

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PERIODO MAYO – AGOSTO DEL 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO: Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción", la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016 emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, se verifica la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC y la matriz de riesgos susceptibles de corrupción - vigencia 2020, con el fin de realizar el seguimiento y control de los avances al cumplimiento de las actividades programadas en éste, elaborando el informe con los resultados respectivos.

ALCANCE: La Oficina de Control Interno presenta el segundo informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC de CORNARE con corte al 30 de agosto del 2020, el cual se efectúa teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la verificación realizada por esta Oficina a las actividades programadas en el PAAC, así como el monitoreo reportado por los responsables de la ejecución de cada actividad.

CRITERIOS:

- Artículo 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Ley 1474 de 2011.
- Artículo 2.1.4.6. "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo" del Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título IV de la parte I del libro II del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano"
- Versión Única del PAAC formulado y publicado por CORNARE en su página Web, para su ejecución durante la vigencia 2020.
- Seguimiento y actualización al mapa de riesgos susceptibles de corrupción.

METODOLOGÍA: Para elaboración y presentación del informe, se partió de la verificación al cumplimiento de requisitos legales asociados a la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y el seguimiento a los componentes, actividades, metas e indicadores del PAAC 2020; entre los que figura el Mapa de Riesgos Susceptibles de Corrupción, conforme con la Metodología "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción – 2015"

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC, es uno de los planes que integran el Modelo Integrado de Planeación de Gestión MIPG e involucra 10 de las 17 políticas de este modelo, estas son: *integridad, participación ciudadana*

en la gestión pública, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, gobierno digital, seguridad digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, mejora normativa, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, transparencia; acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y control interno.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En las acciones de seguimiento se validó por la Jefa de la Oficina de Control Interno el cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el marco de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción, la obligación de elaborar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos susceptibles de corrupción; así como la publicación de estos documentos en la página Web de CORNARE a más tardar el 31 de enero de 2020; igualmente se validó que estos se publicarán previamente en la página web de la entidad con el fin de recibir aportes de las partes interesadas, sugerencias (2) que fueron tenidas en cuenta a fin de publicar el Plan final el 31 de enero del 2020.

El PAAC-2020, lo comprenden 48 actividades distribuidas en los siguientes componentes:

- Componente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: con un total de OCHO (8) actividades.
- Componente Estrategia Racionalización de Trámites: con un total de NUEVE (9) actividades.
- Componente Rendición de Cuentas (Participación Ciudadana): con un total de OCHO (8) actividades.
- Componente de Servicio al Cliente: con un total de NUEVE (9) actividades.
- Componente de Transparencia y Acceso a la Información: con un total de ONCE (11) actividades.
- Componente Iniciativas Adicionales: con un total de TRES (3) actividades.
- Componente Matriz de Riesgos de Corrupción 2020: Se identificaron QUINCE (15) Riesgos de Corrupción.

SEGUIMIENTO POR COMPONENTE:

COMPONENTE 1. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: avance del **87,25%**. Dentro de este componente fueron identificados un total de 8 actividades dentro de 5 subcomponentes, así:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA FINAL	% AVANCE REPORTADO
Política de administración de riesgos	Difusión y socialización del "Manual por el cual se establecen y desarrollan las disposiciones normativas y se adopta la política de administración del riesgo de la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare Cornare" y ser incorporado en la documentación del Sistema de Gestión	30 de abril de 2020	100%
Construcción del Mapa de Riesgos y del Plan Anticorrupción	Actualización y publicación mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2020.	31 de enero de 2020	100%
	Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020	31 de enero de 2020	100%
	Valoración del Riesgo de Corrupción: Análisis del riesgo (probabilidad, impacto); valoración (zona de riesgo); controles.	31 de enero de 2020	100%
Consulta y divulgación	Participación y divulgación en la construcción del mapa de riesgos de corrupción y del plan anticorrupción 2020	31 de enero de 2020	100%
Monitoreo y revisión	Monitorear y revisar cuatrimestralmente el Mapa de Riesgos de Corrupción para determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener el mapa de riesgos de corrupción institucional.	30 de noviembre de 2020	66%
Seguimiento	Cumplir con los seguimientos periódicos (cuatrimestrales) al mapa de riesgos de corrupción y al PAAC	31 de diciembre de 2020	66%
	Publicar en el sitio WEB los informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y al plan anticorrupción, en las fechas establecidas en el Decreto 124 de 2016.	31 de diciembre de 2020	66%

EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO:

Actividad 1: "Difusión y socialización del Manual por el cual se establecen y desarrollan las disposiciones normativas y se adopta la política de administración del riesgo de la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare Cornare y ser incorporado en la documentación del Sistema de Gestión": desde Planeación Estratégica se formuló el manual antes descrito y se realizó difusión y socialización del mismo.

Actividad 2: En la actividad de "Actualización y publicación mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2020", se constató el cumplimiento del mismo el cual es posible verificar en la página web de la Entidad en el siguiente enlace: <http://www.cornare.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/>, en el cual se observa el archivo de "**Matriz de riesgos de Corrupción 2020 (Formato XLS – Tamaño 238 KB)**", siendo esta de fácil consulta por los funcionarios, usuarios y/o público en general que desee realizar consulta del mismo. Igualmente se actualizó la matriz de riesgos de corrupción, incorporándose 5 nuevos en los siguientes procesos, pasando de 15 a 20 dentro del mapa de riesgos de corrupción institucional, así: 1 en el proceso de Gestión de Bienes y Servicios; 1 en el proceso de Gestión Financiera; y 3 en el proceso de Planeación Estratégica.

Actividad 3: "Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020" esta se encuentra cumplida en un 100% , dado que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 de la Corporación, fue construido en debida forma y el mismo se encuentra publicado en la página web de la Entidad el siguiente enlace: <http://www.cornare.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/> para consulta.

Actividad 4: "Valoración del Riesgo de Corrupción: Análisis del riesgo (probabilidad, impacto); valoración (zona de riesgo); controles" se observó el cumplimiento del mismo con la consulta de las matriz de riesgo de corrupción 2020 de la Corporación, matriz dentro de la cual se encuentran incorporados los elementos de *Análisis de los riesgo identificados (probabilidad, impacto); valoración (zona de riesgo)* y controles de los mismos esta valoración de riesgos de corrupción se constataron en la página web de la Entidad en el enlace: <http://www.cornare.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/>, en el archivo de "**Matriz de riesgos de Corrupción 2020**"

Actividad 5: "Participación y divulgación en la construcción del mapa de riesgos de corrupción y del plan anticorrupción 2020" se observa una participación efectiva y activa por parte de todas las oficinas, áreas o dependencias de la Corporación quienes a través de diferentes medios electrónicos y de participación lograron realizar aportes para la construcción de la matriz de riesgos de corrupción, garantizando que todos y cada uno de los procesos que se desarrollan en la Corporación tengan sus riesgos identificados y con ello una valoración que aporte al control y mitigación de los mismos.

Actividad 6: "Monitorear y revisar cuatrimestralmente el Mapa de Riesgos de Corrupción para determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener el mapa de riesgos de corrupción institucional" desde la Oficina de Control Interno durante el periodo mayo-agosto se realizaron auditorías internas y en éstas, se verificaron los riesgos y controles establecidos para los procesos auditados.

Actividad 7: “Cumplir con los seguimientos periódicos (cuatrimestrales) al mapa de riesgos de corrupción y al PAAC”: la Oficina de Control Interno cumpliendo los lineamientos Constitucionales y legales realizó el seguimiento del periodo mayo-agosto de 2020 cumpliendo la actividad establecida de realizar el seguimiento periódico al mapa de riesgos de corrupción y al PAAC, seguimiento el cual se publica en la página web de la entidad.

Actividad 8: “Publicar en el sitio WEB los informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y al plan anticorrupción, en las fechas establecidas en el Decreto 124 de 2016”, durante el periodo 2020, de acuerdo Decreto 124 de 2016, el primer seguimiento se realizó al periodo enero- abril y el segundo seguimiento al periodo mayo- agosto de 2020 que se realiza a través del presente informe de seguimiento el cual será publicado dentro de los términos correspondientes.

COMPONENTE 2. ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: para el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2020, no se tiene programación de actividades, no obstante, se viene adelantando diagnósticos, seguimientos y otras acciones con el fin de dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los términos establecidos, por lo cual se observa un avance del **71.4%**. Dentro de este componente fueron identificados un total de 9 actividades dentro de 4 subcomponentes, así:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA FINAL	% AVANCE REPORTADO
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	Actualizar el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos en el sistema de gestión de la corporación	30 de noviembre de 2020	100%
	Actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.	30 de noviembre de 2020	83,3%
	Difundir información de oferta institucional de trámites.	30 de noviembre de 2020	100%
Priorización participativa de Trámites a racionalizar	Identificar trámites de alto impacto y priorizar.	30 de noviembre de 2020	40%
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	Implementar acciones de actualización normativa	30 de noviembre de 2020	80%
	Implementar acciones de actualización administrativa	30 de noviembre de 2020	80%

	Incorporar el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la racionalización de trámites	30 de noviembre de 2020	90 %
Resultados de la racionalización de trámites cuantificados y difundidos	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía	30 de octubre de 2020	0%
	Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	30 de noviembre de 2020	70%

EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO:

Actividad 1: “Actualizar el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema de Gestión de la Corporación”: en el marco Sistema de Gestión - SG, se cuenta con el documento en el P-AA-01_Procedimiento_autoridad_ambiental_V.02; en el alcance de este se cuenta con un inventario de 30 trámites los cuales se encuentran actualizados en la documentación del SG.

Actividad 2: “Actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUI”: Desde la Dirección con acompañamiento del líder de autoridad ambiental se realizó una revisión a los diferentes trámites y servicios publicados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) el cual genera la información publicada al ciudadano de los trámites ambientales de la corporación en la plataforma del portal único del estado Colombiano www.gov.co, el nuevo sitio virtual en el que cualquier ciudadano podrá interactuar con el Estado y desarrollar los trámites de manera fácil, ágil y sencilla

Se pudo observar que de 24 trámites registrados, 20 están inscritos en el SUIT (Tal como fue consultado en el SUIT), 2 pendientes de gestión (certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural y plan de saneamiento y manejo de vertimientos) y 2 en creación (acreditación y certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta e inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos).

Para los trámites que se encuentran registrados, se actualizó el valor de tarifas ambientales de la vigencia de 2020; así como los medios de pago (pago en línea) y canales de atención (correos. Así mismo se realizó actualización del formato de aprovechamiento de árboles aislados V.7 y formato de registro de plantaciones forestales protectoras.

Tipo	Código	Institución creadora	Nombre del formulario	día de pará inclusión	fecha de inclusión	fecha actualización	instr.
B	SUI-5	MINISTERI	Formulario único nacional de solicitud de aprovechamiento forestal dom.	D	2014-10-28	2018-05-26	1
A	SUI-4	CORPORAC.	Elaboración de la Evaluación Ambiental de Vestimientos, de la que trata	D	2016-10-25	2019-02-20	1
B	SUI-5	MINISTERI	Formulario Único de Comercio Exterior	D	2018-08-05	2020-02-10	0
A	SUI-4	CORPORAC.	Términos de Referencia Plan Aprovechamiento Manejo Forestal Plantac.	D	2016-10-25		1
B	SUI-5	MINISTERI	Formulario único nacional de solicitud de aprovechamiento forestal bosq.	D	2014-10-28	2018-05-26	0
A	SUI-4	CORPORAC.	Solicitud Resque Natural	D	2016-10-25		1
A	SUI-4	CORPORAC.	Solicitud Registro de Plantaciones Forestales Protectoras (o Protectoras)	D	2016-10-25	2020-08-04	1
B	SUI-5	MINISTERI	Formulario único nacional de solicitud de prospección e exploración de a.	D	2014-08-13	2018-10-09	1
B	SUI-5	MINISTERI	Formulario único nacional de solicitud de permiso de estudio e investiga.	D	2014-09-23	2018-10-09	0
A	SUI-2	CORPORAC.	Remisión Fuentes de Agua	D	2014-09-03		1
A	SUI-3	CORPORAC.	Formulario solicitud aprovechamiento árboles aislados	D	2015-12-10	2020-02-05	1
B	SUI-5	MINISTERI	Formulario único nacional de solicitud de permiso de vertimientos	U	2014-08-13	2018-05-26	1
B	SUI-5	MINISTERI	Formulario único de solicitud o modificación de licencia ambiental	D	2014-10-28	2018-10-09	1

De igual manera el formato de registro de plantación forestal bajo la resolución 213 de 2020 se actualizó en su normatividad

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte
Resolución	213	2020	Todos	Documento: Nombre trá.	
Circular	1400001	2020	Todos	Pago	
Decreto	2811	1974	Artículo 225 - 234	Documento	
Decreto	1408	2008	Artículo 3 parágrafo 4	Documento	
Ley	99	1993	Artículo 21		
Ley	632	2000	Artículo 90		
Ley	1450	2011	Artículo 203		
Resolución	1280	2010	Artículo 1		
Acuerdo	289	2011	5		
Decreto único reglamentario	1076	2015	Libro 2, Parte 2, Título 1, Capítulo 1, Sección 1, Artículo de texto 1.		

De acuerdo a la revisión realizada y a los trámites que actualmente se encuentran vigentes en la Corporación, para el segundo semestre del 2020, se tiene planificado proceder a la actualización y gestión de los trámites pendientes por revisión en el SUIT, así como la implementación de la estrategia de racionalización de trámites.

Actividad 3: “Difundir información de oferta institucional de trámites”, se puede observar en la página institucional <http://www.cornare.gov.co/> la ventanilla de trámites ambientales, enlace el cual permite la consulta de FORMATOS TRÁMITES AMBIENTALES, RECURSO AGUA, RECURSO BOSQUE Y BIODIVERSIDAD, RECURSO AIRE Y LICENCIA AMBIENTAL, adicionalmente permite la consulta de trámites de CONTROL AMBIENTAL, RESIDUOS Y SERVICIOS AMBIENTALES. Lo anterior permite una fácil consulta por parte de usuarios y público en general de los trámites que se adelantan en la Corporación, de manera ágil y oportuna a través del sistema de información dispuesto para tal fin.

Igualmente, la difusión de oferta de trámites y servicios a través de los diferentes canales de comunicación: página web, eventos Corporativos, pautas publicitarias, redes sociales y correos electrónicos, evidencias que se encuentran ubicadas en la ruta: C:\Alinformacion\Informes Control Interno\Informes 2019\Plan Anticorrupción\Seguimientos\Evidencias.

Desde CORNARE se implementaron medidas para afrontar el COVID 19 sin afectar a los ciudadanos en la prestación del servicio siguiendo los lineamientos dados en «Cuarentena por la Vida» y «Aislamiento Nacional» y sus diferentes Decretos y Circulares

A través de redes sociales y plataformas digitales se dispuso de medios de atención y comunicación con el objetivo de garantizar los servicios y la atención al público. La Subdirección de Servicio al Cliente, fue la responsable de poner en funcionamiento esta estrategia de servicio y siguiendo las directrices de la Dirección General mantiene un contacto permanente con sus grupos de interés.

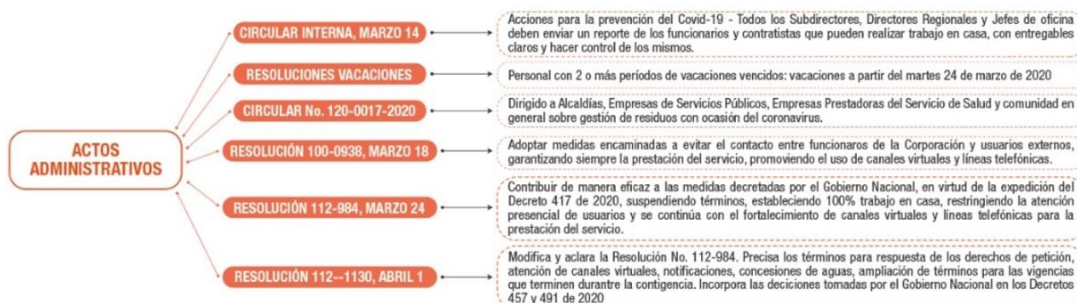
La Subdirección de Servicio al Cliente con la Oficina de Comunicaciones continua de forma permanente con el proceso de identificación de iniciativas para la socialización de campañas orientadas a socializar información asociada a los trámites y servicios de la corporación. Así, por ejemplo, se reitera la divulgación de las tarifas de trámites ambientales en el tiempo de cuarentena para incentivar la realización de los trámites de forma virtual y la publicación de información en torno a este tema: <http://www.cornare.gov.co/noticias-corporativas/tramites-antecornare-podran-adelantarse-virtualmente-durante-la-cuarentena/>



Actividades 4: "Identificar trámites de alto impacto y priorizar". Se encuentran en fase de implementación, aunque con ocasión de la declaratoria por el Gobierno Nacional de Calamidad Pública por el COVID 19 en todo el Territorio Nacional, desde CORNARE se expidieron las Resoluciones: 110-0938-2020, 112-0984-2020, 112-1130-2020 y Circular Aclaratoria 120-0017-2020, por parte de la Dirección General, Secretaría General y Oficina Jurídica, actos administrativos tendientes a priorizar trámites, específicamente en los siguientes trámites:

- Atención prioritaria y trámite inmediato a las solicitudes de concesiones de aguas superficiales y subterráneas presentadas por los municipios o personas prestadoras del servicio del público domiciliario de acueductos urbanos y rurales.

- Suspensión de los términos para los usuarios externos de los trámites administrativos ambientales y de licenciamiento ambiental, procedimientos sancionatorios ambientales, control y seguimiento a licencias, cobros coactivos y de procesos disciplinarios desde el 24 de marzo de 2020 acatando las disposiciones del Gobierno Nacional.
- Prórroga automática de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias.
- Atención permanente de la fauna silvestre en el hogar de paso, cuidados y alimentación garantizando su bienestar
- Atención de quejas asociadas a riesgos



Actividades 5 y 6: “Implementar acciones de actualización normativa e implementar acciones de actualización administrativa”

Se han realizado actuaciones administrativas, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley 019 de 2012 (Ley anti trámites) e implementación del Manual de Prevención del Daño Antijurídico, Representación y Defensa Judicial acogido mediante Resolución No. 112-5288-2014, que para la vigencia 2020 se tienen contempladas actividades y acciones mediante las cuales se realiza una debida gestión pública enfocadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

Adicionalmente mediante la Resolución 112-0333 de enero 31 de 2020, se actualizó el Plan de Estímulos de la Corporación, dentro del cual se encuentra inmerso el Plan Institucional de Capacitación, Plan que fue construido con base en el diagnóstico de necesidades de aprendizaje por dependencia, los requerimientos reportados en las evaluaciones del desempeño y las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, por lo cual se han realizado las siguientes capacitaciones:

OFICINAS: CONTROL INTERNO Y JURÍDICA					
TEMATICA	NÚMERO DE HORAS	FECHA	PROVEEDOR	COSTO INSCRIPCIÓN	TOTAL ASISTENTES
Implementación Y Operación Del Secop II	2	31/03/2020	CORNARE	0	70

Estudios Previos/Análisis Del Mercado (Precio)	1,5	25/06/2020	CORNARE	0	60
GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
Ley De Crecimiento Económico (Ley 2010 Del 27 De diciembre De 2019)	8	25/02/2020	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE	0	5
Trabajo en equipo	2	26/02/2020	Jorge Iván Rincón Alarcón/ María Eugenia Castaño Guarín	0	14
Resolución de conflictos	2	26/02/2020	Jorge Iván Rincón Alarcón/ María Eugenia Castaño Guarín	0	14
Gestión del conocimiento	16	28/05/2020	ICONTEC/ GESTIÓN Y CONOCIMIENTO	\$ 3.607.020	3
Temas Actuales A Considerarse En El Manejo De La Pila Y La Seguridad Social Para El Sector Público Con Ocasión Del Estado De Emergencia	5	28/05/2020	F&C CONSULTORES	\$ 350.000	1
FINANCIERA					
Gestión efectiva del presupuesto	25	27/02/2020	F&C CONSULTORES	\$ 1.420.000	1
Actualización tributaria ley 2010 de 2019	16	7/03/2020	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE	\$ 52.650	3
Derecho disciplinario casuística aplicada	16	12/03/2020	F&C CONSULTORES	\$ 1.320.000	1
Gerencia de la oportunidad	2		CORNARE	0	60
Maratón de la innovación	3	1/02/2020	CORNARE	0	70
Reinducción	2	19/05/2020	CORNARE	0	200
SERVICIO AL CLIENTE					
Tertulias Técnicas Para Unificar Criterios, Aclarar Dudas, Hablar Un Mismo Lenguaje En Torno A La Gestión Corporativa, Especialmente En La Atención De Quejas, Tramites Ambientales Y El Control Y Seguimiento Ambiental	4	6/03/2020	CORNARE	0	60
Servicio Al Cliente, Autoridad Ambiental, Atención De Derechos De Petición Y Plan Anticorrupción	2	16/06/2020	CORNARE	0	65

Actividad 7: *“Incorporar el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la racionalización de trámites”*; se ha incorporado una amplia oferta de trámites a través de las tecnologías de la información como página web, correo electrónico, chats, medios telefónicos, redes sociales entre otras, para la recepción de éstos y para esta vigencia se está priorizando incluir nuevos sistemas que permitan accesibilidad y facilidad para los usuarios de solicitar trámites en línea.

Igualmente, CORNARE tienen Interoperabilidad con Oficina de Instrumentos Públicos para la consulta y generación de certificados de libertad y tradición y con la Cámara de Comercio para la consulta de registro de proponentes y certificado de industria y comercio; lo que permite validar información en la gestión de trámites ambientales y en proceso jurídicos y contractuales de la Corporación.

La Subdirección de Servicio al Cliente con la Oficina de Comunicaciones continua de forma permanente con el proceso de identificación de iniciativas para la socialización de campañas orientadas a socializar información asociada a los trámites y servicios de la corporación. Así, por ejemplo, se reitera la divulgación de las tarifas de trámites ambientales en el tiempo de cuarentena para incentivar la realización de los trámites de forma virtual y la publicación de información en torno a este tema: <http://www.cornare.gov.co/noticias-corporativas/tramites-antecornare-podran-adelantarse-virtualmente-durante-la-cuarentena/>



Aviso publicado en el sitio web referente a la tarifa de los trámites ambientales

Actividad 8: “Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía”: esta actividad tiene como meta o producto la realización de Encuesta de satisfacción de trámites, encontrándose programada para cumplirse antes del 30 de octubre de 2020 de acuerdo al cronograma establecido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC.

Actividad 9: “Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas”: Desde la subdirección de Servicio al Cliente y la oficina Asesora de Comunicaciones de manera constante cumplen con la identificación de iniciativas para la socialización de campañas orientadas a la racionalización de trámites, algunas de estas son: publicación en boletín informativo en la página web para la estrategia de racionalización de trámites; en productos comunicacionales como programas de radio y televisión se realiza la difusión de tema de trámites y servicio al ciudadano, enmarcados en la política de transparencia y acceso a la información pública.

Así mismo se realizó la divulgación interna de la circular 100-0013-2020, en la cual se establece lineamientos técnico-jurídicos, para la unificación de procesos y procedimientos en la atención de los trámites ambientales relacionados con el recurso Bosques y Biodiversidad, actualizando lo anterior en el sitio web de la Corporación.

De igual forma se realizó la Implementación de la gerencia de la de la oportunidad a través de la resolución 112- 0338 del 01 de febrero de 2020, "por medio de la cual se encarga a un funcionario para que Gerencie el Valor de la Oportunidad", lo cual en el caso de los trámites busca fortalecer el proceso de atención y respuesta a los mismos.

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS: para el periodo comprendido entre mayo – agosto de 2020 no se tenía programada ninguna actividad; no obstante, se ha venido avanzando en el cumplimiento de actividades que tienen una programación para su cumplimiento en fechas posteriores; por lo cual se observa un avance del **75%**. En este componente fueron identificados un total de 8 actividades dentro de 4 subcomponentes, así:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA FINAL	% AVANCE REPORTADO
Elaboración del diagnóstico y diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas	30 de octubre de 2020	70%
	Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas	30 de noviembre de 2020	80%
Preparación para la Rendición de Cuentas	Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro.	30 de noviembre de 2020	60%
	Preparar los espacios de diálogo	30 de marzo de 2020	100%.
	Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas	30 de noviembre de 2020	80%
Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas	31 de diciembre de 2020	80%
	Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación	31 de diciembre de 2020	80%
Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Evaluación de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía	30 de noviembre de 2020	50%

EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO:

Actividad 1 y 3: “Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas” y “Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro”; estas actividades se encuentran dentro del término de ejecución; sin embargo, es de resaltar que en las rendiciones de cuentas realizadas: el 27 de marzo de 2020 dentro de la Audiencia Pública de Plan de Acción Institucional 2020-2023 en la que se dio a conocer la hoja de ruta de la Corporación en el próximo cuatrienio y en la asamblea Corporativa llevada a cabo el 24 de febrero de 2020 en la que los mandatarios locales conocieron los resultados de la gestión en el último año y eligieron a quienes los representarán ante el Consejo Directivo; se realizó evaluación de las debilidades y fortalezas evidenciadas en cada una de las actividades, lográndose concluir que prevalecían en el análisis realizado las fortalezas para la rendición de cuentas. Lo anterior dada la capacidad de convocatoria que se evidenció en cada uno de los encuentros realizados, además en los mismos se expusieron los temas tratados con claridad y pertinencia, demostrando una gran capacidad de gestión por parte de CORNARE en la rendición de cuentas.

De igual manera dentro de los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión pública establecidos por el Decreto 2482 de 2012 se encuentra el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, FURAG, a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

El 27 de mayo de 2020 fueron publicados los resultados de calificación del FURAG por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en este se evaluó el nivel de avance en la implementación del MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG y del MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI para la vigencia 2019, junto con las recomendaciones de mejora y el comparativo con la vigencia 2018.

En los resultados publicados fue evaluado el nivel de avance de la implementación del MECI y de las políticas del MIPG aplicables de la entidad, para la vigencia 2019, resaltando que entre el grupo de 34 Corporaciones Autónomas y de Desarrollo Sostenible, CORNARE obtuvo la mejor calificación en el **Índice de Desempeño de Control Interno con 96.10**, en donde la segunda Corporación alcanzó un puntaje de 95 y la tercera de 92.80, ubicándose entre este grupo como la Corporación con mayor avance en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno.

La calificación para el 2019 de 96.1 supera en 12.9 puntos la calificación obtenida en el 2018 (83.20), lo cual indica el grado de orientación de Cornare a la prevención, control y gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos

institucionales, de los procesos y la mejora continua; así mismo lleva a que su ubicación dentro del ranking (quintil) en el rango entre el 4 y 5, que indica que la Corporación se encuentra entre el 20% de entidades con los mejores puntajes de desempeño del MECI y las políticas del MIPG que le son aplicables.

Actividad 2: “Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas” esta actividad se encuentra en ejecución, sin embargo, desde la Oficina de Comunicaciones y desde la Gerencia de la Transparencia, para cada rendición de cuentas se dispone con una estrategia implementada, involucrando a las partes interesadas.

Para el periodo 2020 se está haciendo énfasis en la masificación de la información ambiental, y por ello se aumentó el número de emisoras en las cuales se transmite el programa institucional de radio Conexión Cornare; de igual manera se realizó:

- La producción y gestión para la emisión de 8 comerciales a través de TV Nacional.
- La elaboración de 40 ediciones digitales del Boletín Externo de Cornare.
- La producción y emisión de 120 Programas Institucionales de TV Regional los cuales han sido emitidos por el canal regional Teleantioquia, en el espacio de Consejo de Redacción y en canales locales como Acuario tv, Doradal Tv, Mundo Más La Ceja, Gamma Producciones y Galaxia El Peñol.
- 8 ediciones del periódico institucional.
- Generación diaria de contenido noticioso para redes sociales.
- 90 campañas de temáticas específicas del quehacer misional de la Corporación.
- Interacción permanente con usuarios a través de las diferentes redes en articulación con la Subdirección de Servicio al Cliente.
- Generación de free press a través de la creación de 200 boletines y comunicados de prensa.
- Planificar y ejecutar 4 planes anuales de medios para difundir mensajes educativos ambientales, a través de medios regionales y nacionales de prensa, tv, radio y digitales.
- 12 ruedas de prensa como mecanismo de transparencia y conexión con la comunidad a través de los medios de comunicación.



La idea es no solo ampliar la cobertura de masificación de la información, sino llegar a la población más alejada que habita en corregimientos y veredas y para quienes la radio y la televisión son sus medios de información por excelencia.

Actividad 4: “Preparar los espacios de diálogo”: Para la realización de cada una de las iniciativas de rendición de cuentas, se realiza la Identificación de las temáticas a exponer, grupos de interés a los que estarán dirigidas; así como los responsables de la generación de la información (financiera, avance del plan de acción, ejecución de ingresos, programas, proyectos, procesos judiciales), medios de difusión y presentación; de igual manera del cómo se realizará la evaluación de cada uno de los ejercicios realizados.

El 17 abril y 21 de mayo, se conectaron por plataforma virtual 23 municipios, de los cuales asistieron jóvenes líderes motivados por el Ambiente y acompañados de los coordinadores Municipales de Juventud, este encuentro se tuvo la oportunidad de revisar aspectos técnicos y explicar que los espacios virtuales serían en adelante y mientras dure la Pandemia escenarios muy propicios para la participación de los Jóvenes.

También se realizaron dos (2) conversatorios juveniles con municipios acompañados: La Unión y la Ceja. El segundo encuentro fue una charla virtual sobre el manejo integral de los residuos sólidos en el municipio de La Ceja, con los Jóvenes del municipio. El 30 de junio: Se brindó información sobre la Catedra Ambiental a 38 asistentes por medio virtual, representantes de los Municipios de la Región por Jóvenes por el ambiente y Coordinadores Municipales de Juventud.

Actividades 5, 6 y 7: con el fin de generar espacios de diálogo el Director General de la Corporación, en ejercicio de las facultades otorgadas por el artículo 15 de los Estatutos de la Entidad, realizó el lunes 24 de febrero de 2020 la Asamblea Corporativa De Carácter Ordinario – 2020, la cual contó con la presencia de los alcaldes de la jurisdicción, así como Representantes del Gobierno Nacional y Departamental y diferentes sectores y organizaciones.

En dicha Asamblea Corporativa se realizó la socialización de los resultados obtenidos en el Plan de Acción Institucional 2016-2019, lo cual les sirvió a los mandatarios municipales que iniciaban su periodo Constitucional 2020-2023 tener una visión del territorio y de sus municipios en material ambiental; este conocimiento de resultados del Plan de Acción les brindo además insumos de suma importancia para la construcción de sus respectivos planes de Gobierno. Así mismo, se realizó la Publicación en el SECOP de Plan Anual de Adquisiciones 2020 y procesos contractuales de la entidad.

Igualmente, el día 27 de marzo de 2020, se realizó audiencia pública virtual de “Presentación de Plan de Acción Institucional 2020-2023”. Se utilizaron las redes sociales, la página web, el correo electrónico, entre otros medios de comunicación para realizar la convocatoria a participar de la misma (avisos en la página web, correos electrónicos, aviso de prensa, mensajes vía WhatsApp, llamadas

telefónicas y redes sociales). En el diseño del *Plan de Acción Institucional 2020-2023* partió de una nueva metodología denominada Api construcción, de la cual se resalta su inmersión en el mundo de la naturaleza, específicamente en las abejas. La Api construcción permitió la interacción entre los diferentes actores del territorio que están en relación directa con las temáticas ambientales y sus aportes y miradas que enriquecen el presente plan de acción Institucional.

Es de suma importancia resaltar que, en la elaboración del *Plan de Acción Institucional 2020-2023* se realizaron 22 encuentros y participaron en total 770 personas de las regionales (Páramo, Bosques, Porce Nus, Aguas y Valles) y representantes de grandes empresas (minerías, generadoras de energía, industrias), gobiernos locales, empresas de los sectores económicos, (industrial, floricultor, avícola, piscícola, construcción y Mediana y Pequeña Empresa - MYPES) ONG, aso comunales, iglesia, jóvenes, sector educativo, consejos de cuenca, y dos organizaciones ambientalistas (AVANSO y ADOA)¹. También se retoman los planes de desarrollo de las 26 administraciones municipales que hace parte de la jurisdicción, de manera que se garantice la articulación entre el componente ambiental del plan de desarrollo y lo misional de la Corporación; igualmente se resalta la participación de los diferentes sectores y organizaciones, con sus aportes desde sus quehaceres, miradas y perspectivas, que contribuyen y enriquecen el desarrollo prospectivo ambiental del territorio.

Como resultado de esta audiencia pública virtual de “*Presentación de Plan de Acción Institucional 2020-2023*” se logró la aprobación del mismo por parte del Consejo Directivo de la Corporación, consiguiéndose así ser la primera Corporación Autónoma Regional del país en contar con este importante elemento de planificación Corporativa para el cuatrienio 2020-2023.

De igual manera entre mayo y agosto de la presente anualidad se han realizado reuniones de rendición de cuentas en razón de la invitación a los concejos municipales, a Juntas de Acción Comunales, Medios de Comunicación, Asamblea Corporativa y reuniones de Consejo Directivo en los cuales se socializaron avances de inversión y ejecución de proyectos, además de seguimiento a los Planes de Ordenamiento Territorial (POTs), comités de gestión del riesgo e información de actuaciones de autoridad ambiental.

Así mismo, el 3 de junio de 2020, el Director General presentó ante la Asamblea Departamental el Plan de Acción Institucional para los próximos 4 años, llamado: Conectados por la vida, la equidad y el desarrollo sostenible, el cual fue exaltado y aplaudido por los corporados.

¹ Fuente: PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL CORNARE 2020- 2023

Teniendo en cuenta que las mediciones de desempeño institucional están programadas para el segundo semestre de 2020, en el primer semestre de 2020 se han adelantado acciones en la consolidación de bases de datos de trámites y quejas para poder realizar las respectivas encuestas en el segundo semestre del año.

Igualmente, en el segundo semestre de 2020 se realizará la respectiva reunión de rendición de cuentas anual, en la cual también se realizará la evaluación de satisfacción de la audiencia pública de rendición de cuentas.

Actividad 8: “Evaluación de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía”, con el objetivo de fortalecer la generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro se diseñó el formato de ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA, buscando que con el diligenciamiento de la misma la corporación pueda realizar una retroalimentación a partir de los sugerencias y opiniones de los usuarios y ciudadanos que participan de las audiencias públicas realizadas y de esta forma implementar acciones de mejora en pro de fortalecer el ejercicio de espacios de participación ciudadana, como son las audiencias públicas.

ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

Temas de Audiencia de Pública: _____
 Día ___ Mes ___ Año ___
 GRADO Y NOMBRE (Opcional): _____ de _____
 C.C. _____ de _____
 I
 PERSONAL _____ ORGANIZACIÓN _____

1. Cree usted que la audiencia pública se desarrollo de manera:
 - a. Bien organizada ___
 - b. Regularmente organizada ___
 - c. Mal organizada ___
2. La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia pública fue:
 - a. Clara ___
 - b. Confusa ___
3. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue:
 - a. Igual ___
 - b. Desigual ___
4. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera:
 - a. Profunda ___
 - b. Moderadamente profunda ___
 - c. Superficial ___
5. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?
 - a. Por aviso público ___
 - b. Prensa u otros medios de comunicación ___
 - c. A través de la comunidad ___
 - d. Boletín ___
 - e. Página web ___
 - f. Invitación directa ___
6. La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es:
 - a. Muy grande ___
 - b. Grande ___
 - c. Poca ___
 - d. Muy poca ___
7. Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:
 - a. Muy importante ___
 - b. Importante ___
 - c. Sin importancia ___
8. ¿Considera necesario continuar con la realización de audiencias públicas para el control de la gestión pública?
 - a. Si ___
 - b. No ___

Fecha: _____ Vigencia: desde: 2019-10-10 F-02-02019-01

COMPONENTE 4. SERVICIO AL CIUDADANO Y BUEN GOBIERNO: para el periodo comprendido entre mayo – agosto de 2020, no se tiene programación de actividades, no obstante, se viene adelantando diagnósticos, seguimientos y otras acciones con el fin de dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los términos establecidos, por lo cual se observa un avance del **80%**. En este componente fueron identificados un total de 9 actividades dentro de 5 subcomponentes, así:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA FINAL	% AVANCE REPORTADO
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Revisión permanente de procesos dentro del SIG	30 de noviembre de 2020	100%
Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer los mecanismos de recepción y respuesta de PQRSD.	30 de noviembre de 2020	100%
	Implementación de TICS para fortalecer la autoridad ambiental	31 de diciembre de 2020	100%
Talento Humano	Desarrollar un curso virtual para el fortalecimiento de las Ventanillas Integrales de Servicio	31 de diciembre de 2020	100%
	Capacitación a personal interno para el fortalecimiento de la calidad en el servicio a través de campañas institucionales	31 de diciembre de 2020	70%
Normativo y procedimental	Informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano.	31 de diciembre de 2020	50%
	Permanente divulgación del programa integral de protección de datos personales.	31 de diciembre de 2020	100%
	Presentar informes sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que permitan abordar diferentes aspectos de análisis y toma de decisiones.	31 de diciembre de 2020	50%
Relacionamiento con el ciudadano	Medición de satisfacción e imagen institucional	31 de diciembre de 2020	50%

EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO:

Actividad 1: "Revisión permanente de procesos dentro del SIG": en el marco del Sistema de Gestión - SG, se cuenta con documento denominado: P-DE-006_6_Gestion_enfoque_al_cliente_V.04.doc, en el cual se establece los lineamientos que permitan atender y superar la satisfacción de las necesidades y

expectativas de los Clientes y grupos de interés, brindando un excelente servicio a través de un mejoramiento continuo de la comunicación, información, los tiempos de respuesta, la coordinación, verificación y cumplimiento de los requisitos de calidad y de sostenibilidad ambiental de los procesos.

Servicio al ciudadano es uno de los pilares fundamentales en la Corporación, como se puede evidenciar desde la estructura organizacional, en la que se identifica en un alto nivel jerárquico la Subdirección General de Servicio al Cliente, cuyo propósito principal es: dirigir los programas, proyectos y acciones encaminadas a la interacción con los diferentes usuarios internos y externos promoviendo la participación social y el mejoramiento permanente de la atención a la Comunidad. De igual manera, para el mes de septiembre del año en curso se tiene programada auditoria de renovación al Sistema de Gestión por parte del ICONTEC, la cual consiste en una verificación del mantenimiento, mejora y evolución del sistema de gestión que se realiza cada 3 años, con el propósito de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y adecuación de éste con los procesos.

Actividad 2: *"Fortalecer los mecanismos de recepción y respuesta de PQRSD":* se dispone con un sistema integrado de PQRSD que permite la recepción, delegación, atención y respuesta; disponible en canales de atención de Cornare (VIS, página web, correo electrónico, redes sociales, telefónica.

La Subdirección de Servicio al Cliente en su compromiso con el mejoramiento continuo en la atención de los ciudadanos, viene consolidando una plataforma que facilita la recepción, trámite y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de nuestros Usuarios. <http://www.cornare.gov.co/pqrsd>.

Durante el primer semestre de 2020, se han recibido 2991 PQRSD, incluyendo las solicitudes de orientación por los diferentes canales de atención (la relación mensual se puede apreciar como sigue:

PQRSD distribuidos por mes

PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHOS DE PETICIÓN	86	131	124	37	103	178	659
QUEJAS AMBIENTALES (PRIORIDAD 1 Y 2)	129	161	146	79	153	135	803
ORIENTACIÓN AL USUARIO	213	238	188	162	302	426	1529
TOTAL	428	530	458	278	558	739	2991

Durante el periodo de aislamiento con motivo de la emergencia sanitaria a raíz del COVID 19, se han recibido a través del correo: cliente@cornare.gov.co un promedio de 80 correos electrónicos diarios de los cuales a cada uno se realiza su

respectiva verificación, revisión de antecedentes, radicación y circulación según corresponda. Por otro lado, en el mes de junio se realizó capacitación por parte de una funcionaria de la subdirección de servicio al cliente a los funcionarios de esta subdirección, en el tema de atención de quejas por olores ofensivos y el Plan de Reducción de Impacto por Olores Ofensivos – PRIO, lo cual fortalece las competencias en el ejercicio misional para el servicio al ciudadano. Esta capacitación se realizó a través de la plataforma corporativa para videoconferencias, Google Meet y en la cual se contó con una asistencia de 25 participantes.

Actividad 3: “Implementación de TICS para fortalecer la autoridad ambiental”: se han implementado Bases de Datos y Sistemas de Información Corporativos, que permiten disponer de información oportuna, verídica y real con los cuales se está fortaleciendo la gestión de autoridad ambiental.

Igualmente, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública por el COVID 19, se han dispuesto de medios tecnológicos y electrónicos (Pagina web, redes sociales entre otros) para la recepción de solicitudes y atención de trámites demandados por los usuarios de la Corporación, atendiendo de esta forma las disposiciones Legal y reglamentarias expedidas por el Gobierno Nacional, el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenibles y los organismos de control, situación que ha fortalecido implementación de las TICS.

Actividad 4 “Desarrollar un curso virtual para el fortalecimiento de las Ventanillas Integrales de Servicio” Durante el primer semestre de 2020 se realizaron capacitaciones virtuales a cuatro regionales de la Corporación, estas son: Regional Aguas (Guatapé), Regional Porcenus (Alejandría), Regional Páramo (Sonsón) y la Regional Bosques (San Luis).

La capacitación se realizó por medio de la plataforma corporativa para videoconferencias Google Meet y se desarrolló en un lapso de una hora y media para cada regional. Dentro de los temas socializados en estas capacitaciones se encuentran:

- Canales de atención en la corporación y redes sociales
- Sitio web de Cornare
- Ventanillas Integrales de Servicio (VIS)
- Gestión de PQRSD
- Gestión y oportunidad en la atención de quejas ambientales
- Minería Ilegal
- Atención a derechos de petición
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020
- Servicio del Sistema de Información Ambiental Regional SIAR-TIC
- Protocolo de servicio en tiempos de COVID-19

Actividad 5 Capacitación a personal interno para el fortalecimiento de la calidad en el servicio a través de campañas institucionales: Durante el primer semestre de 2020 se continuó fortaleciendo en la consolidación de una política integral de atención al ciudadano.

Dentro de los aspectos a resaltar:

- Capacitación permanente a los funcionarios en atención al ciudadano a través de las inducciones y reinducciones.
- Se fortaleció la consolidación en un único sistema de administración de las PQRSD que ingresan por los diferentes canales, permitiendo una adecuada administración de las mismas.
- Articulación y acompañamiento entre la Subdirección General de Servicio al Cliente con las demás sedes corporativas.
- Provisión de recursos humanos y tecnológicos para el fortalecimiento del servicio a través de la atención al ciudadano, con 6 Ventanillas Integrales de Servicios -VIS en funcionamiento, evidenciada en la alta competencia y valores de funcionarios idóneos y capacitados para atender a los ciudadanos con respuestas completas, oportunas y claras a las solicitudes realizadas. Además, con la aplicación de encuestas de servicios que permitan la toma de decisiones para una mejor prestación del servicio.
- Fortalecimiento de los procesos de inducción y reinducción orientadas a la cultura del servicio al ciudadano para el adecuado funcionamiento de las ventanillas integrales de servicio.

Actividad 6: "Informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano": se realizó desde la Oficina de Control Interno la evaluación y seguimiento a la oportunidad de la atención a las solicitudes de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los ciudadanos ante la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare Cornare, durante el Semestre I de 2020. Dentro de las fortalezas identificadas se encuentra la oportunidad de atención a las PQRS, y la diversidad de medios dispuestos por la Corporación para la presentación de éstas, por parte de los grupos de interés o de ciudadanos para realizar el control social frente al uso de los recursos naturales renovables y la protección del medio ambiente; además de contribuir a cerrar las brechas de corrupción por disminución en la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Actividad 7: "Permanente divulgación del programa integral de protección de datos personales": a través de la Resolución No. 112-4540-2018 expedida en la Corporación se adoptó LA POLÍTICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES EN LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RIOS NEGRO Y NARE "CORNARE, política la cual es difundida en la Corporación de manera constante (cartelera institucional al ingreso de la Corporación y sus Regionales). De igual manera, al momento de realizar notificaciones o cualquier otro acto que incluya el manejo de datos personales se le comunica al usuario que los mismos

serán protegidos de acuerdo a la política de protección de datos personales de la Corporación. Así mismo la Política de Tratamiento de datos Personales se encuentra publica en la página web de la Entidad para consulta por parte de los usuarios, en el siguiente enlace <https://www.cornare.gov.co/politica-de-datos-personales/>

Actividad 8; *"Presentar informes sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que permitan abordar diferentes aspectos de análisis y toma de decisiones"*. En el informe primer semestre 2020 del Plan de Acción Institucional 2020-2023 **"CONECTADOS POR LA VIDA, LA EQUIDAD Y EL DESARROLLO"**, se socializó y publicó el resultado del informe sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, informe el cual arroja que:

Durante el primer semestre de 2020, se han recibido 2991 PQRSD, incluyendo las solicitudes de orientación por los diferentes canales de atención (la relación mensual se puede apreciar como sigue:

PQRSD distribuidos por mes

PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHOS DE PETICIÓN	86	131	124	37	103	178	659
QUEJAS AMBIENTALES (PRIORIDAD 1 Y 2)	129	161	146	79	153	135	803
ORIENTACIÓN AL USUARIO	213	238	188	162	302	426	1529
TOTAL	428	530	458	278	558	739	2991

La distribución de orientación al usuario de manera instantánea, que no genera expediente, visita o respuesta escrita:

Distribución orientación a usuario.

TIPO DE	TOTAL
TELÉFONO	351
PRESENCIAL	219
CHAT, CONTACTENOS Y PQRSD (SITIO WEB)	952
CORREO ELECTRÓNICO	7
TOTAL	1529

En atención a Derechos de Petición de acuerdo a la Constitución Política de Colombia, el derecho de petición está reglamentado según el artículo 23; y los términos para la atención se encuentran plasmados en la ley 1755 de 2015 con un tiempo establecido de quince días.

Cornare buscando un estricto cumplimiento en beneficio del ciudadano y en aras de brindar un mejor servicio, reglamento el manejo interno del derecho de petición mediante la resolución 112-6345 del 4 de agosto de 2015, estableciendo 10 días

calendario para entregar respuesta a los usuarios ratificando el seguimiento que se venía y se viene adelantando desde la Subdirección General de Servicio al Cliente, respecto al control de tiempos de respuesta a los Derechos de Petición que se presenten a CORNARE a través del manejo de una trazabilidad dejando soporte de todas las respuestas dadas a las peticiones.

Otro canal con que se cuenta para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es el CHAT CORPORATIVO, el cual es un canal más que los ciudadanos vienen usando para realizar sus PQRSD. Durante el primer semestre de 2020, se han atendido más de 700 solicitudes. El 80 % de las respuestas se realizan por este mismo medio. Cuando es necesario consultar con las áreas competentes, se les da respuesta a través del correo cobertura@cornare.gov.co.



Siendo las solicitudes de información más frecuentes las siguientes:

- Requisitos de trámites
- Seguimiento a radicados (trámites, peticiones, quejas)
- Información cartográfica - Geoportal
- Radicación de documentos
- Consulta de acuerdos corporativos, actos administrativos
- Denuncias Ambientales
- POMCAS
- Estufas eficientes
- Medidas adoptadas por la contingencia COVID-19, suspensión de términos

Actividad 9: “Medición de satisfacción e imagen institucional” Durante el primer semestre de 2020 se realizaron aleatoriamente y presencialmente, encuestas de satisfacción a través de una Tablet ubicada en la regional Valles de San Nicolás para conocer la satisfacción del servicio en los ciudadanos, así como reconocer sugerencias y observaciones. De acuerdo a lo anterior, se realizaron 269 encuestas a diferentes usuarios con una calificación promedio de 4,9 sobre 5. El 100% de los comentarios fueron positivos, entre los cuales se resaltan:

- Felicitaciones por la atención.
- Felicitaciones, si es factible habilitar la entrada al laboratorio en la Regional Valles.

- Felicitaciones tanto la atención telefónica como la atención de los funcionarios en la oficina.
- Los felicito por la calidad humana en de todos los funcionarios.
- Nos vamos impregnados de la alegría y la amabilidad de todos los empleados con los que tuvimos contacto.
- Amable, cálida, oportuna y me resolvió todas las dudas.
- Muy buen servicio y muy agradecido por las recomendaciones y sugerencias que mejoran nuestras necesidades y ayudan a cuidar el medio ambiente
- Excelente la atención y calidad humana y provoca volver

En la encuesta se realizan las preguntas:

- Municipio de origen del usuario
- Dependencia a la cual se dirigió
- Motivo de la visita
- Nombre del funcionario que lo atendió
- Califique de 1 a 5 su grado de satisfacción el servicio. (1 insatisfecho 5 -Muy satisfecho).
- Comentarios

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: para el periodo comprendido entre mayo – agosto de 2020, no se tiene programación de actividades, no obstante, se viene adelantando diagnósticos, seguimientos y otras acciones con el fin de dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los términos establecidos, por lo cual se observa un avance del **61%**. En este componente fueron identificados un total de 11 actividades dentro de 5 subcomponentes, así:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA FINAL	% AVANCE REPORTADO
Transparencia activa	Dar respuesta efectiva a los requerimientos del ciudadano y suministrar información sobre el estado de su PQRSD desde su recepción hasta su respuesta.	31 de diciembre de 2020	87,7%
	Implementación de la estrategia de datos abiertos contemplada en la política de gobierno digital	31 de diciembre de 2020	100%
	Publicación de informes de los procesos contractuales y avances en el plan de acción institucional.	31 de diciembre de 2020	60%
	Verificar el registro de hojas de vida en el SIGEP de los funcionarios públicos	31 de diciembre de 2020	30%

Transparencia pasiva	Difusión a la comunidad de los diferentes canales de atención	30 de junio de 2020	80%
	Formular e implementar Estrategia de comunicación y difusión	31 de diciembre de 2020	100%
	Transferencia efectiva de conocimientos entre las personas que dejan sus cargos y las nuevas que llegan a desempeñarlos	30 de noviembre de 2020	60%
Elaboración de los instrumentos de la gestión de la información	Actualización del inventario de activos de información	30 de noviembre de 2020	100%
	Actualizar el Índice de información clasificada y reservada	30 de noviembre de 2020	50%
Criterio diferencial de accesibilidad	Elaboración protocolo de atención al ciudadano de Cornare incluyendo acciones para mejorar la accesibilidad y necesidades de atención especial.	31 de diciembre de 2020	0
Monitoreo del acceso a la información pública	Realizar informe de seguimiento y reporte de cumplimiento del Índice de Transparencia Activa ITA.	30 de septiembre de 2020	0

EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO:

Actividad 1: “Dar respuesta efectiva a los requerimientos del ciudadano y suministrar información sobre el estado de su PQRSD desde su recepción hasta su respuesta”: para el primer semestre del año 2020, se observa un total de 2991 PQRSD, incluyendo las solicitudes de orientación por los diferentes canales de atención; en el primer semestre de 2020 se recibieron 659 derechos de petición a los cuales se les dio respuesta de manera oportuna.

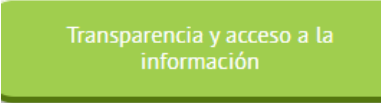
Actividad 2: “Implementación de la estrategia de datos abiertos contemplada en la política de gobierno digital” Los Datos Abiertos son aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables, los cuales facilitan su acceso y permiten su reutilización. Están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas, son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos (Ley de Transparencia-1712 de 2014, artículo 6, literal j).

La Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare - Cornare dispuso para consulta de la ciudadanía en general los datos sin ningún tipo de limitación o restricción, con el fin de garantizar el acceso a la información pública, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad a través del enlace <https://www.cornare.gov.co/servicio-al-ciudadano/datos-abiertos/>.

Actividad 3: "Publicación de informes de los procesos contractuales y avances en el plan de acción institucional": de manera mensual se realiza la rendición de cuentas de la Gestión Contractual en el aplicativo SIRECI dispuesto por la Contraloría General de la República y dichos informes son publicados en la página Web de Cornare: link: <https://www.cornare.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/gestion-contractual/>. Así mismo, el Plan de Acción Institucional: "Por la Vida, la Equidad y el Desarrollo Sostenible" se encuentra publicado en la página Web de CORNARE.

Actividad 4: Verificar el registro de hojas de vida en el SIGEP de los funcionarios públicos: desde la Unidad de Gestión Humana y Organizacional, se realiza revisión de las hojas de vida en el SIGEP; sin embargo, se ha presentado dificultades en la plataforma, teniendo en cuenta que, aunque los funcionarios públicos actualizan los datos, el sistema no recopila la información, situaciones que se ha comunicado al Departamento Administrativo de la Función Pública.

Actividad 5: Difusión a la comunidad de los diferentes canales de atención: se puede observar en la página institucional <http://www.cornare.gov.co/>, enlace el cual permite la consulta en el tema de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cumplimiento de la ley 1712 de 2014:



Transparencia y acceso a la información

Actividad 6: Formular e implementar Estrategia de comunicación y difusión: En el plan de comunicaciones 2020, se incluyó como meta: "Planificación y publicación de productos comunicacionales que contribuyan a la difusión de la gestión Cornare", relacionada con la formulación e implementación de acciones de comunicación que permita informar sobre las actividades participativas, desde su inicio, ejecución y desarrollo. (Rendición de cuentas, asambleas, avisos públicos en medios, control social, audiencias públicas).

Dentro de la estrategia de comunicación y difusión se cuenta con varias iniciativas comunicacionales y actividades que buscan la difusión de información generada en la Corporación, dentro de estas se encuentran:

- Programa institucional de radio Conexión Cornare.
- La producción y gestión para la emisión de 8 comerciales a través de TV Nacional.

- La elaboración de 40 ediciones digitales del Boletín Externo de Cornare.
- La producción y emisión de 120 Programas Institucionales de TV Regional los cuales han sido emitidos por el canal regional Teleantioquia, en el espacio de Consejo de Redacción y en canales locales como Acuario tv, Doradal Tv, Mundo Más La Ceja, Gamma Producciones y Galaxia El Peñol.
- 8 ediciones del periódico institucional.
- Generación diaria de contenido noticioso para redes sociales.
- 90 campañas de temáticas específicas del quehacer misional de la Corporación.
- Interacción permanente con usuarios a través de las diferentes redes en articulación con la Subdirección de Servicio al Cliente.
- Generación de free press a través de la creación de 200 boletines y comunicados de prensa.
- Planificar y ejecutar 4 planes anuales de medios para difundir mensajes educativos ambientales, a través de medios regionales y nacionales de prensa, tv, radio y digitales.
- 12 ruedas de prensa como mecanismo de transparencia y conexión con la comunidad a través de los medios de comunicación.

De igual manera en la página web de la entidad se cuenta con un enlace en el cual se realiza la publicación de informativos, boletines y demás elementos comunicaciones de relevancia para los usuarios.

Actividad 7: “Transferencia efectiva de conocimientos entre las personas que dejan sus cargos y las nuevas que llegan a desempeñarlos”: los funcionarios realizan la transferencia debida, cumpliendo con la entrega de puestos de trabajo mediante actas, en donde se plasmó la siguiente información: 1. Estado de las actividades pendientes o en proceso; 2. Estado de las bases de datos, aplicativos o sistemas de información a su cargo; 3. Relación de inventario documental: relacionando los documentos en medios físicos o magnéticos que se encuentran bajo su responsabilidad, su custodia: expedientes, actas, informes; 4. Estado de los convenios o contratos donde hace las veces de supervisión, detallando el estado del mismo, las actas de avance, los informes respectivos y haciendo el respectivo registro en la plataforma SIRECI y 5. Los compromisos con el Sistema de Gestión de la calidad, reporte de indicadores, acciones correctivas o de mejora entre otros.

Actividad 8 “Actualización del inventario de activos de información”: la actualización se encuentra publicada en la página Web de la Corporación; link: <http://www.cornare.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/>.

Igualmente, dentro de la actualización e implementación del PINAR se realizó la adecuación de los espacios físicos necesarios dentro de la Entidad para cumplir con los requisitos técnicos y legales necesarios para la conservación y administración de los documentos de los archivos es uno de los objetivos principales del Plan Institucional de Archivos -PINAR-. Adicionalmente en el primer semestre del año se logró la contratación de un espacio físico que permitirá mejorar

ostensiblemente la disposición y conservación del acervo documental de CORNARE; que, de acuerdo con inventario documental realizado en el año 2019, asciende a más de 80.000.000 de documentos.

Actividad 9. “Actualizar el Índice de información clasificada y reservada”: la Oficina de Gestión Documental de la Corporación realizó la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada para lo cual fueron consultadas en su elaboración fuentes confiables como el Archivo General de la Nación, e interoperabilidad con datos de otras CAR. Actualización la cual se encuentra publicada en la página Web y en el Sistema de Gestión Corporativo.

Actividad 10: “Elaboración protocolo de atención al ciudadano de Cornare incluyendo acciones para mejorar la accesibilidad y necesidades de atención especial”: se encuentran dentro del término de ejecución. Dichas actividades se están priorizando desde Gestión Documental.

Actividad 11: Realizar informe de seguimiento y reporte de cumplimiento del Índice de Transparencia Activa ITA: dicha actividad se encuentra supeditada a la activación por parte de la Procuraduría General de la Nación con el fin de diligenciar la información correspondiente, razón por la cual se cumplirá una vez el Ente de Control lo active.

COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES: para el periodo comprendido entre mayo – agosto de 2020, no se tenían programadas actividades, no obstante, se vienen adelantando las acciones con el fin de dar cumplimiento a las actividades programadas antes de los términos establecidos, por lo cual se observa un avance del **86.6%**. Componente dentro del cual fueron identificados un total de 3 actividades dentro de 1 subcomponentes, así:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA FINAL	% AVANCE REPORTADO
Cultura de la transparencia y la oportunidad	Revisión y actualización del código de ética de la corporación bajo los lineamientos de la función pública.	31 de diciembre de 2020	100%
	Fortalecer la cultura de la transparencia en los servidores públicos de Cornare.	31 de diciembre de 2020	80%
	Implementar acciones y actividades con la finalidad de fortalecer la oportunidad en las actuaciones operativas y administrativas de la Corporación	31 de diciembre de 2020	80%

EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO:

Actividad 1: "Revisión y actualización del código de ética de la Corporación bajo los lineamientos de la función pública": de conformidad con lo establecido en la Ley 2016 de 2020, "Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y de dictan otras disposiciones" y en observancia a las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, se revisó el Código de Ética de Cornare vigencia 2017, evidenciando que los valores éticos acogidos, son coherentes con los determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Éste se encuentra publicado en la página web <http://www.cornare.gov.co/codigo-etica-y-buen-gobierno/>, para consulta de usuarios en general.

Actividad 2: "Fortalecer la cultura de la transparencia en los servidores públicos de Cornare", el Director General de la Corporación en consideración y concordancia con lo establecido en el Código de ética y Buen Gobierno que busca promover acciones en los funcionarios que mejoren el desempeño Institucional y mejor servicios a los ciudadanos a través de la Resolución 112-0339-2020 del 1 de febrero de 2020 "Encarga a un funcionario para que Gerencie el Valor de la Transparencia", designación la cual recae en el Subdirector de Servicio al Cliente quien promueve, gestiona y monitorea para que todos los ciudadanos y los órganos de control tengan acceso a la información pública de forma oportuna. Además de lo anterior, en la página web de la Corporación se cuenta con enlace de Transparencia y acceso a la información, el cual brinda acceso a información General de la entidad en cumplimiento a la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, brindando a los usuarios información transparente y oportuna, <http://www.cornare.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/>.

Durante el primer semestre de 2020 se realizaron acciones permanentes en torno al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información, Ley 1712 de 2014, y de la resolución que la regula, resolución 3564 de 2015, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Como ejemplo de lo anterior se encuentra la publicación de los boletines oficiales, las notificaciones, acuerdos corporativos, ejecuciones físicas y presupuestales, avance del Plan de Acción, programas, proyectos y noticias de interés general en la página web www.cornare.gov.co.

Así mismo, se realizó el Reporte del Formulario Único de Reporte a los Avances de la Gestión (FURAG), en los temas de transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano y participación ciudadana en el primer semestre de 2020; al igual que el Reporte de rendición de cuentas anual solicitado por la Contraloría General de la Nación en el marco de la información asociada a la participación ciudadana en el primer semestre de 2020.

Actividad 3: *“Implementar acciones y actividades con la finalidad de fortalecer la oportunidad en las actuaciones operativas y administrativas de la Corporación”*, mediante la Resolución 112-0338-2020 del 1 de febrero de 2020 el Director General de la Corporación “Encarga a un funcionario para que Gerencie el Valor de la Oportunidad” el cual de conformidad con el Código de Ética de CORNARE busca Prestar servicios a la comunidad en el momento adecuado de tal forma que se puedan obtener los máximos beneficios y rendir cuentas de la gestión en el momento apropiado. La designación como Gerente del valor de la oportunidad recae sobre el Subdirector de Recursos Naturales.

Con el objetivo de desarrollar e impulsar el valor de la oportunidad se creó el correo electrónico, gerenciadeoportunidad@cornare.gov.co el cual tiene como finalidad, establecer un canal de contacto exclusivo para el desempeño de esta gerencia, permitiendo su promoción, gestión y monitoreo, así como su retroalimentación permanente. A través de este correo electrónico, usuarios internos y externos podrán seguir las acciones corporativas relacionadas con el cumplimiento de tareas y retos que harán de la oportunidad parte de las acciones diarias de la Corporación.

CONCLUSIONES

- Dentro del cronograma del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte al 30 de agosto, se debían de ejecutar 7 actividades; sin embargo, al momento de realizar el seguimiento, se observa 17 actividades que se encuentran cumplidas en un porcentaje del 100%, con lo cual se evidencia el alto compromiso e interés de mejora por parte de la Dirección General, Jefes de Oficina, líderes de procesos y funcionarios en general.
- Difusión de oferta de trámites y servicios a través de los diferentes canales de comunicación: página web, eventos Corporativos, pautas publicitarias, redes sociales, correos electrónicos, Cartilla Cerca en la que se describen aspectos del programa CERCA que está adelantando la Corporación, espacios de participación ciudadano, redes sociales y oficina virtual corporativa. Link para consultar notas sobre trámites: <https://orientese.co/sin-intermediarios-conozca-cuales-tramites-puede-adelantar-ante-cornare/>
- Las actividades y metas definidas para cada componente del PAAC se encuentran articuladas a las 10 políticas del MIPG, que consideran dichos componentes. En la estructura del PAAC 2020 fueron integradas las actividades de gestión relacionadas con las categorías que obtuvieron más bajo desempeño en los ejercicios de autoevaluación (autodiagnósticos), esto con el fin de fortalecer la implementación de MIPG.

SEGUIMIENTO AL PAAC	COMPONENTE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Componente 1	Gestión del Riesgo de Corrupción	87,25
Componente 2	Estrategia de Racionalización de Trámites	71,4
Componente 3	Rendición de Cuentas	75
Componente 4	Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno	80
Componente 5	Transparencia y Acceso a la Información	61
Componente 6	Iniciativas Adicionales	86,6

Mónica María Velásquez Salazar
MÓNICA MARÍA VELÁSQUEZ SALAZAR
Jefe Oficina Control Interno