



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

"El autocontrol, una cultura organizacional"

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, TERCER CUATRIMESTRE DE 2022



1. Introducción

La Oficina Asesora de Control Interno en concordancia con la ley 87 de 1993, que en su artículo primero define el Sistema de Control Interno como *"el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos."* y el Artículo 2.2.21.3.7 del Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, donde se establecieron los componentes del sistema de Control Interno y se incluyó la evaluación independiente, donde se define como *"(...) el complemento fundamental de la planeación, consistente en la verificación y seguimiento a la gestión dándole dinamismo al proceso planificador y facilitando la retroalimentación de las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los resultados previstos (...)"*

Además, se determinó entre los responsables a la Oficina de Control Interno y se expuso que esta *"(...) debe evaluar el sistema de Control Interno de la entidad, con énfasis en la existencia, funcionamiento y coherencia de los componentes y elementos que lo conforman y presentar informes a la dirección y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Entidad, con el propósito de que allí se evalúen, decidan y adopten oportunamente las propuestas de mejoramiento del sistema..."*

Por su parte, el Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, derogó el Decreto 943 de 2014 por el cual se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno y en su Capítulo 3 Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el Título 23 Articulación del Sistema de Gestión, estableció la vinculación del sistema de gestión con el sistema de Control Interno.

La actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5to de la Ley 87 de 1993.

En concordancia con lo anterior, el Sistema de Control Interno se integra mediante el Modelo Estándar de Control Interno MECI, como la séptima dimensión de MIPG. En desarrollo de esta dimensión, se encuentran la ejecución de actividades de



monitoreo y supervisión continua en la entidad, actividades que se pueden dar en el día a día de la gestión institucional o a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías), y su propósito es valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.

Asimismo, a través del Decreto 648 de 2017 *"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"* en su Artículo 17. Modifíquese el artículo 2.2.2.1.5.3 del Decreto 1083 de 2015, el cual quedará así: *"ARTÍCULO 2.2.2.1.5.3 De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control."* determinando que uno de los roles de esta Oficina Asesora la ejecución de actividades de evaluación y seguimiento.

El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - versión 2", establece en el capítulo tercero numeral 8º: *"Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea). A partir de esta fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes. Cada responsable del componente con su equipo y el jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las acciones contempladas en cada uno de sus componentes"*.

Frente al seguimiento que la Oficina de Control Interno debe realizar, esta guía en el Capítulo 5 numeral 1º establece: *"A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.



2. Objetivo del seguimiento

Realizar seguimiento al avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022 de la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, empleando la metodología definida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente: Ley 1474 de 2011 y Decreto 1081 de 2015.

3. Alcance del seguimiento

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022 de la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, para el periodo comprendido entre los meses de septiembre y diciembre.

4. Marco Normativo

- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Ley 1757 de 2015 "Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana".
- Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."



5. Actividades Implementadas

Se verificaron los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano propuesto por la Corporación Autónoma Regional del Quindío para la vigencia 2022 y con base a la información al alcance de la Oficina Asesora de Control Interno, se revisó el cumplimiento de las acciones propuestas dentro del mismo para mitigar los actos que pudieran conllevar situaciones que atentaran contra la moralidad administrativa dentro de las dependencias de la Corporación.

A continuación, se presenta el seguimiento a cada una de las actividades propuestas en la respectiva estrategia:

Plan de Gestión de Riesgos de Corrupción							
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío						
Fecha de Corte	Diciembre de 2022						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	% Avance	Observaciones
Política Administración de Riesgos	Actualizar la política de administración de riesgos, de acuerdo a la Guía de administración del Riesgo para entidades públicas versión 5, emitida por el DAFP	Política de Administración de riesgos aprobada	Oficina Asesora de Control Interno	01/02/2022	30/04/2022	100 %	Mediante la Resolución No. 2955 del 31 de diciembre de 2021, se derogó la resolución No. 1109 del 13 de mayo de 2019 y se adoptó la nueva política institucional de administración del riesgo para la Corporación Autónoma Regional del Quindío.
	Revisar y ajustar las responsabilidades frente a la gestión del riesgo, de las líneas de defensa descritas en la política actual de administración del riesgo de la entidad.						En este documento, se alineó la política de gestión del riesgo de la Entidad a la guía de administración del riesgo del DAFP en su versión 5, se ajustaron las responsabilidades frente a la gestión del riesgo de las líneas de defensa y se ajustó la periodicidad de presentación de informes de riesgos de cada proceso. El cumplimiento de las actividades propuestas es del 100%.

Plan de Gestión de Riesgos de Corrupción							
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío						
Fecha de Corte	Diciembre de 2022						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	% Avance	Observaciones
	Ajustar a 6 meses la periodicidad de la presentación de los informes de riesgos por parte de cada proceso.						

Plan de Gestión de Riesgos de Corrupción							
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío						
Fecha de Corte	Diciembre de 2022						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	% Avance	Observaciones
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Actualizar la herramienta de mapa de riesgos, de acuerdo a la calificación planteada en la Guía de administración del Riesgo para entidades públicas versión 5.	Herramienta de mapa de riesgos ajustada	Oficina Asesora de Planeación	30/04/2022	30/05/2022	100 %	<p>Como se mencionó previamente, mediante la Resolución No. 2955 del 31 de diciembre de 2021, se derogó la resolución No. 1109 del 13 de mayo de 2019 y se adoptó la nueva política institucional de administración del riesgo para la Corporación Autónoma Regional del Quindío.</p> <p>La Oficina Asesora de Planeación ajustó la herramienta de mapa de riesgos para alinearla con las disposiciones de la nueva política.</p> <p>Cumplimiento del 100%.</p>
	Actualizar los mapas de riesgos por proceso y la matriz consolidada de riesgos de la entidad, de acuerdo a los resultados e informes obtenidos durante la vigencia 2020 y 2021.	Mapa de riesgos ajustado	Oficina Asesora de Planeación / subdirectores y jefes de oficina	30/05/2022	30/08/2022	100 %	<p>Durante el tercer cuatrimestre de 2022, se realizó la actualización de las matrices de riesgos de todos los procesos de la Entidad, ajustándolas a la nueva política de administración del riesgo, incorporada mediante la Resolución No. No. 2955 del 31 de diciembre de 2021.</p>

Plan de Gestión de Riesgos de Corrupción							
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío						
Fecha de Corte	Diciembre de 2022						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	% Avance	Observaciones
							Actividad cumplida en 100%.
Consulta y divulgación	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la página web de la entidad en el link "Participa"	Mapa de riesgos publicado	Oficina Asesora de Planeación	30/04/2021	31/12/2022	100 %	Se observa la publicación del mapa de riesgos de corrupción (plan anticorrupción y de atención al ciudadano) en la página web, enlace https://crq.gov.co/download/100072/ , link de transparencia y acceso a la información pública, sección participa. Se incorporó el formulario para inscripción en actividades de participación ciudadana, el cual tiene como objetivo facilitar la inscripción en los diferentes espacios definidos en la Estrategia de Participación ciudadana de la CRQ, con el fin de

Plan de Gestión de Riesgos de Corrupción							
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío						
Fecha de Corte	Diciembre de 2022						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Finalización	% Avance	Observaciones
	Generar un formulario para observaciones y sugerencias, en el link "Participa" de la página WEB y convocar a la ciudadanía para que haga sus aportes en la construcción del mapa de riesgos de la entidad.	Mapa de riesgos publicado y ajustado, en concordancia con las observaciones y sugerencias recibidas de la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación				involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones frente a la conservación y protección del medio ambiente en el departamento del Quindío.

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización	Autodiagnóstico MIPG	Definir e implementar la estrategia de difusión de la oferta institucional de trámites y otros servicios	Documento de la estrategia implementado	<p>Coordinar con el grupo de trabajo de comunicación es la estrategia de difusión de la oferta institucional de trámites.</p> <p>Incorporar el manual del usuario elaborado por servicio al cliente</p> <p>Convocar al asesor de dirección y al profesional de comunicación para trabajar la estrategia de difusión de la oferta</p>	01/02/2022 - 31/12/2022	100%	<p>Con corte a agosto de la vigencia 2022, se ha desarrollado la estrategia de difusión de la oferta institucional de trámites y se han construido herramientas para socialización con los usuarios.</p> <p>Se recomienda para la próxima vigencia normalizar la estrategia de difusión de la oferta institucional de trámites.</p>

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
				institucional de trámites y otros servicios			

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
Identificar trámites de alto impacto y priorizar	Guía para la formulación del PAAC	Priorizar los trámites de mayor impacto, de acuerdo a los parámetros definidos por el DAFP	Identificar como mínimo 3 trámites de alto impacto	<p>Hacer uso de las metodologías del DAFP para la priorización</p> <p>Verificar, modificar o aprobar y aplicar la matriz sugerida por la OACI para la priorización de los trámites, acorde con las variables propuestas por el DAFP.</p> <p>Generar espacios de trabajo para la definición de costos, análisis de la resolución de</p>	01/02/2022 - 31/12/2022	60%	<p>Se adelantó una revisión de todos los trámites mediante una herramienta de priorización, se identificaron seis trámites: Permiso de vertimientos, Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica, Concesión de aguas superficiales, Concesión de aguas subterráneas, Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados y Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos, sobre los cuales se debe seleccionar los que se van a racionalizar y qué estrategias de racionalización implementar.</p> <p>Si bien se identificaron algunos trámites y se dio inicio a la priorización, no se ha diseñado una estrategia</p>

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
				bienes y servicios y para la unificación de criterios.			de racionalización por lo tanto tampoco se ha cargado en SUIT. Se recomienda adelantar las acciones necesarias durante la vigencia 2023 para cargar la estrategia de racionalización en SUIT.

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
Transición a la plataforma VITAL	Autodiagnóstico MIPG	Elaborar e implementar el Plan de implementación de la plataforma VITAL	Plan de implementación de la plataforma VITAL implementado	Definir el Plan de implementación de la plataforma VITAL Ejecutar el Plan de implementación de la plataforma VITAL	01/02/2022 - 31/12/2022	60%	Durante la vigencia 2022 se adelantaron consultas y se realizaron gestiones necesarias para definir el plan de implementación de la plataforma VITAL. Sin embargo, no se ha podido culminar aquella actividad. Se recomienda que para el 2023 se dé cumplimiento a las actividades programadas.
Identificar las acciones a implementar	Guía para la formulación del PAAC	Analizar los 3 trámites priorizados y definir las acciones normativas, administr	Acciones de mejora identificadas para los 3 trámites priorizados	Análisis de procesos de cada uno de los trámites priorizados para identificar las acciones normativas, administrativa	01/02/2022 - 31/12/2022	60%	Como se mencionó previamente, a la fecha no se ha realizado la racionalización de trámites, se realizó un proceso de priorización. Se deben programar las actividades a implementar durante la vigencia 2023, las cuales deben incluir las acciones de mejora

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
		ativas o tecnológicas		s o tecnológicas			identificadas para los trámites priorizados.
Identificación de recursos y elaboración del cronograma para la implementación de acciones	Guía para la formulación del PAAC	Definir claramente los recursos humanos, físicos, tecnológicos, necesarios para la implementación de las acciones de racionalización	Cronograma de implementación de acciones	Definir cronograma y recursos necesarios para la implementación de las acciones definidas previamente, para los 3 trámites priorizados (Recursos, responsables, fechas de inicio, fin, indicadores)	01/07/2022 - 31/09/2022	50%	Si bien se adelantaron reuniones y se implementaron actividades para priorización de trámites, estas actividades no redundaron en un plan de racionalización, por lo tanto, no se cumplió con esta actividad. Es primordial para la Entidad dar cumplimiento a las acciones necesarias para iniciar la racionalización de trámites.

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
Establecer estrategia de divulgación	Guía para la formulación del PAAC	Diseñar e implementar una estrategia de difusión y apropiación al interior de la entidad, con el fin de asegurar que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos para la oportuna implementación.	Estrategia de divulgación implementada	Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad responsables de su implementación	01/05/2022 - 31/07/2022	60%	<p>Como se mencionó previamente, no se han identificado plenamente los trámites a racionalizar ni las acciones a implementar.</p> <p>Se deben programar las acciones pendientes para la vigencia 2023 y procurar el cumplimiento de las mismas.</p>

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
Registrar la estrategia de racionalización en el SUIIT	Guía para la formulación del PAAC	Registrar las acciones de racionalización de trámites en el SUIIT para cada uno de los trámites priorizados	Estrategia registrada en el SUIIT	Registrar las acciones de racionalización de trámites en el SUIIT	01/07/2022 - 30/09/2022	30%	<p>Se registraron los trámites de la Entidad en SUIIT, sin embargo, no se registró la estrategia de racionalización en SUIIT.</p> <p>Es un aspecto pendiente para la Corporación desde la entrada en operación del Plan de Acción Institucional 2020-2023 y que redundará en bajas calificaciones en la medición del índice de desempeño en FURAG.</p> <p>En la vigencia 2023 es fundamental cumplir con esta actividad, antes de culminar la ejecución del plan de acción institucional.</p>

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
Establecer estrategia de seguimiento a la estrategia	Guía para la formulación del PAAC Autodiagnóstico MIPG	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización hacia los ciudadanos	Estrategia de seguimiento implementada	Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos. Medir y evaluar la disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.	01/09/2022 - 31/12/2022	30%	<p>Se registraron los trámites de la Entidad en SUIIT, sin embargo, no se registró la estrategia de racionalización en SUIIT.</p> <p>Es un aspecto pendiente para la Corporación desde la entrada en operación del Plan de Acción Institucional 2020-2023 y que redundará en bajas calificaciones en la medición del índice de desempeño en FURAG.</p> <p>En la vigencia 2023 es fundamental cumplir con esta actividad, antes de culminar la ejecución del plan de acción institucional.</p>

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
				¿Verificar cómo se realizará esta medición?, ¿Encuestas?,			

Racionalización de Tramites (Anti- Trámites) 2022

Entidad		Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de Corte		Diciembre de 2022					
Requerimiento	Fuente	Objetivo	Meta	Actividades	Tiempo de Ejecución	% de Ejecución	Observaciones
Estrategia de divulgación de los beneficios a los ciudadanos.	Guía para la formulación del PAAC Autodiagnóstico MIPG	Divulgar a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción	Estrategia de divulgación implementada	Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites para los usuarios	15/12/2022 - 31/12/2022	30%	<p>Se registraron los trámites de la Entidad en SUIIT, sin embargo, no se registró la estrategia de racionalización en SUIIT.</p> <p>Es un aspecto pendiente para la Corporación desde la entrada en operación del Plan de Acción Institucional 2020-2023 y que redundará en bajas calificaciones en la medición del índice de desempeño en FURAG.</p> <p>En la vigencia 2023 es fundamental cumplir con esta actividad, antes de culminar la ejecución del plan de acción institucional.</p>

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
INFORMACIÓN	Acciones de capacitación para la generación y producción de información que incluya: 1. Gestión y producción de información institucional asociada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y Derecho Humanos DDHH. 2. Lenguaje Claro	Capacitar al equipo de trabajo que lidera el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas	1-04-2022 30-12-2022	100 %	El equipo de trabajo que lidera la planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas se ha capacitado a través de las herramientas otorgadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
	"Matriz de caracterización que identifique: 1) Las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional. 2) Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor	Caracterizar los grupos de valor y partes interesadas	01-01-2022 28-02-2022	70%	En el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2021, se elaboró la "Matriz de Caracterización de Actores y Grupos de Interés" de la entidad, donde se identificó las principales necesidades de información y los principales canales para publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor/partes interesadas. No se ha realizado la caracterización de usuarios de la Entidad, se espera que inicie ejecución en la vigencia 2023.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	"matriz operativa del PAI que identifique: 1) cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible y garantía de derechos.	Asociar los programas, metas y actividades del PAI 2020-2023 con los derechos humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. (derechos humanos pendiente y subpunto de acuerdo de Paz)	01-03-2022 30-04-2022	100 %	La Oficina Asesora de Planeación construyó la "Matriz Operativa del PAI 2020-2023" en la cual se identifica específicamente la relación entre los programas, proyectos y actividades del PAI sobre cada uno de los objetivos de desarrollo sostenible ODS, los derechos humanos y el subpunto del acuerdo de paz.
	"matriz de priorización de información de acuerdo a: 1)requerida por normatividad 2)alta solicitud de actores/partes interesadas 3) alineación con PAI 4)impacto	Priorizar la información de interés que tienen las partes interesadas sobre la gestión institucional, a partir de los resultados de la caracterización de los grupos de valor/partes interesadas	31-01-2022 28-02-2022	100 %	En el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2022 se elaboró la matriz de priorización de información donde se tuvieron en cuenta los siguientes elementos: 1) La información requerida por normatividad 2) Alta solicitud de actores/partes interesadas 3) Información alineada con el PAI 4) El impacto de la información A la fecha no se observa la entrada en

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
					operación de la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad.
	documento " componente de comunicaciones de la estrategia de rendición de cuentas" actividad 10 Manual Único de Rendición de Cuentas MURC	Elaborar el componente de comunicaciones de acuerdo a la metodología del DAFP, donde se determinen los productos, recursos y canales para la divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo.	01-04-2022 01-06-2022	70%	La estrategia de rendición de cuentas se desarrolla a través de cinco etapas: aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación. Con corte a abril de 2022, se inició la construcción de la estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas entre la OAP y comunicaciones. Las acciones relacionadas con rendición de cuentas se pausaron y no se continuó con la implementación de la estrategia. Se recomienda retomar su ejecución para la vigencia 2023, dando cumplimiento total a las acciones proyectadas.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	informes de gestión para cada espacio de acuerdo a los temas de interés priorizados	Producir la información sobre la gestión (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos sobre los temas de interés priorizados por los grupos de valor de acuerdo con cada uno de los espacios de diálogo establecidos. y sobre la gestión en general de la entidad.	01-08-2022 01-10-2022	33%	<p>La estrategia de rendición de cuentas se desarrolla a través de cinco etapas: aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación.</p> <p>Se encuentra pendiente presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño los temas priorizados sobre los cuales se rendirá cuentas.</p> <p>Se recomienda darle celeridad a las actividades pendientes, que vienen rezagadas desde la vigencia anterior.</p>
	Boletines, comunicados, manuales, guías, publicaciones en redes sociales y cartelera.	Diversificar los medios de Información tanto físicos como digitales y redes sociales, sobre uso, aprovechamiento, protección de los recursos naturales del departamento y mitigación al cambio climático.	01-08-2022 01-12-2022	100%	<p>Esta actividad hace parte de la etapa de ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, la cual fue aprobada por el CIGD, se realiza de forma permanente en la entidad.</p> <p>Se reporta que, con la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, la información se entregará de manera focalizada y priorizada de acuerdo a lo establecido en la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia, además se debe tener en cuenta que se deben definir contenidos que den cuenta del avance en la garantía de derechos y cumplimiento de</p>

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
					los objetivos de desarrollo sostenible ODS.
	Portafolio de servicios y trámites Acceso a verificación de tramites a los grupos de valor	Incluir acciones de información que permitan mayor divulgación de la oferta institucional de trámites y servicios de la entidad. Así mismo, definir mecanismos que permitan al usuario verificar fácilmente el estado de avance de dichos tramites.	01-08-2022 01-12-2022	100 %	La oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Regulación y Control trabajaron conjuntamente para consolidar la información sobre cada uno de los tramites de la Corporación, dicha información se cargó en el Sistema único de información de trámites SUIT. La oficina de comunicaciones y la oficina de servicio al cliente realizan diferentes actividades encaminadas a divulgar la oferta institucional de trámites y servicios de la entidad, a través de redes sociales y página web.

<p style="text-align: center;">DIÁLOGO</p>	<p>Cronograma publicado que defina los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado). En el caso de los temas de interés priorizados asociarlo a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.</p>	<p>Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, redes sociales, etc.) que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad., 3) Que involucre las diferencias étnicas del departamento del Quindío. 4) Tener en cuenta la accesibilidad a internet, medios tecnológicos y radio de acuerdo a datos del DANE.; 5) Tener en cuenta las instancias de participación y rendición de cuentas diferentes a la audiencia pública de rendición de cuentas. 6) Atender las recomendaciones derivadas del informe de la audiencia pública de rendición de cuentas elaborado y presentado por la OACI.</p>	<p>01-07-2022 31-08-2022</p>	<p>100 %</p>	<p>En la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2022 se incluyeron los espacios de dialogo de la fase de evaluación y control, la cual corresponde a Rendición de Cuentas. Dicha estrategia de participación cuenta con información detallada que especifica la actividad participativa, fecha, metodología, grupos de valor, entre otros.</p> <p>Link publicación en la página web https://crq.gov.co/descripcion-general-participa/</p>
---	--	--	----------------------------------	--------------	---

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	<p>Documento con la definición de:</p> <p>ANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forma en que se convocará o promocionará la participación de los grupos de valor atendiendo a la claridad y alcance del objetivo de cada espacio de rendición de cuentas. - Procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información que contextualizará el diálogo y el alcance de cada espacio de diálogo definido en el cronograma. - Definición del paso a paso por cada espacio de diálogo. - Roles y responsables para implementar los espacios de diálogo. <p>DURANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglas de juego que garanticen la participación de los grupos de valor y el cumplimiento del objetivo de cada espacio de diálogo en la rendición de cuentas. 	<p>Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.</p>	<p>01-07-2022 31-08-2022</p>	<p>100 %</p>	<p>Con corte a agosto de 2022, se verificó la elaboración del procedimiento interno que define la ruta (antes, durante, después) en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas de la entidad.</p>

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	<p>- Forma como se documentarán los resultados del espacio de rendición de cuentas. (incluye procesos de evaluación de la ciudadanía) DESPÚES</p> <p>- Forma como se informarán los resultados de los compromisos adquiridos con los asistentes para el seguimiento y control ciudadano.</p>				

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	Documento publicado	Publicar y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de diálogo definido previamente en el cronograma.	01-08-2022 01-10-2022	100 %	Se creó el procedimiento de participación ciudadana y se normalizó en el sistema con el código PR-D-06 https://crqgovco-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/documantoscalidad_crq_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B58D3452E-0EAD-4F66-AE46-1E1FDF75F2AE%7D&file=PR-D-06%20Procedimiento%20de%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20y%20R.C.xlsx&action=default&mobileredirect=true
	Espacios de diálogo implementados	Implementar los espacios de diálogo	01-10-2022 01-12-2022	100 %	Se identificaron los siguientes espacios de diálogo: Seguimiento y evaluación al Plan de ordenamiento y manejo de la cuenca del río de la vieja POMCA con el consejo de la cuenca, seguimiento y evaluación a las acciones implementadas del proyecto de biodiversidades, Seguimiento y evaluación al Plan de Acción Institucional. A la fecha no se reporta seguimiento periódico a su implementación.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
RESPONSABILIDAD	Acciones de capacitación a los grupos de valor realizadas	Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	01-10-2022 01-12-2022	30%	No se observó la implementación de esta actividad durante la vigencia 2022. Se recomienda hacerles seguimiento a las acciones de diálogo implementadas.
	Documento con los temas de interés de los organismos de control, basados en los lineamientos dados por el DAFP	Establecer temas de interés de los organismos de control con el fin de articular su participación en el proceso de rendición de cuentas.	01-10-2022 01-12-2022	30%	Esta actividad hace parte de la etapa de ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, no presenta avances significativos. En el plan de acción de MIPG de la política de rendición de cuentas, se diseñaron actividades para dar cumplimiento a esta actividad. No se observan avances significativos, se recomienda implementar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo programado.
	Documento con procedimiento, roles y responsables del seguimiento al cumplimiento	Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos.	01-03-2022 01-06-2022	80%	Se construyó un formato denominado procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas PR-D-

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.				06 en el cual se definen las acciones a implementar en los espacios de diálogo. Una vez se realicen las acciones se debe realizar seguimiento a los compromisos adquiridos.
	Formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas Adoptar formatos propuestos por el DAFP	Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación - Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.	01-03-2022 01-03-2022	100 %	Según reporta el proceso Direccionamiento Estratégico, en reunión con los procesos se determinó que no se va a utilizar el formato de reportes de las actividades de rendición de cuentas, ya que genera retrocesos en las actividades de los procesos. Por tanto, un enlace de la Oficina Asesora de Planeación se encargará de recopilar la información para consolidar y presentar antes de culminar cada vigencia.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	informe de avance de compromisos adquiridos en los espacios de diálogo	A partir de los formatos internos de reporte, producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo	01-04-2022 31-12-2022	70%	En el desarrollo de la etapa de ejecución de la estrategia de rendición se verá reflejado el cumplimiento de esta actividad, a la fecha no se han documentado compromisos en los espacios de diálogo.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	Documento de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia y de los espacios de rendición de cuentas desarrollados.	<p>Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar:</p> <p>A. La estrategia.</p> <p>B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de espacios de participación adelantados 2. Grupos de valor involucrados. 3. Metas institucionales priorizadas sobre las que se rindió cuentas 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas 5. Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía. 6. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas. 	<p>01/10/2022</p> <p>31/12/2022</p>	50%	Una vez se lleve a cabo la etapa de ejecución de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia se procederá a realizar la evaluación de los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	Análisis de necesidades y expectativas de grupos de interés (entes de control) frente a la rendición de cuentas	Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	01-04-2022 31-12-2022	100 %	Se realizó análisis de las recomendaciones en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas realizada el 22 de abril de 2022 y no se recibieron recomendaciones por parte de los órganos de control. Por lo tanto, no se han realizado acciones. Sin embargo, se revisa el informe entregado por la Oficina Asesora de Control Interno para realizar ajustes e implementar acciones de mejora que permitan darle valor a los procesos de participación ciudadana.
	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.	01-01-2022 31-12-2022	100 %	La oficina Asesora de Control Interno realiza seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, dentro del cual se evalúa y verifica el avance de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia. Se observó la aprobación de la estrategia de rendición de cuentas, sin embargo, se observa que no se ha dinamizado la ejecución de la misma.

Estrategia de Rendición de cuentas 2022

Estrategia de Rendición de cuentas 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
ELEMENTOS	META	ACTIVIDADES	TIEMPO	%	Observaciones
	Seguimiento al resultado y avance del indicador	Realizar la medición del siguiente indicador de gestión: Actividades ejecutadas/Actividades programadas * 100 Meta: 90%	01-11-2022 31-12-2022	83.5 %	En el desarrollo de la evaluación al cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas se realizó la medición al indicador establecido en la estrategia, cuyo resultado para la evaluación acumulada durante el año es de 83.5% de avance en la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2022.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Establecer los manuales y protocolos de servicio al ciudadano de forma homogénea	Realizar 2 Capacitaciones sobre los protocolos de servicio al ciudadano establecidos para los diferentes canales de atención. Capacitar al menos al 80 % de los funcionarios y contratistas sobre los mencionados protocolos de servicio al ciudadano.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	<p>En el marco del plan institucional de capacitaciones de la vigencia, se llevó a cabo la capacitación en SERVICIO AL CIUDADANO Y ATENCIÓN INCLUYENTE el viernes 04 de marzo de 2022, la cual estuvo enfocada a funcionarios y contratistas de la Entidad.</p> <p>El 27 de mayo de 2022 se realizó capacitación en ATENCIÓN INCLUYENTE Y PREFERENCIAL.</p> <p>Además de estas capacitaciones, a través del correo electrónico y del grupo de whatsapp institucional "somos CRQ", se difundió el protocolo de servicio, 8 tips de servicio al cliente, de la Política de Servicio al Ciudadano POL-S-01.</p> <p>Cumplimiento parcial del 100%.</p>

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
	Realizar el seguimiento y capacitación sobre la normatividad ambiental nacional o institucional de las PQRS	Realizar 4 informes de seguimiento en el año de manera trimestral. Realizar 4 Capacitaciones al año sobre la Normatividad nacional e institucional que reglamentan las PQRS	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Se observaron los informes correspondientes al seguimiento realizado por el equipo de servicio al cliente, sobre la normatividad nacional e institucional que reglamenta la PQRS. Además, se realizaron diferentes orientaciones en normatividad ambiental, a través de los gestores ambientales y capacitación a los funcionarios y contratistas.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
	Elaborar procesos, procedimientos y formatos que generen un mejor servicio y seguimiento a los requerimientos de los ciudadanos	Actualizar el 80 % de la información documentada sobre los procesos y procedimientos de servicio al cliente.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	La Oficina Asesora de Planeación realiza revisión frecuente de la documentación del sistema integrado de planeación y gestión. Se recomienda al proceso de servicio al cliente realizar una revisión de su documentación de manera constante, para validar la vigencia y aplicación de cada uno de los documentos asociados a su proceso.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
	Elaborar la estrategia de difusión y promoción del proceso de servicio al cliente de acuerdo a la caracterización de usuarios e implementar y fortalecer los instrumentos de percepción y satisfacción al cliente con el propósito de realizar un mejor análisis de los resultados.	Una (1) estrategia elaborada e implementada y dos (2) herramientas de percepción del cliente implementadas.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	30%	<p>Al finalizar la vigencia 2022, no se adelantó la contratación de la caracterización de usuarios, esta herramienta es de vital importancia para la Entidad, se recomienda que en 2023 pueda finalizar su ejecución.</p> <p>Se recomienda agilizar las acciones pertinentes para su adecuada ejecución, dado que el proceso de la caracterización de usuarios lleva varias vigencias sin poder culminarse.</p>

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Promover estímulos a los funcionarios encargados de atención al ciudadano	Realizar una (1) premiación al funcionario que responde más rápido sus P.Q.R.S.D.	Grupo de Servicio al Cliente y subdirección administrativa y financiera	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Desde el área de servicio al cliente se otorgan incentivos a los funcionarios con relación a los resultados obtenidos en términos de respuesta y agilidad en el servicio al usuario.
	Capacitar a todo el talento humano de la entidad en servicio al ciudadano	Cuatro (4) capacitaciones de atención al ciudadano	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	50%	En el marco del plan institucional de capacitaciones de la vigencia, se realizaron cuatro capacitaciones en atención al ciudadano, dirigidas a los funcionarios y contratistas de la Entidad.
	Fortalecer el grupo de servicio al cliente con el propósito de brindar una mejor atención al ciudadano.	Aumentar el personal en el proceso de servicio al cliente en un 10%, específicamente en la ventanilla de atención.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	En revisión realizada a los contratos de prestación de servicios de la Oficina de Servicio al cliente, se observó el incremento del personal que, en sus obligaciones contractuales, están asignados a la ventanilla de atención. Si bien se pudo observar el incremento del personal, la intermitencia de los contratos dificulta la optimización en la prestación del servicio. Se encuentra pendiente revisar

Estrategia de Atención al Ciudadano

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
						alternativas como el apoyo a través de aprendices del SENA.
	Fortalecer la ventanilla única ambiental en la cámara de Comercio de Armenia y el Quindío, con el propósito de estar más cerca del sector empresarial y comercial.	Fortalecer la ventanilla única ambiental (1) y con material didáctico para el empresario o comerciante.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Según lo reportado por el área de servicio al cliente, se realizaron reuniones con el personal de la cámara de comercio donde se definieron estrategias para el fortalecimiento del punto como son: video que se pasará por las pantallas de la sala de espera de la cámara de comercio, participación con un stand en las actividades que ellos realicen, envíos masivos de mensajes a las entidades inscritas a la cámara de comercio, etc. Se recomienda incorporar estas actividades durante la vigencia 2023 y hacerle seguimiento a su efectividad.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Fortalecer, difundir y promocionar los canales de atención dispuestos por la entidad.	fortalecer mínimo el 80% de los canales virtuales con los que cuenta la entidad.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Se realizó video enfocado en el portafolio de servicio que prestan los gestores ambientales en cada municipio con el fin de difundirlo en las capacitaciones en temas ambientales brindadas en cada municipio. En cuanto a la línea telefónica y al whatsapp se realiza cambio en el mensaje del conmutador siendo más amigable con el usuario y a través del whatsapp se ofrecen alternativas de consulta en el momento de realizar alguna solicitud o denuncia.
	Fortalecer el material dirigido hacia la ciudadanía en lenguaje claro.	Material pedagógico y virtual de los trámites y servicios en lenguaje claro, lograr mínimo el 80% de los formatos y manuales que se manejan en la ventanilla única.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Se ha fortalecido el conocimiento de la Entidad en lenguaje claro, desde el área de servicio al cliente se socializaron diferentes tips para manejar un lenguaje claro en todas las comunicaciones oficiales de la Corporación, sin embargo, aún se deben realizar estrategias para mejorar la cercanía con el ciudadano. Se están construyendo documentos y material pedagógico relacionado con los trámites y servicios para la atención a los grupos de interés.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
	Implementación de la estrategia de Unidades de Gestión Ambiental en los municipios del Departamento (UGA)	Una estrategia Implementada	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Con corte a diciembre de 2022, se evidenció la operación de una unidad de gestión ambiental (UGA) en cada municipio, descentralizando los servicios de la entidad y estando más cerca del ciudadano.
	implementación de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental (URIA)	Una (1) Estrategia Implementada	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Con corte a diciembre de 2022, se evidenció la operación de la unidad de reacción inmediata ambiental URIA, la cual se encuentra siempre disponible para atender las necesidades de los usuarios en materia ambiental.
	Crear videos de lenguaje claro sobre cómo realizar una solicitud de un trámite ambiental	Crear los videos en lenguaje claro de los tramites más recurrentes, mínimo 5 videos.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	En coordinación con el grupo de comunicaciones se crearon los videos de los siguientes trámites: aguas subterráneas, aguas superficiales, arboles aislados, carbón vegetal, vertimientos y forestal; los cuales hacen más dinámico y claros los trámites que se pueden realizar en la Corporación.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
						A la fecha no se evidencia su cargue en la página web de la Entidad, se recomienda adelantar las acciones necesarias para socializarlos de manera amplia con los usuarios.
	Crear el punto experiencial para el ciudadano	Implementar un (1) punto experiencial en la ventanilla única de la CRQ	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	80%	Según lo reportado por el área de servicio al cliente, en la actualidad se cuenta con las instalaciones para el punto experiencial sin embargo no se cuenta con el personal para darle la dinámica que se requiere para brindarle al ciudadano una mejor experiencia al momento de requerir un servicio. Se debe verificar su viabilidad para la planificación de la vigencia 2023.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
	Traducir los manuales y videos en lenguas nativas	Traducir los manuales, procesos y procedimientos de la ventanilla única, traducir mínimo el 80%.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	0%	Para la vigencia 2023 se prevé adelantar esta actividad, se encuentra pendiente de implementación.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
Participación Ciudadana en la Gestión - Relacionamiento con el ciudadano	Realizar jornadas de socialización a los ciudadanos en los municipios sobre la oferta institucional de la CRQ.	Mínimo seis (6) ferias de servicio	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Se han desarrollado diferentes ferias de servicios mediante el Programa "CRQ Te Sirve" en los municipios de Génova y Salento. Además, se realizó educación ambiental en puntos de alto impacto del departamento como Río Verde, Filandia y Salento.
	Publicar los informes de PQRSD donde se establezca el desempeño de la CRQ.	Publicación de cuatro (4) informes en página web.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	En la página web, sección https://crq.gov.co/informes-de-atencion-al-ciudadano/ se publican los informes de PQRSD donde se establece el desempeño de la Entidad frente a las respuestas y su oportunidad.

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
	Mantener actualizado el manual del usuario de la CRQ.	Manual del usuario actualizado	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	A la fecha de corte se verificó el manual del usuario de la CRQ, el cual fue elaborado en 2021 y se encuentra publicado en el sistema integrado de planeación y gestión CRQ: https://crqgovco-my.sharepoint.com/:b:/r/personal/documentoscalidad_crq_gov_co/Documents/Sistema%20Integrado%20de%20Planeaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n/INFORMACION%20DOCUMENTADA%20PROCESOS%20CRQ/DIRECCIONAMIENTO%20ESTRATEGICO/EVIDENCIAS%20DEL%20SIPG/2022/Contratistas/Luis%20Fernando%20Estrada/Evidencias%20CPS%20481-2022%203er%20informe/Actas/CPS%20481%20CUENTA%203/Evidencias%20Actividades/Actividad%201/OASC/MANUAL%20DEL%20USUARIO%20CRQ%20FINAL%20%202021%20Actividad%201.pdf?csf=1&web=1&e=tSnVKj

Estrategia de Atención al Ciudadano

Estrategia de Atención al Ciudadano						
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Implementar las acciones de mejora del diagnóstico de tiempos y movimientos realizado a la ventanilla única para una mejor eficiencia y efectividad en el proceso.	Redistribuir las cargas laborales, cambio del sistema de gestión documental y contrato del personal de orientación al cliente	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Se evidenció un estudio de tiempos y movimientos realizado en la oficina de servicio al cliente para mejorar la eficiencia y efectividad en el proceso, allí se hacen ciertas recomendaciones para redistribución de cargas, ajustes en la documentación oficial y observaciones generales. Se recomienda darles aplicación a las observaciones realizadas en el informe para mejorar las actividades desarrolladas en el área.
	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor.	Medir y analizar el 100 % de las encuestas de satisfacción implementadas.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	Se evidencia que se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios y se presentan informes con los resultados arrojados para implementar modificaciones y mejoras en la prestación de los servicios de la entidad.

Estrategia de Atención al Ciudadano

Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío					
Fecha de corte	Diciembre de 2022					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	%	OBSERVACIONES
	Diagnosticar y definir de acuerdo a los informes de P.Q.R.S.D. la información más solicitada o las dudas más claras de los usuarios hacia la corporación y establecer estrategias de comunicación y respuesta de las más recurrentes.	Publicar en la página web institucional, según esquema de publicación aprobado, información sobre las solicitudes más frecuentes y sus respuestas correspondientes.	Grupo de Servicio al Cliente.	01 de febrero a 31 de diciembre de 2022	100%	En la página web se observa un enlace de preguntas y respuestas frecuentes: https://crq.gov.co/preguntas-y-respuestas-frecuentes/preguntas-frecuentes/ , allí se brinda información relevante sobre los temas más solicitados por los usuarios.

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022

Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
SUBCOMPONENTE	REQUERIMIENTOS	META	ACTIVIDADES	% DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
Lineamientos Transparencia Activa y pasiva	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.	Cumplir con la estrategia de Gobierno en Digital	Las descritas en el manual de Gobierno Digital y en la Ley	100%	<p>En la página web: www.crq.gov.co, sección de transparencia y acceso a la información pública, se evidencia la publicación de los ítems asociados a la Resolución No. 1519 de 2020 de min Tic, la Oficina Asesora de Control Interno realiza constante seguimiento a su implementación.</p> <p>Se obtuvo una mejora significativa en la calificación del ITA evaluado por la procuraduría, se recomienda implementar las acciones pendientes para alcanzar el 100% de cumplimiento.</p>
	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.			100%	<p>Se cuenta con un enlace que redirige al Sistema de Gestión Integrado (https://cragovco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/documentosc alidad_crq_gov_co/Documents/Sistema%20Integrado%20de%20Planeaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n?csf=1&web=1&e=AS1C9I), en donde se encuentran todos los procedimientos de los diferentes procesos. También se puede acceder a los trámites y los requisitos para solicitarlos (https://crq.gov.co/tramites/).</p>

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
SUBCOMPONENTE	REQUERIMIENTOS	META	ACTIVIDADES	% DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
	Divulgación de datos abiertos.			0%	<p>A la fecha no se evidencia la publicación de datos abiertos en la página web de la Corporación, ni a través del portal www.datos.gov.co.</p> <p>En desarrollo de las acciones de mejora del Índice de Transparencia y Acceso a la información ITA, se están gestionando las actividades y responsables para dar cumplimiento a la normatividad en lo relacionado con datos abiertos.</p>

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022

Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
SUBCOMPONENTE	REQUERIMIENTOS	META	ACTIVIDADES	% DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
	Publicación de información sobre contratación pública.			100%	A través del portal SECOP II se realiza la publicación de la información de cada uno de los contratos, cumpliendo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014. También en la página web, link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, numeral 3, se publican los datos de la contratación pública de la Entidad (https://crq.gov.co/publicacion-de-ejecucion-de-contratos/).
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea			100%	En la página web: www.crq.gov.co , sección de transparencia y acceso a la información pública, se evidencia la publicación de los ítems asociados a la Resolución No. 1519 de 2020 de min Tic, la Oficina Asesora de Control Interno realiza constante seguimiento a su implementación. Se obtuvo una mejora significativa en la calificación del ITA evaluado por la procuraduría, se recomienda implementar las acciones pendientes para alcanzar el 100% de cumplimiento.

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022

Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
SUBCOMPONENTE	REQUERIMIENTOS	META	ACTIVIDADES	% DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
	Gestión de solicitudes de información	Cumplir con las disposiciones legales para la protección del derecho fundamental de petición	Las descritas en la ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015	100%	<p>Se han realizado esfuerzos para emitir una respuesta ágil y oportuna a los derechos de petición que ingresan a la entidad, a pesar de las dificultades que esto representa. La Entidad ha adelantado gestiones para lograr una respuesta más oportuna a todos los requerimientos interpuestos por las entidades y por la comunidad, Además con la determinación de la Dirección General de reducir el tiempo establecido en la ley para la respuesta a los tramites y solicitudes, las respuestas a las solicitudes de los tramites serán mucho más ágiles.</p> <p>Se recomienda continuar con las acciones encaminadas a darle cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.</p>
	Gestión de solicitudes de información	Cumplir con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano			

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
SUBCOMPONENTE	REQUERIMIENTOS	META	ACTIVIDADES	% DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	El Registro o inventario de activos de Información	Colaborar en la puesta en marcha el funcionamiento de los instrumentos de planeación de la función archivística	Revisar los actos administrativos donde se constate el funcionamiento y puesta en marcha de los instrumentos archivísticos.	100%	<p>Se observó la Resolución No 1010 del 15 de junio de 2021, por medio de la cual se adoptan los instrumentos de la gestión de información pública en la Corporación Autónoma Regional del Quindío".</p> <p>A través de esta resolución se adoptaron los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esquema de publicación de la información. - Registro de activos de información. - Índice de información clasificada y reservada. <p>Se verificó la publicación en la página web de la corporación, en la sección de transparencia y acceso a la información pública https://crq.gov.co/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/.</p>

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022					
Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
SUBCOMPONENTE	REQUERIMIENTOS	META	ACTIVIDADES	% DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
	El Esquema de publicación de información	Establecer el proceso de liquidación, fusión o supresión de documentos.	Revisar documentación	100%	<p>Se observó la Resolución No 1010 del 15 de junio de 2021, por medio de la cual se adoptan los instrumentos de la gestión de información pública en la Corporación Autónoma Regional del Quindío".</p> <p>A través de esta resolución se adoptaron los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esquema de publicación de la información. - Registro de activos de información. - Índice de información clasificada y reservada. <p>Se verificó la publicación en la página web de la corporación, en la sección de transparencia y acceso a la información pública https://crq.gov.co/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/.</p> <p>Se recomienda actualizar el esquema de publicación de la información de acuerdo a las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.</p>

Estrategia Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022

Entidad	Corporación Autónoma Regional del Quindío				
Fecha de Corte	Diciembre de 2022				
SUBCOMPONENTE	REQUERIMIENTOS	META	ACTIVIDADES	% DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
Criterio diferencial de accesibilidad	Criterio diferencial de accesibilidad a la información pública	Cumplir con lo dispuesto por la Ley de transparencia y acceso a la información en las disposiciones que regulan esta materia	Aplicar la política editorial de conformidad con la Estrategia de Gobierno Digital, y las disposiciones en materia de inclusión para el acceso a la información pública	100%	Se observó la aplicación de la política editorial de la Entidad durante el periodo evaluado, se recomienda socializar de manera más frecuente a los funcionarios y contratistas, para buscar la implementación de un criterio diferencial de accesibilidad a la información pública.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
Promoción del cambio cultural alrededor de los valores de integridad al interior de la entidad	Seguimiento y evaluación	Adelantar un ejercicio de seguimiento al diagnóstico inicial o anual de apropiación de los valores de integridad identificando los cambios en los resultados del FURAG, y los cambios en las percepciones de los colaboradores de la entidad y sus grupos de valor.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	<p>Se realizó el ejercicio de autodiagnóstico de la política de Integridad, allí se definieron una serie de actividades a implementar frente a las debilidades observadas en la Entidad frente a la promoción del código de integridad.</p> <p>Con los resultados obtenidos se diseñó una ruta de acción para implementar en la vigencia 2022.</p> <p>Durante el segundo cuatrimestre se realizaron diferentes actividades asociadas a la promoción del cambio cultural alrededor de los valores del código de integridad.</p>

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
	Gestión del conocimiento	Diseñar e implementar una estrategia de identificación y sistematización de las lecciones aprendidas y buenas prácticas de promoción del cambio cultural al interior de la entidad para fortalecer su aplicación a futuro y mejorar el diseño de estrategias posteriores.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Desde la oficina asesora de planeación se vienen desarrollando acciones relacionadas con la gestión del conocimiento y la innovación, se adelantó el ejercicio de autodiagnóstico de la política en el MIPG y se consolidó un equipo de trabajo. Se está desarrollando la estrategia de identificación y sistematización de las lecciones aprendidas y buenas prácticas relacionadas con la promoción del cambio cultural al interior de la Entidad.
Pedagogía	Sensibilización y capacitación	Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y sensibilizaciones relacionadas con los temas de integridad.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Se realizaron diferentes actividades relacionadas con la implementación y socialización del código de integridad de la CRQ, se recomienda amplificar las estrategias de comunicación y sensibilización hacia funcionarios y contratistas para la vigencia 2023.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.

Año: 2022

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
		Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Se realizó la gestión necesaria para vincular a los funcionarios que estaban pendientes de realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción. Desde la Subdirección Administrativa y Financiera se enviaron los usuarios y contraseñas, además de las indicaciones con las fechas establecidas para la presentación del certificado. Actividad cumplida en un 100%.
		Realizar campañas mis valores CRQ: Se adelantará campaña de recordación de los valores del código de integridad en los funcionarios a través de actividades pedagógicas.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Durante la vigencia se han realizado diferentes actividades asociadas a la promoción del código de integridad de la Entidad, sin embargo, no se realizó la campaña mis valores CRQ.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
		Realizar campaña "La estética sin ética es patética": Se dará continuidad a la campaña a través de diferentes ejercicios pedagógicos con intención de promover la identificación y aplicación de los valores del código de integridad por parte de los funcionarios y contratistas.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Durante la vigencia se han realizado diferentes actividades asociadas a la promoción del código de integridad de la Entidad, sin embargo, no se realizó la campaña la estética sin ética es patética.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
		Realizar semana de integridad: Donde a través de la pedagogía de la repetición se harán múltiples actividades orientadas al fortalecimiento de los valores del código de integridad en la cultura organizacional.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Se adelantó jornada de la integridad en el marco de la semana MIPG, en donde se socializaron los valores asociados al código de integridad.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
		Realizar Test de percepción de integridad: Se realizará medición de la percepción de la cultura de integridad en la Corporación; a través de la cual se evaluarán las acciones ejecutadas de implementación del código y a partir de los resultados se diseñarán nuevas estrategias para la vigencia siguiente.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Se realizó encuesta: Test de percepción de integridad, se recomienda consolidar resultados e implementar acciones de mejoramiento frente a las debilidades identificadas para la vigencia 2023.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
		Realizar curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción: En el Plan de capacitación 2022 se incluyó el curso propiamente dicho, con la intención de que la totalidad de la planta de la corporación participe en este proceso formativo. Se exigirá a cada funcionario presentar el certificado de realización al área de Talento Humano.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Se realizó la gestión necesaria para vincular a los funcionarios que estaban pendientes de realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción. Desde la Subdirección Administrativa y Financiera se enviaron los usuarios y contraseñas, además de las indicaciones con las fechas establecidas para la presentación del certificado. Actividad cumplida en un 100%.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.

Año: 2022

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
Condiciones institucionales	Comité de Gestión y Desempeño	Gestionar a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el grupo de trabajo para la implementación de la política de integridad pública (MIPG): Código de integridad y la gestión de conflictos de intereses	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	50%	A la fecha no se observa la creación del grupo de trabajo para la implementación de la política de integridad. Se recomienda adelantar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a esta actividad.
	Procesos y procedimientos	Organizar e implementar un canal de comunicación interna (correo, buzón, intranet) para recibir los impedimentos o recusaciones.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	80%	Se diseñó procedimiento para gestión de conflictos de interés, sin embargo, se prevé incluir las acciones de conflicto de interés en la resolución del código de integridad, lo cual se definirá en la vigencia 2023.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
		Establecer el procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Se normalizó el procedimiento de conflicto de intereses, normalizado en el SIPG mediante el formato FO-O-19 Declaración situación conflicto de intereses. Como se mencionó anteriormente, se prevé incluir las acciones de conflicto de interés en la resolución del código de integridad, lo cual se definirá en la vigencia 2023.

<p>Pedagogía al interior de la entidad</p>	<p>Capacitación</p>	<p>Realizar sensibilización de conflicto de interés: Se realizarán ejercicios de sensibilización orientados a crear conciencia en los funcionarios y contratistas de la Corporación en relación a los posibles conflictos de interés presentes en el ejercicio de sus funciones y la importancia de realizar la declaración oportuna cuando se cumplan las condiciones de conflicto de interés.</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.</p>	<p>1 de enero al 31 de diciembre de 2022.</p>	<p>100%</p>	<p>En el mes de mayo se implementó encuesta al interior de la Entidad sobre la precepción del conflicto de intereses</p> <p>El 3 de junio de 2022, en el marco del plan institucional de capacitación, se realizó jornada de sensibilización de la Gestión del Conflicto de intereses en los Servidores Públicos y Contratistas.</p> <p>El 15 de julio se adelantó socialización de la ruta de atención de acoso laboral y procedimiento de conflicto de intereses.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se dio cumplimiento al 100% de la actividad.</p>
--	---------------------	---	--	---	-------------	---

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.

Año: 2022

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
		Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Se realizó la gestión necesaria para vincular a los funcionarios que estaban pendientes de realizar el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción. Desde la Subdirección Administrativa y Financiera se enviaron los usuarios y contraseñas, además de las indicaciones con las fechas establecidas para la presentación del certificado. Actividad cumplida en un 100%.
		Diseñar formato de declaración de conflicto de interés: El cual será debidamente normalizado, publicado.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	Se normalizó el formato FO-O-19, Formato de declaración de conflictos de interés, del 19 de mayo de 2022. Acción cumplida totalmente.

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.

Año: 2022

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
		Socializar formato de declaración de conflicto de interés: Se realizará ejercicio pedagógico con los funcionarios y contratistas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío de la intención de dar a conocer el formato de declaración de conflicto de interés y la importancia de diligenciarlo oportunamente frente a una posible situación de conflicto de interés.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	<p>En el mes de mayo se implementó encuesta al interior de la Entidad sobre la precepción del conflicto de intereses</p> <p>El 3 de junio de 2022, en el marco del plan institucional de capacitación, se realizó jornada de sensibilización de la Gestión del Conflicto de intereses en los Servidores Públicos y Contratistas.</p> <p>El 15 de julio se adelantó socialización de la ruta de atención de acoso laboral y procedimiento de conflicto de intereses, normalizado en el SIPG mediante el formato FO-O-19 Declaración situación conflicto de intereses.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se dio cumplimiento al 100% de la actividad.</p>

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL

Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.

Año: 2022

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
Seguimiento y evaluación	Declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses Ley 2013 de 2019	Garantizar que el 50% de servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	<p>La oficina jurídica verifica la totalidad de la documentación contractual, incluyendo la Declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses establecida en la Ley 2013 de 2019.</p> <p>Se recomienda realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses para identificar situaciones potenciales.</p>

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL**Entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.****Año: 2022**

Objetivo: Desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.

Meta: 50% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	% de ejecución	Observaciones
	Registro de las declaraciones de conflictos de intereses	Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses han surtido tramite	Subdirección Administrativa y Financiera, área de Talento Humano C.R.Q.	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	100%	La oficina jurídica verifica la totalidad de la documentación contractual, incluyendo la Declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses establecida en la Ley 2013 de 2019. Se recomienda realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses para identificar situaciones potenciales.

5. Observaciones

Una vez realizado el cálculo del promedio los puntajes obtenidos en las actividades propuestas en el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Entidad, con corte a diciembre de 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

Componente	Puntaje esperado al corte (primer cuatrimestre)	Puntaje alcanzado al corte (primer cuatrimestre)	Puntaje esperado al corte (segundo cuatrimestre)	Puntaje alcanzado al corte (tercer cuatrimestre)	Puntaje esperado al corte (tercer cuatrimestre)	Puntaje alcanzado al corte (tercer cuatrimestre)
Mapa de riesgos de corrupción	33%	55%	66%	70%	100%	100%
Racionalización de trámites	33%	14%	66%	17%	100%	53.3%
Estrategia de rendición de cuentas	33%	45%	66%	56%	100%	83.5%
Estrategia de atención al ciudadano	33%	62%	66%	67%	100%	88.5%
Estrategia de transparencia y acceso a la información pública	33%	20%	66%	74%	100%	88.8%
Estrategias adicionales	33%	20%	66%	65%	100%	96%

El resultado promedio de las actividades establecidas en el plan fue del 85%, teniendo en cuenta que se está revisando el tercer cuatrimestre del año y el promedio general debería ser del 100%, se puede inferir que el grado de avance parcial de las actividades del plan es relativamente adecuado. El nivel alcanzado redundante en una zona alta de cumplimiento, como se observa a continuación, es importante precisar que el nivel de avance de la estrategia de racionalización de trámites está disminuyendo el puntaje obtenido en las demás estrategias:

Zona baja (de 0 a 59%)	
Zona Media (de 60 a 79)	
Zona Alta (de 80 a 100)	85%



Se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Es importante desarrollar estrategias que permitan vincular de forma más activa a las diferentes áreas de la Corporación en la apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y que se realicen actividades durante toda la vigencia, ya que es un documento que con una construcción y desarrollo participativo podría convertirse en una herramienta fundamental para fortalecer el pilar del Plan de Acción Institucional 2020-2023, "más cerca al ciudadano", para la vigencia 2023 es importante hacer más partícipes a los funcionarios de la Entidad en la implementación de las acciones.
2. Se debe realizar una revisión minuciosa de los trámites de la entidad, para procurar implementar estrategias que permitan alcanzar los objetivos del componente racionalización de trámites (simplificación, optimización, automatización), es una actividad que viene postergándose desde hace varias vigencias y no se observan resultados destacables.
3. La Oficina Asesora de Control Interno, no ha podido realizar seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites en SUIT, dado que no existe estrategia de racionalización cargada por la Entidad en la plataforma, se recomienda nuevamente adelantar las gestiones necesarias para implementar la racionalización de trámites a través de SUIT. Esta debilidad redundo en bajos resultados en la medición del desempeño en el FURAG.
4. Se recomienda agilizar las gestiones para dar inicio a la implementación de la Estrategia de rendición de cuentas, la cual fue diseñada y aprobada pero no se observa el avance en su implementación.
5. Se recomienda revisar las actividades que alcanzaron porcentajes bajos de avance durante la vigencia 2022, y utilizar los resultados definir las estrategias para la próxima vigencia de acuerdo con los resultados obtenidos.

GLADYS ARISTIZÁBAL CASTRO

Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó y elaboró: Alejandro Mazo Arbeláez – Profesional especializado Grado 12