



# INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2018**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**SEPTIEMBRE DE 2018**



**Sede Principal Yopal:** Cra 23 No 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23  
**Subsede Arauca:** Cra 25 No 15 - 69. Tel: (7) 885 20 26 Telefax (7) 8853939  
**Subsede La Primavera:** Cll 4 No 9 - 72. Cel: 3132838233-3105816858  
**Unidad Ambiental Caqueza:** Cll 5A No 1- 73. (1) 848 0929  
**e-mail:** direccion@corporinoquia.gov.co / controlinterno@corporinoquia.gov.co

[www.corporinoquia.gov.co](http://www.corporinoquia.gov.co)

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a la normatividad condensa el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia-Corporinoquia como entidad del orden nacional, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011.

El Plan evaluado corresponde a los lineamientos de la metodología estándar a través de la formulación de un modelo consolidado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y el Departamento de Planeación DNP para la estructuración del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de las entidades estatales, se ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

La evaluación y seguimiento del presente plan está constituido bajo el propósito de la mejora continua de la entidad y fortalecer la confianza de la ciudadanía.

Los lineamientos que son objeto de evaluación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno son:

**Componente I.** Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Componente II.** Racionalización de trámites.

**Componente III.** Rendición de Cuentas.

**Componente IV.** Mecanismos para Mejorar la atención al Ciudadano.

**Componente V.** Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

**Componente VI.** Iniciativas Adicionales

### OBJETIVO

Dar a conocer a los órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones, ciudadanía y demás partes interesadas de la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - Corporinoquia el seguimiento y resultados del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano del segundo cuatrimestre de 2018

### ANTECEDENTES

La formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” y “Guía para la gestión del riesgo” y el Manual Único de Rendición de Cuentas. En el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:



- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción:** Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.
- **Racionalización de Trámites** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Todo lo anterior, facilita el acceso a los servicios y trámites de las partes interesadas.
- **Participación Ciudadana y Rendición de cuentas:** Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas de la Corporación intervengan en la toma de decisiones.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - Corporinoquia. Garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Establece las acciones para promover el acceso a la información pública que se encuentra bajo el control de las Entidades Públicas.

## **ESTRUCTURA Y RESPONSABLES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018**

La Corporación Autónoma y Regional de la Orinoquia CORPORINOQUIA mediante Resolución No 300.36.18-0150 del 30 de Enero de 2018 aprobó el PAAC para la vigencia 2018, así mismo se debe indicar que para cada componente se establecieron cuarenta y ocho (48) las actividades correspondientes para los cinco 5 componentes mencionados que integran el PA-AC como se observa el cuadro siguiente:



COMPONENTES	ACTIVIDADES
Gestión del Riesgo	9
Racionalización de Trámites	1
Rendición de Cuentas	5
Servicio al Ciudadano	19
Transparencia y Acceso a la Información	14
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

### CONSOLIDACIÓN DEL PAAC 2017

La consolidación del documento definitivo lo realizó la Oficina de Planeación quien lidero el proceso de construcción participativa del PAAC 2018, en donde se integraron todas las dependencias adscritas a la Corporación.

### SOCIALIZACIÓN PAAC 2017

Los medios utilizados para realizar el proceso de socialización son la Pagina web [www.corporinoquia.gov.co](http://www.corporinoquia.gov.co) y correos institucionales cuyo objetivo fue la de generar espacios de participación para la respectiva retroalimentación del PAAC 2018.



## PUBLICACIÓN Y MONITOREO PAAC 2018

Una vez elaborado, se publica el 31 de enero del presente año, a través de la página web

[http://www.corporinoquia.gov.co/files/ACTA/PLAN\\_ANTICORRUPCION\\_Y\\_DE\\_ATENCION\\_AL\\_CIUDADANO\\_2018.pdf](http://www.corporinoquia.gov.co/files/ACTA/PLAN_ANTICORRUPCION_Y_DE_ATENCION_AL_CIUDADANO_2018.pdf) link

denominado "Transparencia y acceso al ciudadano/plan anticorrupción. A partir de esta fecha cada responsable dio inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo al seguimiento de la estrategia contra la Corrupción y Atención al Ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno en cumplimiento de las competencias asignadas por la ley 87 de 1993 y el Decreto 124 de 2016, se realizó la verificación de las metas planteadas para dar cumplimiento hasta 30 de Agosto de 2018 en el Plan Anticorrupción.

De acuerdo con la guía "Estrategias para la Construcción del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" el nivel de cumplimiento de las actividades debe evaluarse en términos de porcentaje, de acuerdo con esto la evaluación es realizada según los parámetros establecidos en la guía anteriormente mencionada así:

De 0 a 59% corresponde a Zona Baja (Color Rojo)  
De 60 a 79% corresponde a Zona Media (Color Amarillo)  
De 80 a 100% corresponde a Zona Alta (Color Verde)

Así las cosas y de acuerdo con el análisis realizado, se pudo establecer que el nivel de cumplimiento de las actividades propuestas al interior de la Corporación para desarrollarse en el segundo cuatrimestre de 2018 en términos de porcentaje está entre el 60 a 100%, asunto que lo ubica en una zona MEDIA - ALTA es decir en color Amarillo-Verde.

A continuación se realiza desarrollo del seguimiento realizado a cada uno de los componentes que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su correspondiente orden así:

**Componente I.** Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Componente II.** Racionalización de Trámites.

**Componente III.** Rendición de Cuentas.

**Componente IV.** Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

**Componente V.** Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

**Componente VI.** Iniciativas Adicionales.



## ANEXO

### SEGUIMIENTO ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 "Segundo Cuatrimestre"

#### MAPA DE RIESGOS

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO				FECHA	RESPONSABLES	ACCION REALIZADA 2018	MONITOREO Y REVISIÓN	
Procesos / Objetivo	Riesgo	CONTROLES	Acciones asociadas al control						OCI	NIVEL DE CUMPLIMIENTO %
			Periodo de ejecución	Acciones	Registro					
1. PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN AMBIENTAL <b>OBJETIVO:</b> Orientar Estratégicamente todos y cada uno de los Procesos, tendientes al cumplimiento de la misión y proyección de la visión mediante la formulación y ejecución de los planes y programas de la entidad de forma que se ejecuten las políticas,	Inadecuada aplicación de los recursos de inversión en proyectos que no contribuyan al cumplimiento de la misión institucional	Procesos de inducción y reintroducción	Cada vez que ingresa un funcionario de nivel directivo En reintroducción de acuerdo a la normatividad cada 2 años y/o cuando haya cambio normativos	1. Actualización del manual de inducción de acuerdo a los requerimientos de la norma. 2. Manual de funciones y competencias laborales 3. Código de ética	Soporte de las inducciones y reintroducciones realizadas por medio de listado de asistencia	Cada que se presente una novedad	TALENTO HUMANO	Se realizó la actualización del código de integridad y manual de inducción	Se corroboró la actualización de los documentos	100%



<p>3- Planeación y Ordenamiento Territorial Ambiental <b>OBJETIVO:</b> COORDINAR Y ORIENTAR LA ORDENACIÓN DE CUENCAS HIDROGRÁFICAS Y EL TERRITORIO, LA GESTIÓN DEL RIESGO, LA PLANIFICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS ECONÓMICOS E IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS AMBIENTALES ESTRATÉGICAS PARA SU DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA JURISDICCIÓN.</p>	<p>Procesos de Planificación del Territorio sesgados a intereses particulares</p>	<p>1. Conceptos técnicos realizados con un equipo interdisciplinario 2. Procesos de reintroducción 3. Socialización de las Determinantes Ambientales</p>	<p>1. Cada vez que se presente una solicitud para evaluación y concertación ambiental territorial 2. En reintroducción de acuerdo a la normatividad cada 2 años y/o cuando haya cambio normativo 3. Una vez se construya o se actualicen las Determinantes ambientales</p>	<p>1. Actualización de las Determinantes Ambientales 2. Conceptos técnicos integrales generados por un equipo interdisciplinario</p>	<p>1. Soporte de las reintroducciones realizadas por medio de listado de asistencia 2. Conceptos técnicos 3. Listado de Asistencia a la socialización de las determinantes ambientales</p>	<p>Cada que se presente un cambio de normatividad Cada vez que alleguen documentos de ordenamiento territorial para evaluar y concertar ambientalmente</p>	<p>TALENTO HUMANO SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN AMBIENTAL</p>	<p>2. Conceptos Técnicos. Respecto a la Concertación del ordenamiento territorial a 31 de Agosto del 2018, no se ha surtido ninguna conteracion ambiental, se encuentran solicitudes en evaluación y con requerimiento 3. Actualización de las Determinantes Ambientales. CORPORINOQUIA emitió la resolución No. 300.41.17-2193 del 26 de Diciembre del 2017 por la cual se establecen las determinantes ambientales; a 31 de agosto del 2018 la Corporación realizo convocatoria y posterior socialización de sus determinantes ambientales el día 31 de mayo de 2018 en la sede de Corporinoquia – Yopal, se contó con la asistencia y participación de los municipios de Maní, Tauramena, Paz de Ariporo, Aguazul, Pore, San Luis de Palenque, Nunchía, Hato Corozal, Recetor, Sabanalarga, la Salina y Yopal del departamento de Casanare, municipio de Paratebueno del departamento de Cundinamarca, municipios de Pajarito y Labranzagrande del departamento de Boyacá y gobernación de Casanare. Del mismo modo, el día 1 de junio de 2018 en el Unidad Ambiental de Cáqueza, se realizó la socialización de las determinantes ambientales a los municipios de Choachi, Gutiérrez, Fosca, Cáqueza del departamento de Cundinamarca contándose también con la participación de la Gobernación de Cundinamarca. Se anexa soportes de los oficios de convocatoria y listados de asistencia</p>	<p>Se realizó la verificación de la información soportada y el porcentaje de avance asciende a lo estipulado por el área de Planeación ambiental al la cual asciende a un 100% en su nivel de cumplimiento</p>	<p>100%</p>
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------



<p>4- Gestión de Trámites y Servicios Ambientales <b>OBJETIVO :</b> Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente y ejercer el control del uso, movilización y comercialización de los mismos.</p>	<p>Recibir prevendas económicas por favorecimiento en otorgamiento de permisos, autorizaciones y trámites, quejas presentadas y controles y seguimientos realizados</p>	<p>1. Auditorías sorpresa en campo 2. Fortalecimiento de los principios y valores éticos 3. Agilidad en los procedimientos internos</p>	<p>1. De acuerdo al plan anual de auditorías internas 2. Socialización de principios y valores éticos a través del código de ética de la Corporación 3. Reinducción de los procedimientos</p>	<p>1. Auditorías realizadas 2. Socializaciones del código de ética 3. Procesos de reinducción realizados</p>	<p>1. listado de asistencia 2. Evidencia de la socialización del código de ética 3. Informe de Auditoría</p>	<p>De acuerdo al cronograma</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO TALENTO HUMANO</p>	<p>Se realizó la Inducción a personal de la SCCA en la vigencia 2018 Se ha dado cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Internas vigencia 2018</p>	<p>Se realizó la verificación de los informes del desarrollo de la inducción al personal de la Subdirección de Control y Calidad Ambiental</p>	<p>100%</p>
<p>5- Gestión de Talento Humano <b>OBJETIVO:</b> Administrar el talento humano formulando políticas y directrices encaminadas a propiciar el desarrollo del</p>	<p>Expedición de certificaciones y bonos pensionales con información no real, para el favorecimiento del</p>	<p>1. Revisión de las hojas de vida 2. Revisión de las bases de datos con la información del funcionario 3. Avalado</p>	<p>Cada vez que se presente</p>	<p>Soportes de la revisión de las hojas de vida y expedición del certificado</p>	<p>Certificados</p>		<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>Revisión de las hojas de vida, Revisión de las bases de datos con la información del funcionario y Avalado por la subdirectora se realizaron conforme a los lineamientos corporativos</p>	<p>Se constató la realización de las actividades</p>	<p>100%</p>

personal y su bienestar	solicitante	por la subdirectora								
	Plan de capacitaciones y de incentivos dirigidos y con favoritismos.	1. Comité de bienestar y capacitación 2. Consolidación y aplicación del plan de capacitación; el cual se ha construido través de encuestas	Al inicio del año para la consolidación del plan Cada vez que se reúne el comité	Actas de comité de bienestar y capacitación Plan de capacitación Plan de capacitación estructurado y ejecutado	Plan de Capacitación Actas de comité suscritas		TALENTO HUMANO	Se realizan los comités de bienestar y capacitación conforme a los lineamiento corporativos y se consolidaron y aplicaron del plan de capacitación; el cual se ha construido través de encuestas	Se constató la realización de las actividades	100%
	Manipulación indebida de hojas de vida para beneficios particulares.	1. socialización del código de ética 2. Soportes de análisis de la hoja de vida vs. requisitos	De acuerdo al cronograma	Realización de la socialización del código de ética y soporte de análisis de las hojas de vida vs. requisitos exigidos	Listado de asistencia y/o soportes de la socialización		TALENTO HUMANO	Se realiza la socialización del código de integridad y se realiza la revisión los soportes de análisis de la hoja de vida vs. requisitos	Se constató la realización de las actividades	100%
6- Gestión de Recursos Financieros <b>OBJETIVO:</b> Administrar adecuadamente los recursos financieros de la Corporación a través las actividades relacionadas con el presupuesto, tesorería y	Favorecimiento a terceros agilizando los pagos sin el llenos de los requisitos	1. Software que no permite omitir pasos en el procedimiento 2. Verificación de los requisitos para el trámite de cuentas en las áreas involucradas	1. Cada vez que se realice un pago 2. Las conciliaciones bancarias se realizan mensualmente 3. De acuerdo al Plan anual de auditorías	1. Verificación de requisitos para el pago de cuentas 2. Informe de las conciliaciones bancarias 3. Auditorías internas	1. Formato de verificación de requisitos 2. Conciliaciones bancarias realizadas 3. Informe de		CONTABILIDAD OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se ha dado cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Internas vigencia 2018 Se realiza la socialización del código de integridad Se realizan las conciliaciones bancarias sin embargo se presentan algunas demoras por los reportes de los bancos.	Se constató la realización de las actividades	80%

contabilidad para proveer información útil para el control y la toma de decisiones dentro de la corporación.		<p>as.</p> <p>3. Socialización del código de ética</p> <p>4. Auditorías internas</p> <p>5. Conciliaciones Bancarias dentro de los tiempos establecidos</p>			auditorías					
<p>7- Gestión de Archivo y Correspondencia</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Administrar, conservar y vigilar la gestión de la documentación producida y recibida por la Corporación en desarrollo de su misión.</p>	<p>Sustracción, eliminación o manipulación indebida de los documentos de archivo en cualquier fase de sus fases (gestión, central, histórico)</p>	<p>1. Existe un protocolo enmarcado en un procedimiento para el préstamo de documentos.</p>	<p>Al momento de solicitar los documentos</p>	<p>Software actualizado</p>	<p>Planillas de software</p>	<p>Cada vez que se requiera</p>	<p>CENTRO DE DOCUMENTOS</p>	<p>Se cuenta con los procedimientos adscritos al proceso gestión de archivo y correspondencia</p>	<p>Se constató la realización de las actividades</p>	<p>80%</p>

<p>8- Gestión de Compras y Contratación <b>OBJETIVO:</b> Apoyar la Gestión integral para la adquisición de los recursos, bienes y servicios, cumpliendo con los requisitos legales y aquellos definidos por la Corporación.</p>	<p>Estudios previos y Pliegos de condiciones sesgados para favorecer a terceros</p>	<p>1. Se realiza la revisión del estudio previo verificando que cada una de las dependencias encargadas de su elaboración cumplan con los criterios técnicos, financieros y jurídicos con el fin de que estén ajustados a la normatividad legal, en caso de incumplimiento se hace la respectiva devolución con las observaciones pertinentes. 2. Se da cumplimiento a los procesos de publicidad de los procesos de contratación;</p>	<p>Cada vez que el proceso de contratación se lleve a cabo en sus diferentes etapas</p>	<p>1. Estudios previos revisados conforme a los criterios técnicos, financieros y jurídicos con el fin de que estén ajustados a la normatividad legal. 2. Publicación de los procesos de contratación de acuerdo a la normatividad. 3. Evaluación de propuestas conforme a las condiciones establecidas en los pliegos.</p>	<p>1. Estudio previo debidamente aprobado por los responsables. 2. Verificación en SECOP de la publicación. 3. Verificación de las propuestas.</p>		<p>RESPONSABLES DE PROYECTAR LOS ESTUDIOS PREVIOS OFICINA ASESORA JURIDICA</p>	<p>1. En el periodo 2018, CORPORINOQUIA ha publicado en el SECOP 205 procesos de contratación, de los cuales se adjudicaron y/o celebraron 201 contratos, 3 procesos están en estado de convocado y uno se declaró desierto. Adicional a ello se realizó la publicación del plan anual de adquisiciones y sus respectivas actualizaciones a través de la página de Colombia compra eficiente -SECOP- por lo que se dio publicidad al 100% de las compras públicas de CORPORINOQUIA. 2. Mediante comunicado de designación de supervisión que se emite por esta dependencia cada que se firma un contrato se ha inculcado a el supervisor y/o Interventor que este deberá articular sus actuaciones con los grupos de auditorías visibles facilitando sus informes de supervisión o interventoría, así como atender y dar respuesta a los grupos de auditores visibles. 3. Con el ánimo de estar a la vanguardia de la contratación estatal, pasando de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea, se han solicitado formalmente se brinde una formación y acompañamiento presencial, real y efectivo para una exitosa participación de la entidad en los Procesos de Contratación en línea, mediante capacitación en el manejo y configuración de la cuenta de la Entidad y la estructuración de Procesos de Contratación en SECOP 4. Este despacho en aras de elaborar los correspondientes pliegos de condiciones, de conformidad con los principios de la contratación estatal y normatividad vigente se han elevado consultas a los diferentes entidades como Colombia Compra Eficiente, DIAN, Cámaras de comercio, entre</p>	<p>Se verificó la información suministrada</p>	<p>100%</p>
---	---	--	---	---	--	--	--	--	--	-------------

		<p>recepcionando y absolviendo la totalidad de observaciones que se hagan al pliego de condiciones o invitaciones públicas garantizando el acceso y participación de los interesados.</p> <p>3. Se establecen criterios en los pliegos de condiciones y en las invitaciones públicas, objetivos de participación y selección de oferentes y se realizan las correspondientes evaluaciones de propuestas en cumplimiento de</p>						<p>otras a fin de establecer reglas objetivas, claras y completas que converjan en una selección objetiva.</p> <p>5. El 100% de las observaciones externas recepcionadas fueron contestadas. Para la OAJ este es un mecanismo de participación y transparencia clave pues con este se busca garantizar una participación en igualdad de condiciones a los interesados y una selección objetiva del contratista, especialmente por su contenido ya que están dirigidas: a Aclarar algún requisito establecido, su alcance, la forma de acreditarlo o la razón por la cual es solicitado, Modificar el requisito o su forma de acreditarlo, o, eliminar el requisito, luego de analizar si el mismo podría afectar la selección objetiva del contratista, antes de la recepción de propuestas.</p> <p>6. Mediante la revisión de estudios previos, verificando que la modalidad de contratación sea la correcta y que los estudios previos estén ajustados a la normatividad legal vigente, adicionalmente cuando el proceso lo amerita, el personal contratado por la oficina hace una lectura íntegra del documento a fin de detectar posibles inconsistencias o fallas en lo proyectado por cada una de las dependencias encargadas de su elaboración, esto teniendo en cuenta que los estudios previos son el principal insumo para la elaboración de pliegos de condiciones, invitaciones públicas o minutas de los contratos, En este sentido:</p> <p>6.1.El 100% de los procesos contractuales tramitados fueron culminados bien sea en su adjudicación o declarándose desierta.</p> <p>6.2. El 100 % de los estudios previos radicados fueron revisados devueltos o adelantados.</p> <p>7. Los procesos de contratación se ciñeron a los principios de programación y ejecución presupuestal,</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

		dichos requisitos.					<p>para tal efecto se contó la disponibilidad presupuestal antes de la publicación de los procesos garantizando así la disponibilidad de los recursos, incluso se contó con el acuerdo por medio del cual se autoriza las vigencias futuras, para aquellos procesos en los cuales el plazo de ejecución superaba la vigencia, cumpliendo así el principio de anualidad presupuestal y las finalidades del estado conforme al artículo 2 de la constitución política.</p> <p><b>8.</b> Producto de las buenas prácticas en materia contractual, a través de los criterios objetivos, claros y completos de conformidad con los principios de la contratación estatal y normatividad vigente, la Corporación no solo logro converger en la satisfacción de las necesidades sino en alcanzar un mayor valor por dinero, en este sentido para dicha vigencia se reflejó un ahorro de \$12.211.864 producto de la diferencia entre el valor estimado del proceso en la selección y el valor final del contrato, es decir la diferencia del presupuesto disponible para el proceso y el adjudicado al final del proceso.</p> <p><b>9.</b> El 23 MARZO 2017 se publicó en la página de CORPORINOQUIA (<a href="http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/informes-control-y-rendicion-de-cuentas.html">http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/informes-control-y-rendicion-de-cuentas.html</a>) INFORME DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA</p>	
--	--	--------------------	--	--	--	--	---	--

<p>9- Gestión de Recursos Físicos</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Apoyar logísticamente la planeación y adquisición de bienes y servicios de la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia, mediante el mantenimiento o locativo, el buen uso de las instalaciones, la administración y custodia de los bienes y entrega de insumos.</p>	<p>Manipulación de inventarios fuera de los parámetros legales con beneficio privado.</p>	<p>1. Software que no permite omitir pasos en el procedimiento 2. Inventario distribuido a personal de planta. 3. Procedimiento y Protocolos establecidos 4. Auditorías sorpresivas para verificar existencias 5. Política de autocontrol realizan verificación de existencias por parte de la Jefe de Recursos Físicos</p>	<p>1. El registro del software se realiza de acuerdo al reporte de una novedad 2. Auditorías internas sorpresivas de verificación de existencias son anuales y cuando sean requeridas por la dirección general</p>	<p>1. Actualización del software 2. Informe de auditorías internas 3. Informe de verificación de existencias por parte de la jefe de recursos físicos</p>	<p>1. Planillas de software 2. informe de auditorías internas</p>		<p>RECURSOS FÍSICOS ALMACÉN DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Se ha dado cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Internas vigencia 2018</p> <p>En el transcurso de este periodo, se ha venido realizando actualizaciones del Software por parte de la oficina de sistemas en coordinación de PCT interprice. Igualmente la jefe de recursos físicos realizó verificación de los inventarios informes que reposan el Almacén.</p>	<p>Se verificó la información suministrada</p>	<p>100%</p>
---	---	---	--	---	---	--	--	--	--	-------------

<p>11- Gestión de Cartera <b>OBJETIVO:</b> Recaudar, conforme a la ley, las contribuciones, tasas, derechos, tarifas y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, en el territorio de su jurisdicción con base en las tarifas establecidas por la Corporación o las definidas en procesos sancionatorios</p>	<p>Cohecho durante el proceso de Cobro Coactivo con el fin de provocar la Prescripción de obligaciones</p>	<p>1. Base de datos actualizada de todos los procesos con su correspondiente estado. 2. Darle cumplimiento a los procedimientos de cobro coactivo</p>	<p>De acuerdo a los procesos aperturados</p>	<p>1. Base de datos actualizada 2. Procedimientos cumplidos</p>	<p>1. Base de datos 2. Formatos del sistema de gestión integral conforme al procedimiento de cobro coactivo</p>		<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</p>	<p>Base de datos actualizada de todos los procesos con su correspondiente estado y Darle cumplimiento a los procedimientos de cobro coactivo en proceso de revisión</p>	<p>Se verificó la información suministrada</p>	<p>80%</p>
---	--	---	--	---	---	--	---	---	--	------------



<p>12- Gestión TICS <b>OBJETIVO:</b> Disponer de sistemas de información orientados a los objetivos de la Corporación, así como salvaguardar la memoria institucional en medio magnético.</p>	<p>Incumplimiento de las políticas de seguridad de la manera negligente y/o con intencionalidad</p>	<p>1. Backus de la información 2. Filtrado de paquetes. 3. Antivirus Actualizados. 4. Auditorías Internas.</p>	<p>1. La Información Financiera - Diariamente. B- Información Usuarios - Incremental diariamente. 2 - Filtrado paquetes - Diariamente Todo el tiempo (IPCOP). 3. Antivirus - Diariamente.</p>	<p>Información Salvaguardada. IPCOP implementados para el filtrado de paquetes. Antivirus activos y actualizados en los equipos de cómputo.</p>	<p>Log de registro de Backus para base de datos e información. Reglas de IPCOP. Visor de Sucesos de cada equipo (Antivirus).</p>		<p>ÁREA DE SISTEMAS</p>	<p>A 31 de agosto de 2018, se mantiene la implementación de los tres servicios de servidores de IPCOP, para garantizar la seguridad de la información y el filtrado de paquetes a la red de datos de la Corporación.</p> <p>Se implementó un nuevo sistema de Backus de la información, para bases de datos de sistemas de información, la cual se hace diariamente. Esta se puede evidenciar a través de los log de registro en el servidor. Así mismo, se realiza el Backus de la información de usuarios del servidor de datos de la Corporación.</p> <p>El servicio de antivirus se encuentra implementado en la Corporación, debidamente actualizado y administrable por consola de antivirus, lo cual se ejecuta en tiempo real.</p>	<p>Se verificó la información suministrada</p>	<p>80%</p>
<p>13- Comunicación <b>OBJETIVO:</b> Fortalecer la imagen institucional a través de la divulgación de las acciones corporativas a los grupos de interés internos y externos</p>	<p>Uso indebido de los canales y medios de información y comunicación para favorecer intereses particulares</p>	<p>1. Plan de medios definido 2. Implementación del plan de medios 3. Autorización de contenidos a publicar</p>	<p>1. La definición del plan de medios se realiza a principio del año 2. La operativización de acuerdo al plan establecido 3. Cada vez que se va publicar</p>	<p>1. consolidar el plan de medios 2. Puesta en marcha del plan de medios</p>	<p>1. Plan de medios 2. Soportes de las acciones realizadas 3. Noticias publicadas</p>		<p>OFICINA DE PRENSA</p>	<p>1. El plan de medios definido entró en ejecución el 29 de agosto del año 2018. 2. Como soporte de la implementación del plan de medios está el acta de inicio firmada el 29 de agosto del presente año entre la supervisión que estaba en encargo y el contratista. 3. Las noticias que se publican, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en la Corporación, por cada una de sus áreas, territoriales y Unidad Ambiental Cárquez se publican en los siguientes link: <a href="http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12.html">http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12.html</a> - <a href="https://www.facebook.com/Corporinoquia/">https://www.facebook.com/Corporinoquia/</a> - <a href="https://twitter.com/Corporinoquia">https://twitter.com/Corporinoquia</a> así mismo, a través de la ruta C:\Users\apinto\Documents\Comunicaciones 2018\Comunicados</p>	<p>Se verificó la información suministrada</p>	<p>70%</p>

			un contenido							
15- Evaluación Independent e <b>OBJETIVO:</b> Evaluar objetivament e el Sistema Gestión Integral, así como la gestión, resultados de retroalimenta ción de clientes de la Corporación, con el fin de orientar a las dependencia s en la identificación y planteamient o de soluciones, promoviendo el mejoramiento continuo y el fomento de la cultura de autocontrol.	Informes de Auditoría Internas subjetivas ajustadas a los intereses de los responsa bles del proceso Auditado.	1. Plan anual de auditorías internas 2. Ejecución del Plan anual de auditorías internas por encima del 90% 3. Estrategias de autocontrol	1. De acuerdo al cronogra ma de auditorías internas 2. De acuerdo al plan de mejorami ento de autocontr ol	1. Realizació n de auditorías internas 2. Realizació n de estrategia s de autocontro l	1. Informes de auditoría s 2. Soporte de las estrategi as realizada s en cuanto a política de autocontr ol		OFICINA DE CONTROL INTERNO	Se le ha dado cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Internas vigencia 2018 Se consolidó la estrategia de autocontrol	Se verificó la informac ión suminist rada	100%

<p>16- Gestión Disciplinaria <b>OBJETIVO:</b> Evaluar objetivamente el desarrollo del Proceso de control disciplinario a fin de prevenir, corregir y sancionar aquellas actuaciones que contravienen con los deberes y obligaciones de los funcionarios de la Corporación, promoviendo la eficiencia, efectividad y la ética de los funcionarios frente a las actuaciones propias de su cargo.</p>	<p>Favorecimiento a los sujetos procesales dentro del proceso disciplinario.</p>	<p>Comunicar la apertura de investigación de cada proceso a la Procuraduría General de la Nación. En caso de archivar la investigación se comunica a la parte quejosa a fin de que instaure recurso de apelación si a bien lo tiene. Auditorías por parte de la oficina de control interno de gestión. El ejercicio del poder preferente por parte de la Procuraduría cuando esta lo considere pertinente a fin de salvaguardar el debido proceso.</p>	<p>1. Cada vez que se inicia un proceso. 2. cada vez que se profiera el acto administrativo. 3. De Acuerdo al cronograma de Plan de Auditorías Internas</p>	<p>1. Realización de auditorías internas 2. Comunicaciones a procuraduría de apertura de proceso 3. Comunicación en caso archivada la investigación</p>	<p>1. Los oficios de comunicación que reposan en los respectivos expedientes. 2. Informe de Auditoría Interna</p>		<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</p>	<p>Se le ha dado cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Internas vigencia 2018 Comunicar a la Procuraduría Regional de Casanare de la apertura de todas la investigaciones disciplinarias iniciadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario. Comunicar al quejoso de la decisión de archivo de la indagación preliminar o de la investigación disciplinaria a fin de que pueda apelar tal decisión. Atender eficientemente las auditorías efectuadas por los entes de control o por la Oficina de Control Interno de Gestión y Competitividad, y demostrar el cumplimiento del debido proceso disciplinario regulado por la Ley 734 de 2002.</p>	<p>Se verificó la información suministrada</p>	<p>100%</p>
--	--	--	---	---	---	--	--	--	--	-------------

Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Verificar, adecuar y Socializar a todos los funcionarios de CORPORINOQUIA, la Política de la administración del riesgo y de la nueva metodología de administración del riesgo de corrupción 2015 De ser el caso y de haberse presentado adecuaciones a la política de administración del riesgo, realizar los ajustes a que haya lugar y socializarla dejando evidencia de la gestión</p>	<p>Mediante memorando No. 300.18-0134 del 21 de febrero del 2018 se socializo cronograma de trabajo de armonización ISO 9001- 2015 dentro del cual se contempló la temática de capacitación de metodología de Administración de Riesgos, la cual se desarrollaron los días 3,4,5 y 9 de abril del 2018, allí se trataron los temas fundamentales para la generación y construcción de la nueva metodología de la administración del riesgo.</p>	80%		Subdirección de Planeación Ambiental Profesional Especializado	Primer Semestre 2018
<p>Socializar a los servidores públicos de CORPORINOQUIA la nueva metodología de administración del riesgo</p>	<p>Una vez se consolide la nueva metodología de Administración del riesgo se socializaría a todos los funcionarios.</p>	80%		Subdirección de Planeación Ambiental Profesional Especializado	Primer Semestre 2018
<p>Programar grupos de trabajo con los dueños de los procesos (16) para la implementación de las acciones.</p>	<p>se realizaron mesas de trabajo</p>	60%		Subdirección de Planeación Ambiental Profesional Especializado Control Interno y líderes de procesos	Primer Semestre 2018
<p>Consolidación del mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>mediante memorando No. 300.18-0046 y 300.18-0047 del 18 de enero del 2018 se solicita a los líderes de procesos para la</p>	100%		Subdirección de Planeación Ambiental Profesional Especializado	Primer Semestre 2018

	actualización del mapa de riesgos				
Realizar seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones de identificación de riesgos de corrupción		100%		Jefe de Control Interno	Primer Semestre 2018
Diseñar y poner en marcha las estrategias para para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus observaciones al Mapa de Riesgos de CORPORINOQUIA	se realizó publicación en la página Web invitando a la construcción del Plan de Anticorrupción y al mapa de riesgos	100%		Subdirección de Planeación Ambiental Profesional Especializado Área de Sistemas	Primer Semestre 2018
Generar e implementar las acciones para que la ciudadanía, usuarios y los interesados externos conozcan y manifiesten sus observaciones al Mapa de Riesgos de CORPORINOQUIA		100%		Subdirección de Planeación Ambiental Profesional Especializado Área de Sistemas	Primer Semestre 2018
Generar las políticas de operación dentro del proceso de administración del riesgo, incluyendo los mecanismos para su ajuste	Se publicó en la página web en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" el documento final y matriz de riesgos final del PAAC VIGENCIA 2018. Se envió correo electrónico el 16 de febrero a todos los funcionarios de la corporación para su divulgación y socialización	80%		Líderes de proceso	Primer Semestre 2018

Generar un informe sobre la efectividad del seguimiento a cada una de las actividades definidas en el primer componente	Se consolidó el informe de seguimiento a riesgos por proceso (líder de proceso) y como seguimiento (control interno)	100%		Líderes de procesos, Subdirección de Planeación Ambiental Profesional Especializado	10 de Mayo de 2018 10 de Sept de 2018 Enero de 2019
---	--	------	--	---	---

### TRÁMITES

Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable	Fecha de Cumplimiento
Análisis procedimental de cada uno de los trámites para determinar las acciones que no generan valor y que crean al contrario demoras injustificadas en el desarrollo de los mismos; este será un documento diagnóstico con estrategias de mejoramiento continuo que será presentado al Comité Directivo para su correspondiente aprobación y/o ajustes a que haya lugar.	Se realizó el análisis procedimental para cada uno de los tramites donde se generó los tiempos de acción para el cumplimiento de estos, bajo la subdirección de Control y Calidad Ambiental, con el fin de mejorar los tiempos.	100%	N/A	Responsable de proceso	31/07/2018

## RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable	Fecha de Cumplimiento
Identificar y dar a conocer a los servidores públicos los criterios para la generación de datos y reportes de actividades en pro del cumplimiento de las metas físicas del Plan de Acción de la vigencia a reportar,	Trimestralmente se envía memorando solicitando avance a los indicadores del Plan de Acción mediante memorandos No. 300.18-0220 al 0224 del 26 de marzo del 2018 se solicitó avance del Primer trimestre del 2018, del mismo modo se solicitó en Junio del 2018 el avance con corte del segundo trimestre del 2018 A corte del 31 de agosto del 2018 se realizó primer informe de avance de ejecución del Plan de Acción 2018 se remitió al Ministerio.	50%		Subdirección de Planeación	Julio del 2018
Identificar y proponer los espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios para atender las incertidumbre, dudas e inquietudes frente a la socialización del seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción	Mediante memorando 300.18-0093 del 2 de febrero del 2018 se remite informe del plan de acción vig 2017 a la oficina de secretaria general. Mediante memorando 300.18-0494 del 11 de julio del 2018 se remite informe primer semestre avance Plan de Acción a Secretaria General	100%		Subdirección Planeación Ambiental Secretaria General	Segundo Semestre 2018

<p>Diseñar e implementar una estrategia encaminada a aumentar la participación ciudadana desde una cultura institucional.</p>	<p>Con el propósito de incrementar la participación ciudadana a través de una cultura institucional, de conformidad con el desarrollo, establecimiento y unificación del Plan de acción vigencia 2016-2019, se implementaron actividades de sensibilización, mesas de trabajo, capacitación y aprendizaje con agentes del sector público, privado y de la ciudadanía en general, llevando a cabo la respectiva audiencia de rendición de cuentas anual, la cual tuvo lugar el día 24 de abril de 2018.</p>	<p>50%</p>	<p>El porcentaje de cumplimiento se consolida teniendo en cuenta que se realiza una vez al año la audiencia de rendición de cuentas</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Segundo Semestre 2018</p>
<p>Programar y realizar informe de análisis de la trazabilidad de la participación ciudadana en la rendición de cuentas.</p>	<p>La audiencia pública de rendición de cuentas establecida en el artículo 26 del Decreto 330 de 2007, se realizó el día 24 de abril del año en curso, haciéndose la respectiva presentación del Plan de Acción Cuatrienal de la Entidad, de conformidad con el artículo 17 y subsiguientes del Decreto 330 de 2007 y con atención a los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos por el DAFP, en la cual se le dio plena participación a la comunidad (sectores productivos, grupos étnicos e indígenas, antes de control y a la ciudadanía en</p>	<p>100%</p>	<p>Soportes en la Secretaría General</p>	<p>Secretaria General</p>	<p>Anual</p>



	general), a través de la realización de ponencias, grupos de trabajo, actividades de sensibilización, capacitación y aprendizaje en equipo.				
Realizar auditorías internas enfocadas al cumplimiento de las estrategias del componente de rendición de cuentas	Se ha dado cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Internas vigencia 2018	100%		Jefe de Control Interno	Anual

### ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones	Responsable	Fecha de Cumplimiento
Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección,	Generar pre revisiones de los trámites radicados. Análisis y medición de la encuesta de percepción del cliente interno	La alta dirección tiene un compromiso con la atención al ciudadano por este motivo se han creado filtros para recepcionar la información y validarla para darle una mejor orientación a las partes interesadas, por otra parte se han consolidado encuestas de percepción más dinámicas que permitan que el ciudadano o parte interesada exprese su conformismo o inconformismo por el servicio prestado.	70%	El informe de retroalimentación del cliente se presenta con una periodicidad trimestral	Comité Directivo	Vigencia 2018

Fortalecer las acciones de comunicación entre la dependencias que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Corporación	Canalizar una atención en primera instancia en recepción para la atención al ciudadano	Se tiene un equipo de trabajo en primera instancia	80%		Comité Directivo	Vigencia 2018
Realizar un Autodiagnóstico para identificar los ajustes requeridos a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Realizar los ajustes de conformidad al presupuesto asignado	Se hicieron los ajustes de los espacios físicos de conformidad al presupuesto asignado	80%		Subdirección Administrativa y Financiera	Vigencia 2018
Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades	Se implementó un módulo de accesibilidad para personas con discapacidad visual. Módulo multi idioma para accesibilidad de usuarios extranjeros y/o bilingües.	100%		Área de Sistemas	Junio de 2018

<p>Implementar y/o fortalecer los sistemas de información que faciliten la comunicación de los usuarios y accesos a ella.</p>	<p>Implementar el sistema de información para el control de expedientes digitales</p>	<p>Se implementó el sistema de información de control de expedientes digitales Athento. Así como el control de información digital de tipos documentales, como comunicaciones oficiales, autos, resoluciones y conceptos técnicos.</p>	<p>100%</p>		<p>Área de Sistemas</p>	<p>Vigencia 2018</p>
<p>Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información.</p>	<p>Generar puntos de control al sistema de control de expedientes para verificar el cargue de la información.</p>	<p>La secretaria general a través del área de gestión documental (centro de documentos) y el área de sistemas tienen puntos de control para monitorear el sistema de control de expedientes para verificar el cargue de la información.</p>	<p>100%</p>		<p>Área de Sistemas</p>	<p>Vigencia 2018</p>
<p>Definición de protocolo que permita medir resultados de los indicadores de desempeño de los canales de atención; así mismo consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</p>	<p>Definir protocolo para medir los indicadores de desempeño de los canales de atención, procesos y riesgos</p>	<p>Se tienen consolidados los procedimientos de los indicadores de desempeño por procesos y riesgos</p>	<p>67%</p>		<p>Comité Directivo</p>	<p>Vigencia 2018</p>

Fortalecer las competencias de todos los servidores públicos en temas de atención al ciudadano.	Priorizar dentro del plan de capacitación una temática dirigida a la excelencia en el servicio	Se realizó una capacitación a todo el personal por cada una de las áreas en la temática excelencia en el servicio	100%		Área de Talento Humano	Vigencia 2018
Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Corporación.	Priorizar dentro del plan de bienestar social la cultura de servicio al interior de la Corporación	Se realizaron las actividades dentro del desarrollo del plan de bienestar social	100%		Área de Talento Humano	Vigencia 2018
Fortalecer los procesos de selección del personal	Seguir los lineamientos normativos	Se ejecuta el procedimiento conforme a la normatividad	100%		Área de Talento Humano	Vigencia 2018
Programar y realizar la evaluación de desempeño	Seguir los lineamientos normativos	Se ejecuta el procedimiento conforme a la normatividad	100%		Área de Talento Humano	Vigencia 2018
Programar en el Plan Institucional de Capacitación.	Seguir los lineamientos normativos	Se ejecuta el procedimiento conforme a la normatividad	100%		Área de Talento Humano	Vigencia 2018
Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Fortalecimiento del procedimiento de atención a quejas y reclamos y el buzón de sugerencias	El proceso de evaluación independiente cuenta con el procedimiento de atención a quejas y reclamos y el buzón de sugerencias	70%		Oficina de control interno	Vigencia 2018

<p>Gestionar la incorporación dentro del reglamento interno sobre los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental</p>	<p>Realizar seguimiento a los derechos de petición radicados en la entidad</p>	<p>Se consolidó el informe de seguimiento a los derechos de petición</p>	<p>100%</p>		<p>Comité Directivo</p>	<p>Vigencia 2018</p>
<p>Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</p>	<p>Elaborar y analizar el informe PQRSD para la mejora continua</p>	<p>Se consolidó el informe de seguimiento de las PQRSD</p>	<p>100%</p>		<p>Oficina de control interno</p>	<p>Trimestral</p>
<p>Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos, validando la efectividad de los protocolos a través de auditorías.</p>	<p>Realizar la identificación, documentación y optimización de los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procesos.</p>	<p>A 31 de agosto del 2018 se ha realizado la atención de la totalidad de solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos realizada por los líderes de la siguiente manera: -Durante el primer trimestre se recibieron 6 solicitudes de eliminación, creación y modificación documental</p>	<p>70%</p>		<p>Líderes de Procesos Responsable del Sistema de Gestión Integral</p>	<p>Diciembre de 2018</p>

		<p>que incluían un total de 28 documentos para atender según la solicitud bien fuere de creación, eliminación o modificación, del mismo modo se atendió la solicitud pendiente de la vigencia 2017 del proceso 3- Planeación y Ordenamiento Territorial Ambiental, para un total de 29 documentos actualizados durante el primer trimestre del 2018.</p> <p>- Durante el segundo trimestre igualmente se recibieron 6 solicitudes de eliminación, creación y modificación documental que incluían un total de 35 documentos para atender según la solicitud bien fuere de creación, eliminación o modificación, los cuales en total fueron atendidos los 35 documentos actualizados durante el segundo trimestre del 2018.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Realizar campañas informativas para las partes interesadas	Se realizaron con el área de prensa	80%		Talento Humano	Diciembre de 2018
Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés.	Realizar la caracterización de las partes interesadas	Se tiene el borrador de la metodología para caracterizar las partes interesadas	50%		Comité Directivo	Diciembre de 2018
Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Consolidar el informe de retroalimentación del cliente de manera trimestral	Se consolidaron los informes trimestrales de retroalimentación del cliente	100%		Jefe de la Oficina de control interno	Trimestral

## RECOMENDACIONES

- Se debe realizar un plan de mejoramiento con las actividades que aún no han sido logradas de manera inmediata.
- Se deben realizar mesas de trabajo con el fin de obtener la consecución de los objetivos institucionales.

**Elaboró**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Liliana Agudelo Cifuentes', written over a light-colored rectangular background.

**LILIANA AGUDELO CIFUENTES**  
Jefe Oficina de Control Interno.