quejasreclamos@corponarino.gov.co	Correos	11	Correos recibidos enviados e impresos	Proceso Atención al público.	Si	-	Proceso atención al usuario realiza atención permanente y oportuna a través del correo institucional. Se encontró que en el periodo septiembre - diciembre se tramitó y direccionó los requerimientos ingresados por el correo: quejasreclamos@corponarino.gov.co
	2.2	Registro denuncias a través de la página Web	Quejas, sugerencias y denuncias tramitadas	11	Formatos y SIC	Proceso Atención al Público	Si	-	Según la oficina encargada del desarrollo de esta actividad se encontró que durante el periodo correspondiente de septiembre - diciembre de 2022, se tramitó y direccionó los requerimientos ingresados por la página web de CORPONARIÑO mediante el enlace: http://vital.minambiente.gov.co/silp_a_ut_p/re/QuejasDenuncias/QuejasDenuncias.aspx?Ubic=Ext
	2.3	Atención personalizada	Formato PQRSD y planilla de atención.	1	Peticiones verbales, denuncias o quejas ingresadas	Proceso Atención al público	-	-	El informe e indicadores de la actividad "Atención Personalizada" se está implementando con la finalidad de brindar un servicio mas integral y oportuno al usuario y se lo ha realizado con los formatos de PQRSD y en la respectiva dependencia.

	2.4	Atención telefónica línea gratuita 018000913730, línea directa 7309285 y PBX 7309282 Ext. 221	Usuarios atendidos	12	Denuncias o quejas ingresadas	Proceso Atención al Público	Si	-	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 Atención 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. Entre los meses septiembre - diciembre se tiene un promedio estimado diario de 18 llamadas.
--	------------	---	--------------------	----	-------------------------------	-----------------------------	----	---	--

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 19 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

	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 de comunicaciones.	SI		- El procedimiento de comunicaciones reporta la evidencia de la implementación del mecanismo de servicio de usuarios a través del chat, y vía telefónica
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Atención al usuario por personal de planta	Registro de atención.	1	Formatos	Proceso de Atención al público	si	-	Se informa que se ha realizado los procesos pertinentes para garantizar el cumplimiento del objetivo, implementando el uso de formatos, dando cabida a la atención a los usuarios por parte de funcionarios de planta cuando el asunto lo requiera.
	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	No		Las capacitaciones que pretendían fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación no se realizaron en la fecha programada. La misma será realizada de acuerdo al cronograma solicitado en el acta del 09 de mayo de 2022, mediante la cual se solicitó la revisión y actualización matriz plan anticorrupción y atención al ciudadano de SAF, reprogramando la actividad para el mes de noviembre.
	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		Registro de asistencia	Gestión Administrativa y Financiera	No		La capacitación en directrices normativas orientadas a la prestación de servicio en las entidades públicas (Decreto 491 de 4 de marzo de 2020) no se realizaron en la fecha programada. La misma será realizada de acuerdo al cronograma solicitado en el acta del 09 de mayo de 2022, mediante la cual se solicitó la revisión y actualización matriz plan anticorrupción y atención al ciudadano de SAF, para el mes de noviembre.
	3.4	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en su relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Evaluación percepción del usuario	1	Encuestas	Atención al público	No		Atención al público señala que la actividad no se llevó a cabo. Mediante acta del 09 de mayo de 2022 se solicitó la revisión y actualización matriz plan anticorrupción y atención al ciudadano de SAF, por cuanto consideran se debe ajustar la fuente de verificación y revisar la actividad para determinar la competencia de quien debe realizar la evaluación, la cual se realizara en el mes de noviembre.

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 20 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

	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	SI	-	En el Plan Institucional de Capacitaciones se incluyen las temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano. Esta actividad se realizó a satisfacción y encuentra aprobado y en proceso de cargue a SECOP.
Subcomponente 4 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	si		Ajuste realizado en el procedimiento acta 008 del 15/11/2022
	4.2	Elaborar periódicamente informes de quejas, sugerencias y denuncias ambientales para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios, específicamente cuando se presentan sugerencias	Informes	4	Informes	Proceso Atención al Público	si		El informe anual se consolida para el primer trimestre de la vigencia 2023.
	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	si		Ajuste realizado en el procedimiento acta 008 del 15/11/2022
	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 y D.E (Comunicaciones - Educación Ambiental)	Si	-	La oficina de Planeación y Dirección Estratégica con los procedimientos de comunicaciones y educación ambiental realizo campaña sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos en el mes de septiembre y diciembre de 2022. Evidencia pieza grafica enviada a los diferentes grupos de CORPONARIÑO

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 21 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

	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 mejora en el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo	Indicadores	4	Indicadores	Atención al público	Si		La oficina responsable en la ejecución de esta actividad presenta el indicador correspondiente a los meses de septiembre a diciembre de 2022. Las evidencias pueden ser consultadas en el archivo de gestión del proceso de atención al público, con copia en el correo de soporte de atención al usuario, en la dirección: soportesdeatencionap@gmail.com
	4.6	Actualizar y publicar en los canales de atención la Carta de Trato digno	Carta de trato digno	1	Soporte de publicación	Proceso de atención al público	No		Con la ampliación de los canales de atención digitales se elabora la actualización de la carta de trato digno, sin embargo se actualizara una vez se habiliten la operación de los correos de los centros ambientales Norte, Suroccidente, Minero y Tuquerres.
	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
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.		1		Gestión Administrativa y Financiera - Proceso Atención al público Planeación (Comunicaciones)	Si		Durante el acompañamiento para el cumplimiento de esa actividad se evidencia que se dispone en la página web de la corporación encuestas virtuales y publicación de los mecanismos de información https://www.facebook.com/163088163708568/posts/pfbid0LzbwkHrwuWGCFryZArMs1i1X6LzBuJ1ApxTFVuRg3qcTeQsxuraN2UiLKkK2u4xcl/

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

 Corponariño <i>Conserva la vida</i>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 22 de 29		Fecha: 30/06/2021
		Responsable: Jefe de Oficina Control Interno		

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	#	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No cumple	Dentro	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 y 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://corporarino.gov.co/datos-abiertos/
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Elaborar resolución para cobros administrativos	Actualización anual de los valores a cobrar por concepto de bienes y servicios que ofrece la Corporación	1	Acto administrativo (Resolución) expedida en la vigencia Recibos de pago y facturas expedidas y pagadas en la vigencia	Oficina Jurídica y Tesorería	Si			A través de la resolución No. 109 del 04 de marzo de 2022 se realizó actualización de los valores a cobrar por concepto de bienes y servicios que ofrece la Corporación. http://corporarino.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/img001.pdf
	2.2	Revisar los estándares de contenidos y oportunidad de las respuestas	Informes	4	Informes e Indicadores	Atención al público		No		Se enviaron los consolidados de los informes. Está pendiente que algunas oficinas retroalimenten la información para dar cumplimiento a esta actividad.
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la	3.1	Información gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los	Archivo organizado de acuerdo con las TRD	12	Archivo	Procedimiento Archivo y Correspondencia	Si			El procedimiento archivo y correspondencia señala que la información se encuentra gestionada, clasificada,

Proyectó: Fabio C.

Revisó: Profesional Universitario

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 23 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno

Información		procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en las tablas de Retención Documental.							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 invita 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: https://onedrive.live.com/?authkey=%21A1OhMCfR5Ez%5FdC4&cid=E1EE9E977BFA59EE&id=E1EE9E977BFA59EE%213417&parId=E1EE9E977BFA59EE%21175&o=OneUp
	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	Si		los planes de acción institucional se encuentran publicados en la página web institucional, en la dirección electrónica: https://corporarino.gov.co/corporacion/direccionamiento-estrategico/planes-institucionales-y-estrategicos/
	3.3	Transparencia y acceso a la información pública	Resoluciones	12	Web Corporativa	Oficina Jurídica y Gestión Informática y Tecnológica	Si		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. Las resoluciones pueden ser consultadas en la dirección electrónica: https://corporarino.gov.co/notificaciones/resoluciones/

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 24 de 29	Fecha: 30/06/2021
			Responsable: Jefe de Oficina Control Interno	

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	6	SI C	Procedimiento Archivo y Correspondencia, atención al público, gestión informática y tecnológica	si	-	Los informes de solicitudes de acceso a información se consolidaron en el mes de Noviembre.

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	#	Fuente de verificación	Responsable	Cumple	No cumple	Dentro	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 (cumplimiento ley 2016 de 2020)	Acto Administrativo de adopción del Código de Integridad	1	Página web institucional	Gestión del talento humano Orientación Estratégica	Si			El código de integridad se encuentra publicado en la dirección electrónica: https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2022/05/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-2021-1.pdf
	1.2	Elaborar el plan de trabajo para la implementación del Código de Integridad	Plan de trabajo para la implementación del Código de Integridad formulada	1	Archivo de gestión del talento humano	Gestión del talento humano Orientación Estratégica	Si			El plan de trabajo para la implementación del Código de Integridad se encuentra publicado en la dirección: https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2022/05/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-2021-1.pdf

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 25 de 29		Fecha: 30/06/2021
		Responsable: Jefe de Oficina Control Interno		

	1.3	Ejecutar y hacer seguimiento al plan de trabajo, para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones	Informe de seguimiento al plan de trabajo	3	Archivo de gestión Oficina de Planeación y D. E.	Gestión del talento humano Orientación Estratégica	SI		Desde la oficina de Gestión del Talento Humano señalan que la ejecución y el seguimiento al plan de trabajo, para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones se realizó en el mes de Diciembre del año 2022.
--	-----	---	---	---	--	--	----	--	---

Se anexa las evidencias correspondientes del presente informe.

1.4 Seguimiento trimestral de las quejas, sugerencias y denuncias ambientales

El seguimiento para el tercer trimestre se realizó vía correo electrónico y para el cuarto trimestre en físico en la carpeta de seguimientos



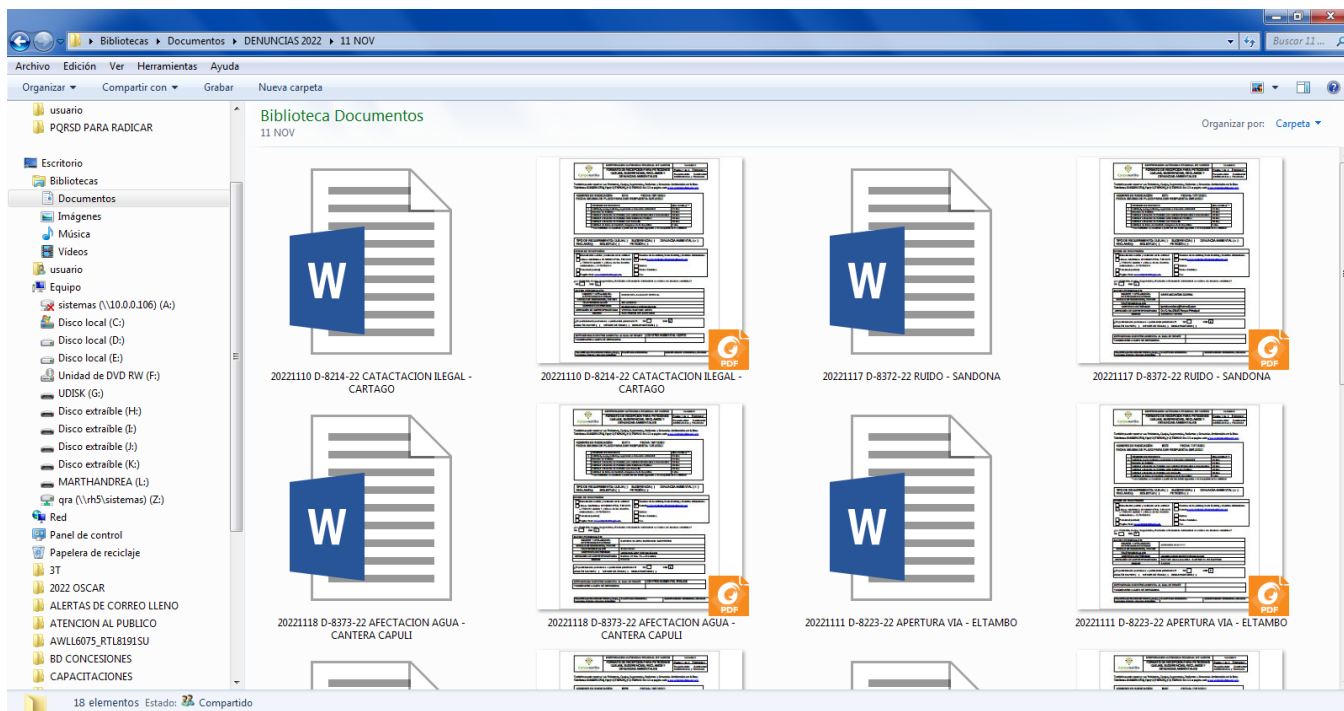
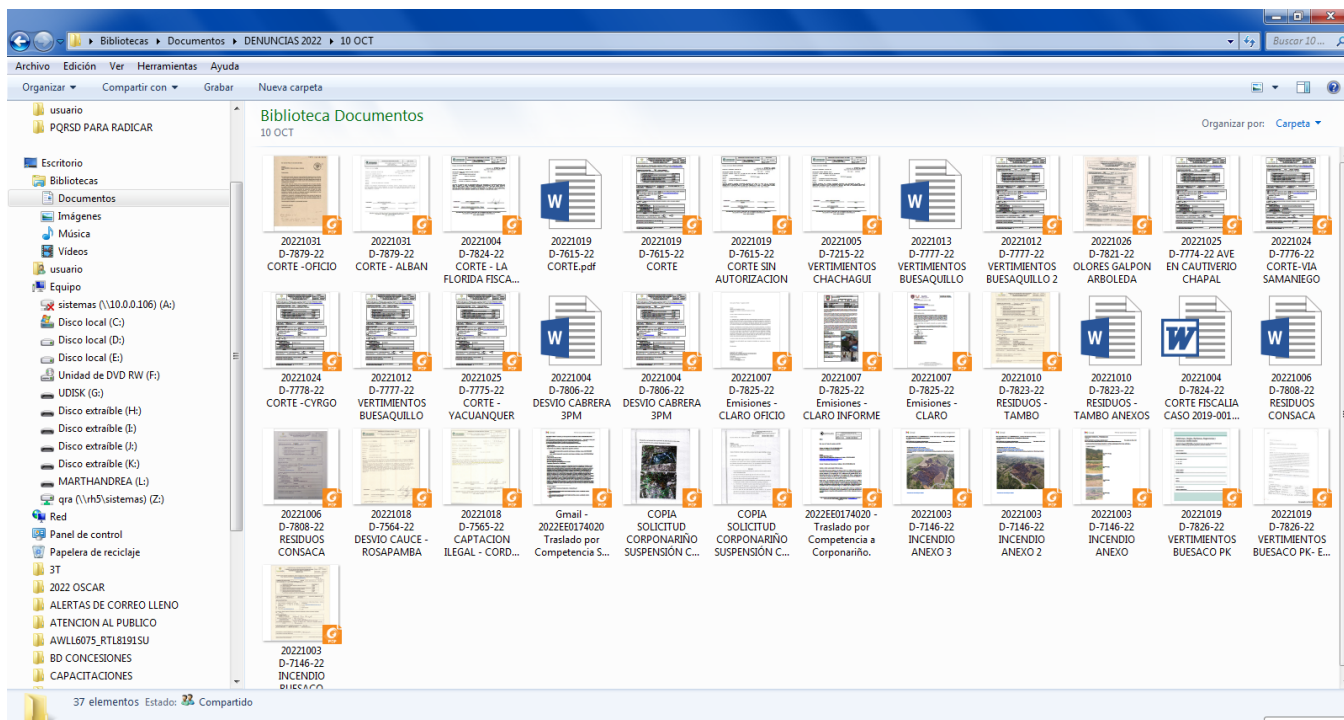
1.5	Recepción de denuncias, quejas y sugerencias y realizar su respectivo trámite a través de sus canales de recepción (página web www.corponarino.gov.co - celular 3176569913- correo electrónico quejasreclamos@corponarino.gov.co - Corpochat página web. Presencial
-----	--

Los formatos diligenciados reposan en el archivo de gestión digital de la oficina de atención al

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI		Página 26 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno

público



Proyectó: Fabio C.

Revisó: Profesional Universitario

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

 Corponariño Conserva la vida	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Código: F05-TR	
	Acta de reunión N 008		Versión: 02	5/04/2021
			Página 1 de 4	

Tema de Reunión: Ajuste y actualización del procedimiento de peticiones quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ambientales	
Proceso: Gestión Administrativa y Financiera	Fecha de reunión: 15 /11/2022 Hora de inicio: 10:00am
Asistentes: Martha Erazo Técnico Administrativo Elena Rosero Muñoz Contratista de la SAF	Ausentes:

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista de asistencia y verificación del quórum.
2. Ajuste y actualización del procedimiento de peticiones quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ambientales

Desarrollo de la Reunión:

1. Llamado a lista de asistencia y verificación del quórum.

Una Vez se realiza el llamado a lista, se verifica la totalidad de los convocados a la reunión y se continúa con el orden del día.

2. Ajuste y actualización del procedimiento de peticiones quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ambientales.

Teniendo en cuenta la revisión de la información documentada que se realiza anualmente, se procede a revisar, evaluar, eliminar, modificar y adicionar algunos conceptos, documentos y responsables de las actividades referentes al procedimiento de peticiones quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ambientales de la siguiente manera:

En el objetivo se suprime "retroalimentando el resultado de las actuaciones" porque el vínculo de consulta en página web dejo de funcionar y está pendiente la actualización del software de correspondencia, quedando de la siguiente manera:

Objetivo: Tramitar y atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales formuladas por las partes interesadas que estén relacionadas con los servicios que presta la Corporación de acuerdo a su legalidad y naturaleza.

En el alcance se mantiene sin cambios.

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

1 Planificación.

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Código: F05-TR
	Acta de reunión N 008		Versión: 02
			5/04/2021
			Página 2 de 4

- A. El ítem número 1.1 se mantiene sin cambios
- B. El ítem número 1.2 se modifica las evidencias de cumplimiento suprimiendo el formato de *"matriz de seguimiento de denuncias ambientales y matriz de seguimiento solicitudes y peticiones"* y se adiciona el formato *"matriz de seguimiento sugerencias y matriz de seguimiento de peticiones y solicitudes, base de datos de la información y correspondencia"*.
- C. El ítem número 1.3 se suprime ya que es una acción esta contemplada para el plan de acción para implementación del MPG.

2 Recepción y radicación.

- A. El ítem número 2.1 se actualiza las líneas telefónicas adicionando el indicativo 602 y se adiciona la línea celular 3176569913 y se suprime el documento *"formato planilla de registro de atención"* ya que la información contenida se registra en la matriz de seguimiento de peticiones.
- B. El ítem número 2.2 se mantiene sin cambios
- C. El ítem número 2.3 se suprime la *"hoja de ruta"* ya que no se ha podido dar diligenciamiento por incorporación de documentos digitales en atención de los requerimientos solicitados presentados a la Corporación.
- D. El ítem número 2.4 se suprime las definiciones y se adiciona *"las definiciones contempladas en el reglamento interno de atención de PQRS, la nota 1 se modifica teniendo en cuenta que las peticiones y denuncias ambientales se deben conservar en la oficina productora conforme a las TRD,"*
- E. El ítem número 2.5 se suprime en el documento matriz de seguimiento de denuncias ambientales y se suprime termino solicitudes y se adiciona la nota 1.
- F. El ítem número 2.6 se adiciona la nota 2.

3 Registro

- A. El ítem número 3.1 se suprime la información requerida en el *"formato matriz de seguimiento solicitudes y peticiones"* y se ajusta la nota 1.
- B. El ítem número 3.2 se mantiene
- C. El ítem número 3.3 se suprime en su totalidad ya que hace parte del procedimiento de archivo.

4 Atención.

- A. El ítem número 4.1 se reemplaza *"esta respuesta debe darse antes de cumplirse los días asignados con forme la ley 1755 del 2015"* y se ajusta la nota 2 y la nota 3.
- B. El ítem número 4.2 se suprime ya q no se pudo actualizar el sistema de correspondencia
- C. El ítem número 4.3. se suprime *"denuncias ambientales"* en documentos se suprime el *"cronograma"* y se adiciona *"matriz de seguimiento de peticiones o matriz de alerta temprana (SUCEA)"*.
- D. El ítem número 4.4 En los responsables se adicionan los secretarios de las dependencias y los secretarios de centros ambientales y en documentos se suprime la matriz de seguimiento de denuncias y termino de solicitudes.
- E. El ítem número 4.5,4.6 y 4.7 se mantienen

	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO		Código: F05-TR
	Acta de reunión N 008		Versión: 02 5/04/2021
			Página 3 de 4

- F. El ítem número 4.8 se adiciona "y conforme al reglamento interno de atención de PQRSD" y se suprime las definiciones y tiempos de respuesta que estarán contempladas en dicho reglamento.
- G. El ítem número 4.9 se remplacea por "remitir en sede central el oficio de respuesta a la oficina de archivo para respectivo registro SIC..."
- H. El ítem número 4.10 se suprime de documentos matriz de denuncias ambientales y término solicitudes y se adiciona en responsables: "Secretarios (as) de los centros ambientales y de cada dependencia en sede central"
- I. El ítem número 4.11 se adiciona: "conforme al procedimiento de correspondencia", se suprime la nota 1 y se cambia el responsable por: Gestor del procedimiento de correspondencia y equipo de apoyo "Secretarios (as) de los centros ambientales"
- J. El ítem número 4.12 ,4.13 y 4.14 se suprime ya que están documentados en el procedimiento de archivo.
- K. El ítem número 4.15 se adiciona los secretarios, centros ambientales, dependencias y se suprime el profesional de correspondencia.

5 Seguimiento.

- A. El ítem número 5.1 se suprime la nota 1 y de documentos matriz de seguimiento de denuncias ambientales en termino solicitudes y adiciona matriz de alerta temprana (SUCEA).
- B. El ítem número 5.2 se suprime matriz de seguimiento de denuncias ambientales en termino solicitudes y adiciona matriz de alerta temprana (SUCEA).
- C. El ítem número 5.3 se remplacea por "*redicionar atención publico la matriz de seguimiento revisada para respectiva realización de los informes e indicadores de atención de las PQRSD*", responsables "*líderes, gestores y coordinadores de centros ambientales*" y documentos "*matrices de seguimiento y peticiones o de alerta temprana*".
- D. El ítem número 5.4.5.5 5.6,5.7 y 5.8 se suprimen por que corresponden a las actividades de seguimiento de los gestores y coordinadores, quienes serán responsables de coordinar con sus equipos de trabajo el seguimiento a las peticiones y denuncias ambientales que sean de su competencia.

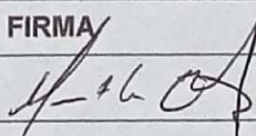
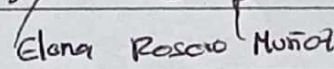
6 Verificar.

- A. El ítem número 6.1 Y 6.2 se mantiene.

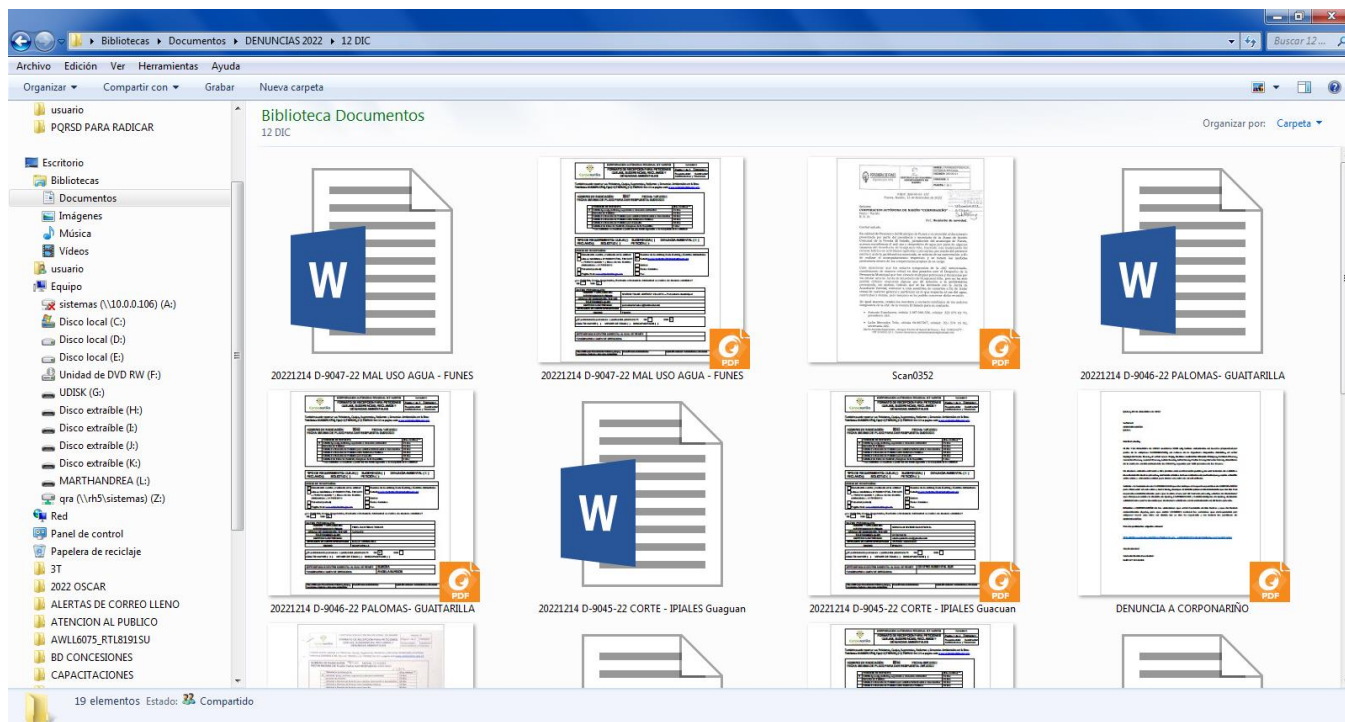
7 Actuar.

- A. El ítem número 7.1 se mantiene.

Anexo listo de asistencia y Procedimiento de peticiones quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ambientales.

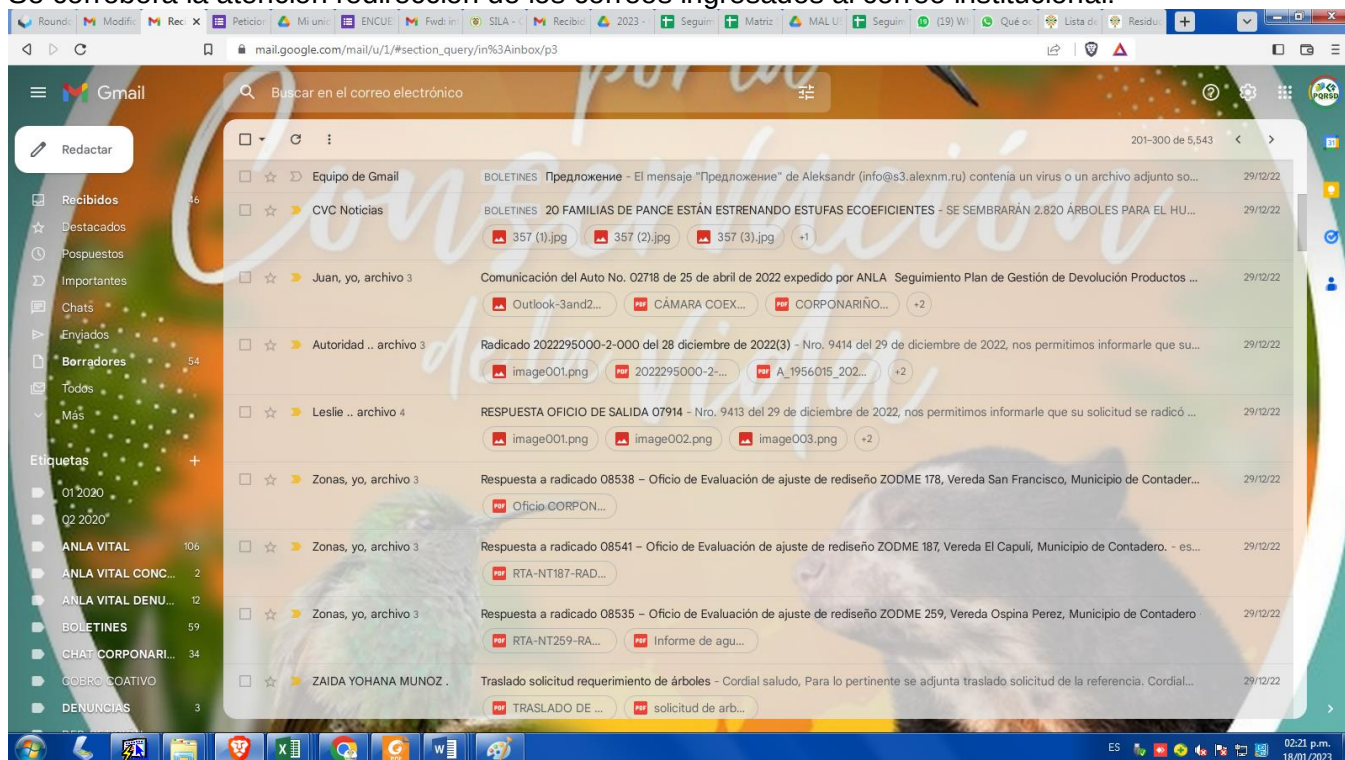
No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CEDULA
1	Martha Erazo Arcos	Técnico Administrativo.		82886969
2	Elena Rosero Muñoz.	Contratista de la SAF.		36850601

 Corponariño <i>Conserva la vida</i>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 27 de 29		Fecha: 30/06/2021
		Responsable: Jefe de Oficina Control Interno		



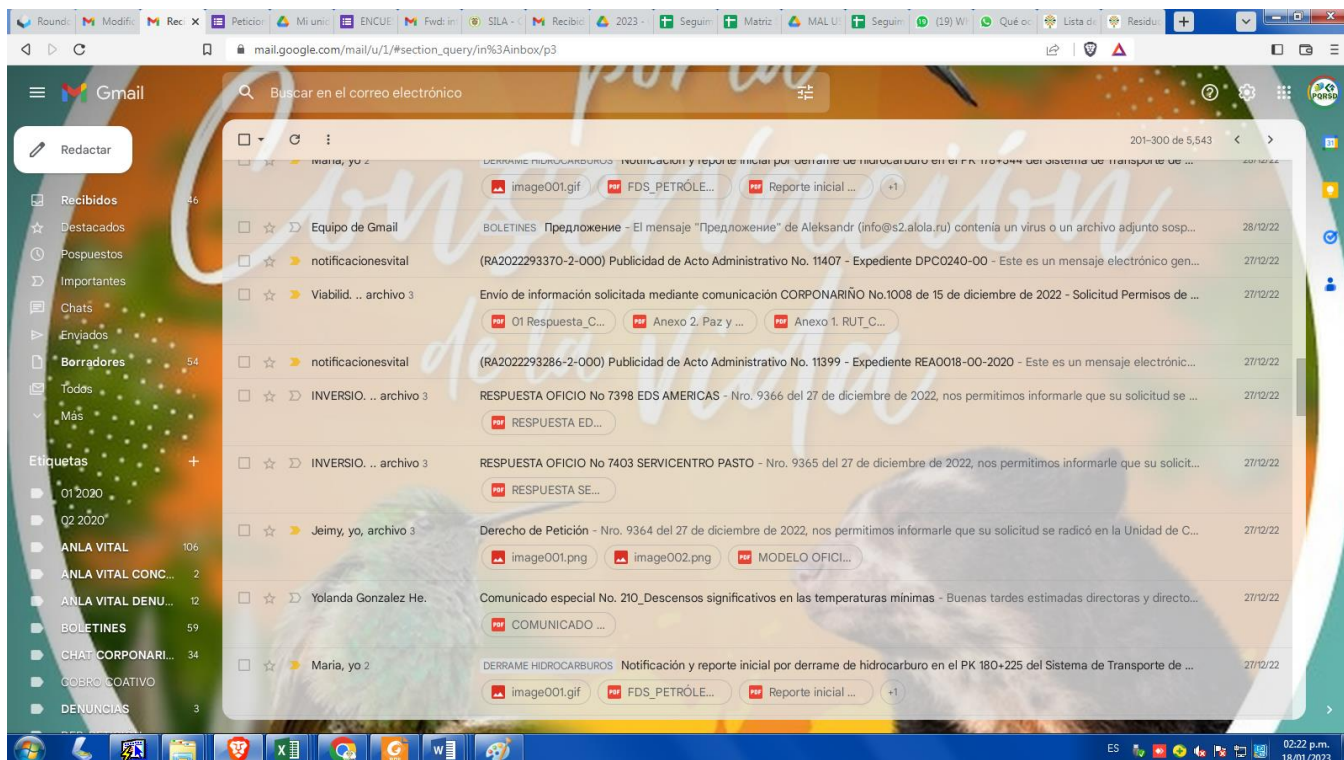
2.1	Atención permanente y oportuna del correo institucional de la oficina cuya dirección es quejasreclamos@corporarino.gov.co
-----	---

Se corrobora la atención redirección de los correos ingresados al correo institucional:



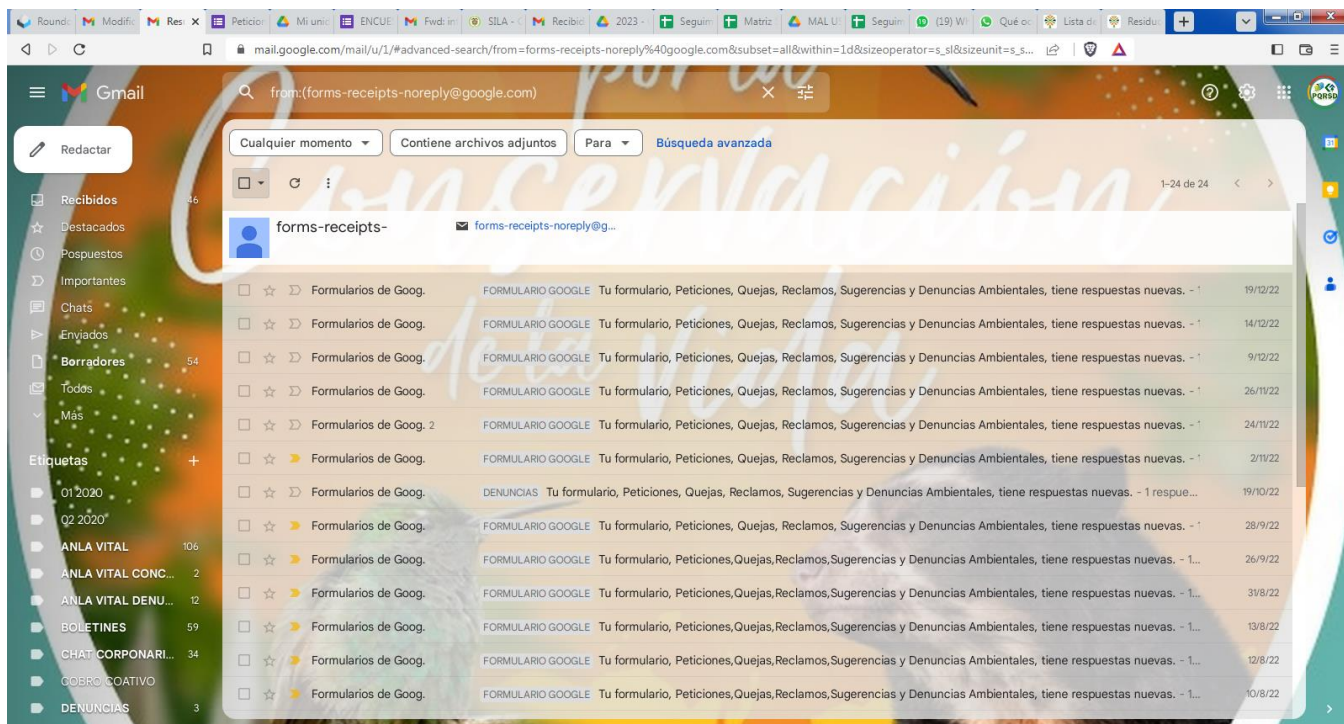
Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

 Corponariño <i>Conserva la vida</i>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 28 de 29		Fecha: 30/06/2021
		Responsable: Jefe de Oficina Control Interno		



2.2 Registro denuncias a través de la página Web

Formularios web registrados:



Proyectó: Fabio C.

Revisó: Profesional Universitario

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

 Corponariño <i>Conserva la vida</i>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 29 de 29		Fecha: 30/06/2021
		Responsable: Jefe de Oficina Control Interno		

2.3 Atención personalizada

Se verifica el diligenciamiento de la planilla de atención a los usuarios con 239 registros para el segundo semestre de 2022

Resultados de x COMUNICAR x Resultados de x Recibidos de x Mi unidad - x Informe tecni x Control de S x D: ATEN x Mi contenido: x

docs.google.com/spreadsheets/d/1RuXqFIQxOWDOFcVzJk6AmZeIXEWv8k/edit?gid=1579128599

Control de Solicitudes verbales .xlsx

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Última modificación el 2 de enero

100% Arial 11 B I A

A225 220

A		B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1				CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO			Versión: 5					
2				PLANILLA DE REGISTRO DE ATENCIÓN			Página: 1 de 1		Fecha: 00/00/2022			
3	Proceso / Dependencia: Atención al público			ANO: 2022			Responsable: Subdirector(a) Administrativo y Financiero					
No.	Fecha (día/mes)	DESCRIPCION DE LA SOLICITUD	SOLICITANTE	CONDICIONES ESPECIALES*	DATOS DE CONTACTO: TELEFONO / E-MAIL / DIRECCIÓN		¿Resuelto?		OBSERVACIONES	ATENDIDO POR		
							SI	NO				
266	261	29/07/2022	lic ambiental de proyecto de viviendas	luisa veloza		3213729292		x	pte para lunes			
267	262	2/08/2022	REVISORA FISCALAL	LINA CORDOBA		3155654432						
268	263	3/08/2022	Solicitud de informacion para solicitat copia de CYM	Aladana	No aplica	3158681017	x		Se remite x CAS			
269	264	3/08/2022	ENVIO DE SOLICITUD POR CORREO	LUIS HERNANDEZ	No aplica	3104386197	x		Se remite correo			
270	265	4/08/2022	Solicitud de facturas	secretaria REMAR		3168754096	x		Se remite a tesoreria			
271	266	4/08/2022	Seguimiento radicacion 3829 del 15 de julio de 2021	ALVARO VELASQUEZ	No aplica	3206555644/ unicomunicaciones@hotmail.com carrera 1 n 17-11 barrio niño Diaz la union nariño		x				
272	267	4/08/2022	No han recibido las facturas solicitadas	laura Paredes	No aplica	3187337655	x		Se remite a tesoreria			
273	268	4/08/2022	Solicitud de informacion renocacion de concesion de aguas	Beliza Caiez	No aplica	3147341376	x		Se indica los requisitos			
274	269	4/08/2022	Solicitud de informacion concesión para riego	katherin paz	No aplica		x		Se indica los requisitos			
275	270	4/08/2022	Consulta de factura	Ana Joja	No aplica	3136291652						
276	271	5/8/2022	CLINICA CONECTADO A ALCANTARILLADO	CARLOS GUZMAN	No aplica	3206159514		x	pte remitir al ing Javier L			
277	272	8/08/2022	Presenta descargos de factura por cobro persuasivo	Andrea perez	No aplica	3167445992	x		Se remite a tesoreria			
278	273	8/08/2022	SEGUIMIENTO A CORREO	GLORIA DE GUDIÑO	No aplica	3002199729		x	PTE CORREO			
279	274	8/08/2022	SEG ACCION DE TUTELA 3468 andean tower partners colombia sas	JUAN PABLO LASSO	No aplica	3125473041	x		Se remite a juridica			
280	275	8/08/2022	consulta para la inscripcion de taller periodismo ambiental JOSE REYES CORTE DE ARBOLES DE CAPULI EN EL	Fernando Bedoya	No aplica	3147543469	x		Se remite link por wt			
						3113789409						

+ ≡ Planilla digital 2023 Planilla imprimible Hoja1

Explor

02:26 p.m. 18/01/2023

Control de Solicitudes verbales

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

Última modificación el 2 de enero

100%

€

0

00

123

Arial

11

B

I

A

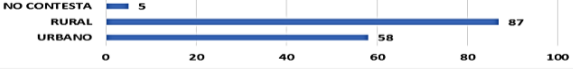
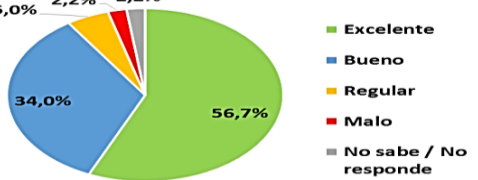
Proyectó: Fabio C.

Revisó: Profesional Universitario

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO	Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 30 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno

- 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

		CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 02												
		REPORTE DE MEDICION DE INDICADORES	Página: 1 de 1	Fecha: 5/04/2021											
			Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico												
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de percepción de satisfacción del usuario														
TIPO DE INDICADOR	Efectividad														
FORMULA PARA EL CALCULO	Número de usuarios encuestados con percepción satisfactoria / Número total de encuestados														
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje														
META	90%														
PERIODO DE MEDICION	Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2022														
CALCULO DEL INDICADOR	90,7%														
PRESENTACION DE RESULTADOS															
CONSOLIDADO: DEL 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2022															
PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE / NO RESPONDE	TOTAL	Nivel de satisfacción	No. de usuarios	Porcentaje	Calculo del indicador					
El tiempo que demoró en ser atendido en su consulta, trámite y/o servicio fue:	61	59	14	12	4	150	Excelente	85	56,7%	90,67%					
El trato y respeto que recibió por parte del funcionario que lo atendió fue:	91	53	3	0	3	150	Bueno	51	34,0%						
El conocimiento y el manejo del tema por parte del funcionario que lo atendió fue:	95	45	6	1	3	150	Regular	8	5,0%						
¿Cómo calificaría la claridad de las instrucciones e información brindadas al momento de atender su solicitud o consulta?	93	47	7	0	3	150	Malo	3	2,2%						
							No sabe / No responde	3	2,2%						
							TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	150							
UBICACIÓN DEL LUGAR DE SU RESIDENCIA 					TIPO DE ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENECE 										
REGULARIDAD CON LA QUE SE REQUIERE DE LOS SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN 															
REPRESENTACION GRAFICA DEL RESULTADO DEL INDICADOR															
Nivel de satisfacción 															
ANALISIS Y CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS															
Con un total de 150 personas encuestadas en CORPONARIÑO entre los usuarios quienes presentaron solicitudes de trámites, permisos, autorizaciones y atención de PQRSD durante el 1 de julio y 30 de septiembre de 2022, se encontraron los siguientes resultados: En general, analizadas las encuestas aplicadas a los usuarios, se obtiene que 136 personas calificaron la satisfacción en el servicio entre excelente y bueno, correspondiente al 90,7%, cumpliendo con la meta del indicador para el tercer trimestre de la vigencia de 2022. El 5% de las personas encuestadas identifican el servicio como regular, el 2,2% de las personas calificaron el servicio como malo y el 2,2% no contestaron las preguntas de la encuesta. Se realizó el comparativo con el tercer trimestre de la vigencia 2021 el cual su porcentaje de satisfacción fue del 83,4%, frente al tercer trimestre de la presente vigencia con un 90,7%, evidenciándose un incremento del 7,3% en la percepción positiva de las partes interesadas. La aplicación de la encuesta se realizó de manera presencial en la entidad.															
NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DEL REPORTE															
MARTHA ANDREA ERAZO ARCOS															
NOMBRE Y FIRMA LIDER DEL PROCESO															
JUAN CAMILO GUEVARA															
FECHA DE ENTREGA DEL REPORTE: 07/10/2022															
Proyectó: Equipo Orientación Estratégica			Revisó: Profesional Universitario			Aprobó: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico									

Proyectó: Fabio C. Revisó: Profesional Universitario Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO	Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 31 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno

	CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO	Versión: 02	
	REPORTE DE MEDICION DE INDICADORES	Página: 1 de 1	Fecha: 5/04/2021 Responsable: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de percepción de satisfacción del usuario		
TIPO DE INDICADOR	Efectividad		
FORMULA PARA EL CALCULO	Número de usuarios encuestados con percepción satisfactoria / Número total de encuestados		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje		
META	90%		
PERIODO DE MEDICION	Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022		
CALCULO DEL INDICADOR	88,3%		

PRESENTACION DE RESULTADOS

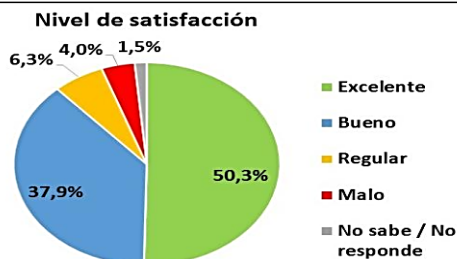
CONSOLIDADO: DEL 1 OCTUBRE DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE / NO RESPONDE	TOTAL
El tiempo que demoró en ser atendido en su consulta, trámite y/o servicio fue:	93	111	38	46	4	292
El trato y respeto que recibió por parte del funcionario que lo atendió fue:	145	125	19	0	3	292
El conocimiento y el manejo del tema por parte del funcionario que lo atendió fue:	188	90	6	1	7	292
¿Cómo calificaría la claridad de las instrucciones e información brindadas al momento de atender su solicitud o consulta?	162	117	10	0	3	292
TOTAL Σ	588	443	73	47	17	1168

Nivel de satisfacción	No. de usuarios	Porcentaje	Calculo del indicador
Excelente	147	50,3%	88,27%
Bueno	111	37,9%	
Regular	18	6,3%	
Malo	12	4,0%	
No sabe / No responde	4	1,5%	
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	292		



REPRESENTACION GRAFICA DEL RESULTADO DEL INDICADOR



ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Con un total de 292 personas encuestadas en CORPONARINO entre los usuarios quienes presentaron solicitudes de trámites, permisos, autorizaciones y atención de pqrds durante el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022, tanto en la Sede central como en los Centros Ambientales, se encontraron los siguientes resultados:

En general, analizadas las encuestas aplicadas a los usuarios, se obtiene que 258 personas calificaron la satisfacción en el servicio entre excelente y bueno, correspondiente al 88,27%, incumpliendo con la meta del indicador para el cuarto trimestre de la vigencia de 2022. El 6,3% de las personas encuestadas identifican el servicio como regular, el 4% de las personas calificaron el servicio como malo y el 1,5% no contestaron las preguntas de la encuesta.

Se realizó el comparativo con el IV trimestre de la vigencia 2021 el cual su porcentaje de satisfacción fue del 85%, se evidencia un incremento del 3,27%. Sin embargo, no se alcanzó la meta del indicador.

Los canales que se utilizaron para la aplicación de la encuesta se realizaron de manera presencial y virtual.

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DEL REPORTE

MARTHA ANDREA ERAZO ARCOS

NOMBRE Y FIRMA LIDER DEL PROCESO

JUAN CAMILO GUEVARA

FECHA DE ENTREGA DEL REPORTE: 30/12/2022

Proyectó: Equipo Orientación Estratégica	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Planeación y Dirección Estratégico
--	-----------------------------------	--

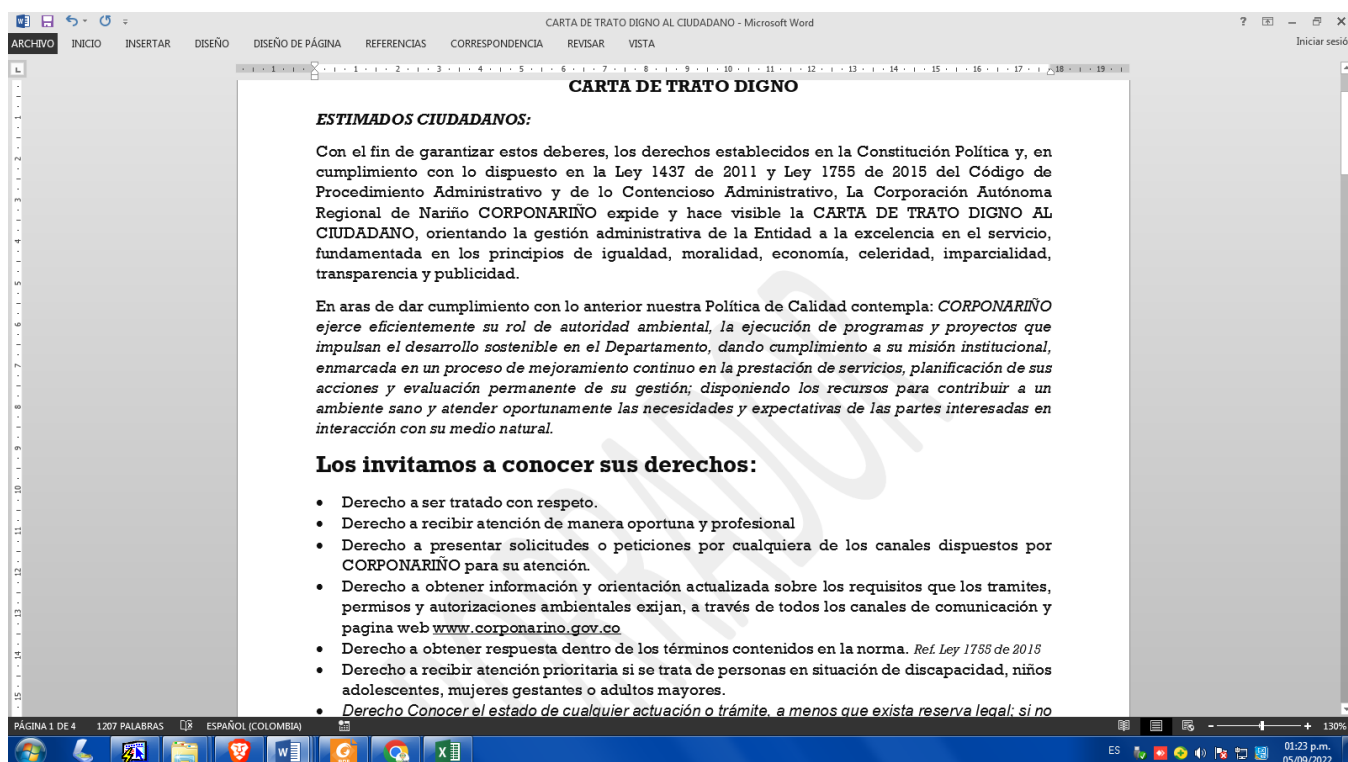
Proyectó: Fabio C.

Revisó: Profesional Universitario

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO	Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 32 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno

4.6 Actualizar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.



Proyectó: Fabio C.

Revisó: Profesional Universitario

Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno

 Corponariño <i>Conserva la vida.</i>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO		Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 33 de 29		Fecha: 30/06/2021
		Responsable: Jefe de Oficina Control Interno		

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO - Microsoft Word

HERRAMIENTAS DE TABLA

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA DISEÑO PRESENTACIÓN

Iniciar sesión

En nuestros centros ambientales y sede central, de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes jornada continua de 7:30 am a 3:30 pm

Oficina de Atención	Dirección	Correo electrónico
Sede Principal	Municipio de Pasto Calle 25 No. 7 Este 84 finca <u>lope</u> via la Carolina PBX: 7309282 - 3176569913	quejasreclamos@corponarino.gov.co contactenos@corpoautonomadenarino.onmicrosoft.com
Centro Ambiental Norte	Calle 2 carrera 15. Barrio Eduardo Santos Teléfono 7265411 - 3176593457	launion@corpoautonomadenarino.onmicrosoft.com
Centro Ambiental Sur	Carrera 1ª No. 3E-365 Panamericana Teléfono 7733920 fax 7733144 - 3176590555	ipiales@corpoautonomadenarino.onmicrosoft.com
Centro Ambiental Costa Pacífica	Barrio Miramar Casa 8ª Teléfono 7272087 Fax 7272086 - 3176572344	tumaco@corpoautonomadenarino.onmicrosoft.com
Centro Ambiental Minero Sotomayor	Centro Minero Teléfono 3176590520	sotomayor@corpoautonomadenarino.onmicrosoft.com
Centro Ambiental Suroccidente	Carrera 13 No. 19-26 Tercer Piso Teléfono 7280586 3176576149	tuquerres@corpoautonomadenarino.onmicrosoft.com

Facebook: [Corponariño](#) Twitter: [@corponariño](#) Instagram: [@corponarino](#) Youtube: [Corponariño](#)

PÁGINA 4 DE 4 1202 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA)

ES 01:25 p.m. 05/09/2022

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.

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales cuentan con formato para la recepción de peticiones verbales

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---

Biblioteca Documentos

SOLICITUDES 2022

Organizar por: Carpeta ▼

Nombre	Fecha de modificación	Tamaño
20221213 SOLICITUD DE CONCEPTOS CORDOBA	13/12/2022 04:47 p.m.	
20221213 RECLAMO FACTURA CORDOBA	13/12/2022 04:26 p.m.	
20221213 RECLAMO FACTURA consaca	13/12/2022 11:03 a.m.	
20221128 SOL DE DONACION LLANTAS	28/11/2022 04:19 p.m.	
20221128 RECLAMO FACTURA vda Pueros Mocondino	28/11/2022 11:07 a.m.	
20221124 SOLICITUD DE donacion de alevinos	24/11/2022 10:13 a.m.	
20221121 SOLICITUD FACTURA 11	21/11/2022 09:23 a.m.	
20221108 RECLAMO FACTURA	08/11/2022 04:16 p.m.	
20221031 ARCHIVO DE EXPEDIENTE Y ANULACION yacuquer	31/10/2022 10:35 a.m.	
20221027 SOLICITUD DE CORTE	27/10/2022 09:39 a.m.	
20221026 ARCHIVO DE EXPEDIENTE Y ANULACION ancuya	26/10/2022 12:42 p.m.	
20221026 ARCHIVO DE EXPEDIENTE Y ANULACION	26/10/2022 11:31 a.m.	
20221019 RECLAMO FACTURA	19/10/2022 04:55 p.m.	
20221018 ARCHIVO DE EXPEDIENTE	18/10/2022 05:58 p.m.	
20221014 ARCHIVO DE EXPEDIENTE CARLOS PAZ	14/10/2022 10:14 a.m.	
RAD 5811 2022	13/10/2022 09:10 a.m.	
RAD 5812 2022	13/10/2022 09:10 a.m.	
20221005 RECLAMO FACTURA	05/10/2022 05:00 p.m.	
20221005 ARCHIVO DE EXPEDIENTE	05/10/2022 04:38 p.m.	
20221004 RECLAMO FACTURA	04/10/2022 05:20 p.m.	
20221004 RECLAMO POR TUA Y ARCHIVO DE EXPEDIENTE	04/10/2022 01:00 p.m.	
20221003 SOLICITUD DE RELIQUIDACION CAN	03/10/2022 11:25 a.m.	
20221003 RECLAMO POR TUA Y ARCHIVO DE EXPEDIENTE	03/10/2022 10:23 a.m.	
20220929 SOLICITUD DE CORTE - BOTANILLA	29/09/2022 11:36 a.m.	
20220928 permiso de corte sta Teresa	28/09/2022 11:47 a.m.	
20220927 solicitud anulacion de varias facturas	27/09/2022 11:59 a.m.	
20220927 solicitud actualizacion de representante	27/09/2022 11:00 a.m.	
20220926 SOLICITUD DE CORTE	26/09/2022 03:22 p.m.	

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE NARIÑO Versión: 6

FORMATO DE RECEPCIÓN PARA PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS AMBIENTALES Página 1 de 2 17/05/2021

Responsable Subdirector Administrativo y Financiero

También puede reportar sus Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias Ambientales en la línea telefónica 018000913730, Fijo (+2) 7309285, (+2) 7309282 Ext 221 o página web www.corporariño.gov.co

NÚMERO DE RADICACIÓN _____ FECHA: 12/08/2022

FECHA MÁXIMA DE PLAZO PARA DAR RESPUESTA:

TÉRMINOS DE RESPUESTA	(Días hábiles)**
X Solicitud, queja, reclamo, sugerencia o denuncia ambiental	15 días
Derecho de Petición	15 días
Solicitud o Derecho de Petición para solicitar información o documentos	10 días
Solicitud o Derecho de Petición entre Entidades Públicas	10 días
Solicitud o Derecho de Petición para Consulta	30 días
Solicitud de Entes de Control y Congreso de la República	5 días

**Los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud

TIPO DE REQUERIMIENTO: QUEJA () SUGERENCIA () DENUNCIA AMBIENTAL ()
RECLAMO () SOLICITUD (x) PETICIÓN ()

MEDIO DE RECEPCIÓN:

☐ Documento escrito y radicado en la entidad ☐ Buzones de la entidad, Sede Central, y Centros Ambientales

☒ Líneas telefónicas 018000913730-730 9285 ~ 7309282 opción 1 y líneas de los Centros Ambientales - 3176569913 ☐ E-mail: quejasreclamos@corporariño.gov.co

☐ Personal (verbal) ☐ Correo

☐ Página Web www.corporariño.gov.co ☐ Redes Sociales

☐ Fax

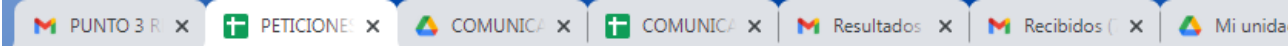
¿La Petición, Queja, Sugerencia, Reclamo o Denuncia Ambiental se radica de manera anónima?
Sí: ☐ NO: ☒

DATOS PERSONALES:

NOMBRE Y APELLIDO DEL INTERESADO O ENTIDAD	LUIS FELIPE CUNDRAR PANTOJA
CÉDULA DE CIUDADANÍA, TI O NIT	5213399
TELÉFONO CELULAR	3137193198
CORREO ELECTRÓNICO	yolandacegas@gmail.com
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	

1/6 85,25%

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DENARIÑO	Versión: 2	
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO OCI	Página 35 de 29	Fecha: 30/06/2021 Responsable: Jefe de Oficina Control Interno



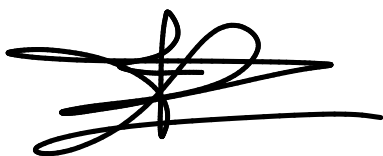
docs.google.com/spreadsheets/d/1d_-_rgusQLpo9f0l-v2wZGoQl0HdZ2si/edit#gid=523526490

PETICIONES TOTALES POR AÑO 2016-2021 **.XLSX** ☆ 📄 ☁

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Última modificación hace unos segundos

100% | € % .0 .00 123 | Arial | 12 | **B** *I* U **A** | 🔍 🏠 ⌵

A8:F8	fx	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA					
	A	B	C	D	E	F	G
1							
2		VIGENCIAS					
3		2017	2018	2019	2020	2021	
4	CORRESPONDENCIA TOTAL RECIBIDA	9901	9640	10288	6225	7968	
5	CORRESPONDENCIA TOTAL ENVIADA	9275	10111	14577	6189	7482	
6	TRAMITES, DOCUMENTOS DE EXPEDIENTES E INFORMES DE CUMPLIMIENTO	4876	4800	3304	939	2614	
7	PQRS	5025	4840	6984	5286	5354	
8	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	23,8	29,0	29,7	43,4	36,6	
9	DENUNCIAS AMBIENTALES INFRACORES ILEGALES	173	210	350	218	183	
10	DENUNCIAS AMBIENTALES CON SANCIONATORIO	30	51	52	21	16	
11	PORCENTAJE DE DENUNCIAS AMBIENTALES RESPECTO DEL # TOTAL DE PETICIONES	3,44%	4,34%	5,01%	4,12%	3,42%	
12							
13							



FABIO CARDENAS REVELO.
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Fabio C.	Revisó: Profesional Universitario	Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno
--------------------	-----------------------------------	---