

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA
PÚBLICA
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**

TERCER CUATRIMESTRE DE 2025

1 SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2025

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido por la normativa vigente en materia de Transparencia y Ética Pública, la entidad publicó su Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) para la vigencia 2025 en la página web en los términos establecidos, tal como lo exige la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Desde la Oficina Asesora de Control Interno, en su rol de seguimiento, se da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 referente a los Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público, el cual modifica el **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011**, estableciendo lo siguiente:

Artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

Así mismo, este seguimiento responde a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y a las directrices emitidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que orientan la formulación, implementación y evaluación del PTEP como parte de la gestión estratégica institucional.

Partiendo de lo anterior, la Oficina Asesora de Control Interno realiza seguimiento cuatrimestral a las actividades contenidas en cada componente del Programa, en este informe se presenta el seguimiento realizado para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025 y tiene como propósito verificar el grado de avance de las acciones planificadas por la entidad en la vigencia, para tal efecto, se analizan las actividades reportadas en los siguientes componentes del programa:

- 1. Transparencia y acceso a la información pública**
- 2. Rendición de cuentas**
- 3. Atención y Servicio a la Ciudadanía**
- 4. Racionalización de trámites**
- 5. Participación ciudadana**
- 6. Promoción de la Integridad y Ética Pública**
- 7. Gestión de Riesgos**

Este ejercicio de seguimiento permite identificar buenas prácticas, oportunidades de mejora y recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de los principios de transparencia, integridad y participación ciudadana en la gestión pública.

Objetivo del seguimiento

Registrar la ejecución de las actividades del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) correspondientes a la vigencia 2025, mediante acercamiento a cada uno de los procesos que permita consignar el cumplimiento de las actividades que integran cada uno de los componentes.

Alcance del seguimiento

El presente seguimiento abarca la verificación durante el tercer cuatrimestre de 2025 de la ejecución de las actividades registradas en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en los componentes de: Transparencia y acceso a la información pública, Rendición de cuentas, Atención y Servicio a la Ciudadanía, Racionalización de trámite, Participación ciudadana, Promoción de la Integridad y Ética Pública y Gestión de Riesgos.

Marco Normativo

El seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) se enmarca en el cumplimiento de la normativa vigente que regula la gestión pública, la promoción de la integridad y la lucha contra la corrupción. Las principales disposiciones legales y lineamientos institucionales que fundamentan este ejercicio son:

- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción: Establece mecanismos para la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 2195 de 2022 – Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción: Modifica y fortalece los mecanismos establecidos en la Ley 1474, incluyendo la implementación y seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública.

- Decreto 1122 de 2024 Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.
- 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.
- Lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República: Orientan a las entidades públicas en la estructuración, publicación y seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública.

COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA						
No.	ACTIVIDAD	Entregable	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OACI	Fecha fin de cumplimiento	Porcentaje de avance
1	Actualización del Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias.	Directorio Institucional Pagina Web Actualizado	Oficina Servicio al Cliente - Oficina Asesora de Planeación	Se verifica el ítem 1.4. Directorio institucional y la información se encuentra actualizada	31/07/2025	100%
2	Actualización del Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas	Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas actualizado	Subdirección Administrativa Financiera	<p>Menú Transparencia Directorio de información de servidores públicos, contratistas y empleados (https://crq.gov.co/transparencia/directorio-de-entidades/)</p> <p>1.5.1. Directorio de información de servidores públicos, contratistas y empleados En la fecha del seguimiento se evidencia actualización del directorio de funcionarios de la entidad.</p> <p>1.5.2. Directorio de información de Contratistas – CRQ No se evidencia actualización del director de contratistas</p>	31/12/2025	50%

3	Actualización de Información sobre decisiones que pueden afectar al público	Acto administrativo o resolución publicada en página: https://crq.gov.co/informacion-de-decisiones-que-puede-afectar-al-publico/	Todas las Subdirecciones, Oficinas Asesoras y/o grupos de trabajo	<p>Se evidencia en la página web que la sección Información de Decisiones que puede Afectar al Público (actos administrativos) se encuentra con información actualizada</p> <p>Nota: Teniendo en cuenta que esta información es actualizada constantemente, se registra un cumplimiento del 100% correspondiente al tercer cuatrimestre</p>	31/12/2025	100%
4	Actualización Estrategia Rendición Cuentas vigencia 2025	Estrategia Rendición Cuentas elaborada y publicada	Oficina Asesora de Planeación, Dirección General, Oficina de Servicio al Cliente, Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora Jurídica (Grupo MIPG Rendición cuentas)	<p>La Estrategia de Rendición de Cuentas cargada en la página web en el Menú Participa ítem Rendición de Cuentas Enlace: https://crq.gov.co/wp-content/uploads/2025/06/Estrategia-de-Rendicion-de-Cuentas-2025.pdf se encuentra actualizada</p>	31/01/2025	100%
5	Actualización Estrategia Servicio Atención al Ciudadano vigencia 2025	Estrategia Ciudadano elaborada y publicada	Atención al y Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano	<p>De acuerdo a lo reportado por el proceso la Estrategia de Servicio al Ciudadano corresponde al componente del PTEP de Servicio al Ciudadano el cual se encuentra publicado en la página web en el enlace https://crq.gov.co/transparencia/plan-de-accion/planes-institucionales/page/2/</p>	31/01/2025	100%

6	Actualización Estrategia de Racionalización de Trámites vigencia 2025	Estrategia Racionalización Trámites elaborada y publicada	Subdirección Regulación y Control Ambiental (Grupo MIPG Racionalización Trámites)	<p>La Estrategia registrada en el Menú Transparencia ITEM 2.1.5.6. Plan Anti trámites corresponde a la Estrategia de Racionalización de Tramites vigencia 2025.</p>	31/01/2025	100%
7	Actualización del Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad.	Actualización	Dirección General - OAP	<p>La oficina asesora de planeación al dar claridad sobre este ítem indica que se refiere a un buscador por temática.</p> <p>A la fecha de seguimiento aún no se tiene un buscador por temática en la sección normativa de la página web institucional, el proceso indica que esto requiere el desarrollo de un módulo adicional en la página web.</p>	31/12/2025	0%
8	Actualización de información de la ejecución de los contratos de la Entidad	Actualización	Oficina Asesora Jurídica	<p>En el menú Transparencia en el ítem 3.3. Publicación de Ejecución de Contratos se evidencia la publicación de la información contractual de la vigencia 2025 con corte al mes de septiembre</p> <p>A la fecha del seguimiento está pendiente la publicación de la información contractual de los meses de octubre a diciembre de 2025</p>	31/12/2025	75%

9	Publicación del presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones	Actualización	Subdirección Administrativa Financiera	y	<p>Se verifica que en el ítem 4.1. Presupuesto General de Ingresos, Gastos e Inversión se encuentra publicada la RESOLUCION 002 02/01/2025 y la RESOLUCION 001 02/01/2025 referentes al presupuesto de ingresos, gastos e inversión de la vigencia 2025</p>	31/12/2025	100%
10	Publicación de la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	Actualización	Subdirección Administrativa Financiera	y	<p>Se verifica en ITEM 4.2. Ejecución Presupuestal se evidencia la publicación de la Ejecución de gastos y ejecución de ingresos primer trimestre segundo trimestre y tercer trimestre de 2025. Teniendo en cuenta que corresponde a informes trimestrales se registra un cumplimiento del 75% correspondiente a los dos primeros trimestres</p>	31/12/2025	75%
11	Publicación/Actualización de cada proyecto de inversión, según la fecha de inscripción en el respectivo Banco de Programas y Proyectos de Inversión	Actualización	Oficina Planeación	Asesora	<p>En el menú transparencia 4.4. Proyectos de Inversión se encuentran publicados el Informe de Proyectos de Inversión en el Primer, Segundo trimestre y Tercer trimestre de 2025</p> <p>A la fecha de seguimiento se encuentra pendiente la publicación del informe correspondiente al IV trimestre de 2025</p>	31/12/2025	75%

12	Actualización de Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.	Actualización	Oficina Asesora Jurídica	<p>El proceso actualizo la información que reposa en el menú transparencia / Planeación / Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico</p> <ul style="list-style-type: none"> -Defensa Judicial – Procesos de Nulidad -Defensa Judicial – Procesos Acciones Populares -Información General de procesos Judiciales de la Entidad Activos -Informes comité de conciliación 	31/12/2025	100%
13	DATOS ABIERTOS: Actualización del Índice de información clasificada y reservada	Actualización	Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano	<p>El proceso actualizo la información que reposa en el menú transparencia / Planeación / Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico</p> <ul style="list-style-type: none"> -Defensa Judicial – Procesos de Nulidad -Defensa Judicial – Procesos Acciones Populares -Información General de procesos Judiciales de la Entidad Activos -Informes comité de conciliación 	30/06/2025	100%
14	DATOS ABIERTOS: Habilitación de una vista de los datos de las estaciones hidrometeorológicas de la Corporación en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co)	Vista en Datos Abiertos	Oficina Asesora de Planeación	<p>Al verificar el ítem 7.2. Datos Abiertos se constata que se direcciona a la página web nacional de datos abiertos y se visualiza "Registros Diarios de Observación Climatológica (temperatura del aire)" y "Registros Diarios de Observación Climatológica (precipitación)"</p>	31/01/2025	100%
15	Actualización de Información para la sección de niños, niñas y adolescentes.	Actualización	Comunicaciones	<p>En ítem 8.1. Información para Niños, Niñas y Adolescentes La sección se encuentra actualizada con información relevante que refleja el interés y compromiso de la entidad con la protección, bienestar y desarrollo de los niños, niñas y adolescentes en el marco de los proyectos y acciones institucionales..</p> <p>https://crq.gov.co/transparencia/portal-infantil/</p>	31/12/2025	100%

16	Diseño y creación de la sección de Información para Mujeres.	Diseño	Comunicaciones	<p>En el ítem 8.2. Información para Mujeres se visibiliza y destaca el papel activo que han asumido las mujeres dentro de la entidad, reflejado en su participación en diversos proyectos y acciones institucionales. En ella, se encuentra información relevante y actualizada relacionada con este grupo poblacional, incluyendo iniciativas, logros, buenas prácticas, y actividades que fortalecen su rol dentro de la organización y promueven la equidad de género</p> <p>https://crq.gov.co/transparencia/informacionparamujeres/</p> <p>La actividad fue ejecutada en su totalidad durante los dos primeros cuatrimestres del año, por lo cual se reporta un cumplimiento del 100%. La sección se encuentra actualizada con información relevante que visibiliza el papel activo de las mujeres en la entidad, en el marco de los proyectos y acciones institucionales.</p>	31/12/2025	100%
17	Elaboración y Ejecución del plan de implementación del sistema de seguridad de la información de la entidad	NA	Oficina Asesora de Planeación	<p>El proceso responsable comparte el Plan de Trabajo del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, lo cual constituye un avance en términos de planeación. Sin embargo, aún no se han definido las fechas de ejecución de las actividades incluidas en dicho plan. El proceso indica que estas fechas serán establecidas en la próxima sesión del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, por tanto se valora con un avance del 40%, quedando pendiente para el otro cuatrimestre las fechas definidas para la implementación.</p> <p>Observación: Teniendo en cuenta que se estableció como compromiso ante la PGN en el marco de la Auditoria Reporte ITA 2024 la formulación y adopción de la Política de Seguridad Digital y el MSPI para el 31 de mayo de 2025, se verificará el cumplimiento de ello unido a la formulación del Plan de Trabajo para implementarla</p>	31/12/2025	40%

COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS					Fecha fin de cumplimiento	Porcentaje de Avance
No.	ACTIVIDAD	Entregable	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OACI A 30 DE ABRIL DE 2025		
1	Capacitar al equipo de trabajo que lidera el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas	Listado de asistencia	Jefe Oficina de Asesora de Planeación	Se evidencian jornadas de capacitación del proceso de planificación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	14 de febrero del 2025	100%
2	Actualizar los grupos de valor y partes interesadas	Documento actualizado	Servicio Atención Ciudadano y al	Actualmente se cuenta con un INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR PARA AUDIENCIA PUBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS COMPLEMENTARIAS, lo cual representa un insumo inicial para la caracterización de los grupos de valor dado que se encuentran identificados además de la relación con la entidad, no obstante se requiere un proceso de caracterización para cada grupo de valor que involucre diferentes variables relevantes (Geográficas, demográficas, Relacionales), para lo cual se recomienda seguir la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor dispuesta por el DAFF	10 de marzo del 2025	40%
3	Asociar los programas, metas y actividades del PAI 2024–2027 con los derechos humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS	Informe	Jefe Oficina de Asesora de Planeación	La actividad “Asociar los programas, metas y actividades del PAI 2024–2027 con los derechos humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)” no debe ser incluida dentro del PTEP 2025, dado que el Plan de Acción Institucional (PAI) ya fue formulado y aprobado durante la vigencia 2024. No obstante, para efectos de seguimiento y verificación, se valorarán los Informes de Gestión del PAI 2024–2027, en la medida en que dichos informes se encuentran directamente asociados a la formulación del PAI.	28 de febrero del 2025	100%

4	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	Estrategia Rendición Cuentas elaborada publicada	y Profesional comunicaciones grado 10 Comunicaciones	La Estrategia de Rendición de Cuentas cargada en la página web en el Menú Participa ítem Rendición de Cuentas Enlace: https://crq.gov.co/wp-content/uploads/2025/06/Estrategia-de-Rendicion-de-Cuentas-2025.pdf se encuentra actualizada	28 de febrero del 2025	100%
5	Elaborar el componente de comunicaciones de acuerdo con la metodología del DAEP, donde se determinen los productos, recursos y canales para la divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo.	Estrategia de comunicaciones en la rendición de cuentas	Profesional comunicaciones grado 10 Comunicaciones	Se verifica el Menú Participa ITEM Rendición de Cuentas y se evidencia la publicación de la Estrategia de Comunicación de la Rendición de Cuentas https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/	10 de marzo del 2025	100%
6	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.	informe de gestión	Jefe oficina Asesora de Planeación	El Informe de gestión Vigencia 2024 se encuentra cargado en el menú Transparencia / Informes de Gestión Se recomienda que desde la Sección del Menú Participa - Estrategia de Rendición de Cuentas - Carpeta Vigencia 2024 sobre el cual se realizó la Rendición de Cuentas, se direccione al Informe alojado en el menú Transparencia	28 de febrero del 2025	100%

7	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.	1 boletín de prensa, piezas gráficas, cuñas radiales	Profesional comunicaciones grado 10 Comunicaciones	<p>Se evidencia que el equipo de comunicaciones realiza constantemente publicaciones en los medios de comunicación externos.</p> <p>Se constató que el 25 de abril de 2025 día en el cual se realizó la jornada de Rendición de Cuentas se transmitió a través de live en la red social Facebook en el cual se incluyó comunicación en lenguaje de señas, adicional, el material audiovisual diseñado logró transmitir toda la gestión que ha realizado la entidad.</p>	30 de marzo del 2025	100%
8	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 trámites.	actualización página web de la entidad	Jefe oficina Asesora de Planeación	<p>El proceso de comunicaciones ha divulgado a través de videos en las redes sociales la operación de los trámites de Concesión de Aguas en VITAL y los trámites que los usuarios pueden realizar a través de la entidad</p> <p>Respecto a los mecanismos que permitan al usuario verificar el Estado de los Trámites se encuentran en operación en la plataforma VITAL, los trámites de concesión de aguas superficiales y subterráneas, permiso de prospección y exploración de agua subterránea y permiso de ocupación de cauce</p>	31 de diciembre del 2025	100%
9	Realizar actualización de la estrategia de rendición de cuentas	Documento actualizado	Grupo de Trabajo rendición de cuentas	<p>Se verifica el Menú Participa ITEM Rendición de Cuentas y se evidencia la publicación de la Estrategia de Comunicación de la Rendición de Cuentas</p> <p>https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/</p>	31 de diciembre del 2025	100%

10	Actualizar el procedimiento de audiencia pública de rendición de cuentas PR-D-04 Versión 3.	Documento actualizado	Grupo de Trabajo rendición de cuentas	Se evidencia que a través de correo electrónico del 31/12/2025 se actualizó el procedimiento PR-D-04 Procedimiento Audiencia Pública de R.C.doc quedando en su versión 5	31 de diciembre del 2025	100%
11	Acta diligenciada de ejecución y de reporte de rendición de cuenta	Documento actualizado	Jefe oficina Asesora de Planeación	El Acta de la Audiencia Pública se encuentra alojada en el Carpeta de Rendición de Cuentas del Informe de gestión vigencia 2024	30 de mayo del 2025	100%

COMPONENTE: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA						Fecha fin de cumplimiento	Porcentaje de avance
No.	ACTIVIDAD	META/PRODUCTO	ENTREGABLE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OACI		
1	Socializar los protocolos de servicio al ciudadano contenido dentro del Plan Institucional de servicio al ciudadano.	Realizar al menos (2) dos socializaciones al año tanto a funcionarios como contratistas, sobre los protocolos de servicio al ciudadano establecido en la entidad para los diferentes canales de atención, para una implementación homogénea de las conductas a aplicar.	Listado de asistencia	Atención Servicio Ciudadano y al	<p>Para la fecha de seguimiento se evidencia listado de asistencia de capacitación del 4 y 6 de agosto de 2025 de sobre Actualización de protocolo de Servicio.</p> <p>El proceso indica que está pendiente realizar una capacitación para la vigencia 2025</p>	15/12/2025	100%
2	Promover estímulos a los funcionarios encargados de atención al ciudadano	Otorgar el incentivo dispuesto para los funcionarios que cumplan con la normativa de las PQRSD.	Informe SAF	Atención Servicio Ciudadano y al	<p>El proceso indica que los incentivos se reconocen 4 veces al año. A la fecha de este seguimiento se comunicó beneficio a la Subdirección de Regulación y Control Ambiental, a través de comunicado interno SC-170-2024 del 9/06/2025, a la Subdirección de Gestión Ambiental a través de comunicado interno SC 313 del 06/10/2025 y a la Subdirección de Regulación y Control a través de comunicado interno SC-375 del 11/12/2025.</p> <p>A la fecha del seguimiento queda pendiente la evidencia de cumplimiento de entrega de incentivo del último trimestre de 2025</p>	15/12/2025	75%

3	Realizar capacitaciones sobre la normatividad relacionada con el tratamiento a las PQRSD	Realizar al menos (2) dos capacitaciones al año tanto a funcionarios como contratistas, sobre la normatividad relacionada con el tratamiento a las PQRSD.	Listado de asistencia	Atención Servicio Ciudadano y al	<p>En el primer cuatrimestre el proceso indica que se realizó capacitación en Elaboración del ABC de derechos de petición.</p> <p>En el segundo cuatrimestre se realizó capacitación el día cinco de junio.</p> <p>Dando cumplimiento al 100% de lo formulado</p>	15/12/2025	100%
4	Crear un punto para la atención de trámites a través de vital	Poner en marchar un (1) punto para la atención de trámites a través de vital.	Punto de atención	Atención Servicio Ciudadano y al	A la fecha del seguimiento respecto a esta actividad se conoce la operación de trámites priorizados que ya están operando en la plataforma VITAL, no obstante, aún no se encuentra establecido un punto de atención en el área de Servicio y Atención al Ciudadano para facilitar al usuario el uso de este medio de radicación.	15/12/2025	0%

5	Formar al talento humano de la entidad en servicio al ciudadano y atención incluyente y diferencial.	Llevar a cabo dos (2) formaciones al año en servicio al ciudadano y atención incluyente y diferencial.	Listado de asistencia	Atención Servicio Ciudadano y al	<p>Se realizó capacitación el día 27 de marzo de 2025 en atención incluyente y diferencial para personas afrodescendientes y pertenecientes a comunidades indígenas.</p> <p>El día 25 de julio de 2025 los Gestores Ambientales de la entidad recibieron capacitación especializada en atención incluyente y diferencial</p>	15/12/2025	100%
6	Optimizar los canales de atención virtual dispuestos por la entidad.	Fortalecer, difundir y promocionar los canales de atención virtual dispuestos por la entidad aumentando su utilización	Cálculo de utilización de los canales virtuales	Atención Servicio Ciudadano y al	<p>En el informe semestral de PQRSD del primer semestre el cual se encuentra alojado en la página web file:///C:/Users/fjcorrealo/Downloads/INFORME-DE-SEGUIMIENTO-A-LA-GESTION-PQRSD-I-SEMESTRE-2025-1.pdf</p> <p>En el ítem 8 se evidencia la estadística de utilización de los canales virtuales.</p> <p>Se verifica la consolidación del Informe correspondiente al III Trimestre de 2025 en el cual en el ítem 8 se evidencia la estadística de utilización de canales virtuales.</p> <p>Se encuentra pendiente la consolidación del informe correspondiente al IV Trimestre de 2025, el cual se consolida durante el mes de enero.</p> <p>Por tanto se da un nivel de cumplimiento del 75%</p>	15/12/2025	75%

7	Realizar actualización a la caracterización de grupos de valor	Llevar a cabo la actualización de la caracterización de grupos de valor	Documento publicado	Atención Servicio Ciudadano y al	Actualmente se cuenta con un INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR PARA AUDIENCIA PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS COMPLEMENTARIAS, lo cual representa un insumo inicial para la caracterización de los grupos de valor dado que se encuentran identificados además de la relación con la entidad, no obstante se requiere un proceso de caracterización para cada grupo de valor que involucre diferentes variables relevantes (Geográficas, demográficas, Relacionales), para lo cual se recomienda seguir la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor dispuesta por el DAFFP	15/12/2025	40%
8	Realizar actualización al manual del usuario	Llevar a cabo la actualización del manual de usuarios.	Documento publicado	Atención Servicio Ciudadano y al	A la fecha del seguimiento se cuenta con la versión final del documento "Manual de usuario", se encuentra pendiente la publicación en la página web	15/12/2025	100%

9	Publicar trimestral los informes del comportamiento de las PQRSD en la Corporación.	Publicación de cuatro (4) informes en página web.	Link de publicación del informe en la página web de la Corporación	Atención Servicio Ciudadano y al	<p>Se constata que el Menú Atención y Servicio a la Ciudadanía, en el ítem Informes de Atención al Ciudadano que se encuentra alojado el Informe correspondiente al I, II y III Trimestre de 2025. A la fecha del seguimiento se encuentra pendiente el Informe del IV Trimestre de 2025 el cual se consolida en el mes de enero</p>	15/12/2025	75%
10	Fortalecer el material dirigido hacia la ciudadanía en lenguaje claro.	Continuar con la traducción de formatos y procedimientos a lenguaje claro.	Documento publicado	Atención Servicio Ciudadano y al	<p>El proceso ha implementado una dinámica que consiste en la recolección de una muestra de dos oficios por dependencia, con el fin de evaluar el uso de lenguaje claro en los documentos institucionales. Con base en esta revisión, se genera un informe que permite identificar oportunidades de mejora. Actualmente, el informe se encuentra consolidado está pendiente su publicación</p>	15/12/2025	50%
11	Implementación de la estrategia de Unidades de Gestión Ambiental en los Municipios del Departamento (UGA)	Una (1) estrategia implementada	Informe de gestión trimestral	Atención Servicio Ciudadano y al	<p>A la fecha del seguimiento, fue posible evidenciar los informes de gestión correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre, por parte de las UGAS, lo que representa un cumplimiento del 75% de la actividad establecida.</p> <p>El informe del IV trimestre se elabora en el mes de enero</p>	15/12/2025	75%

12	Realizar jornadas de socialización a los ciudadanos en los municipios y corregimientos sobre la oferta institucional de la CRQ.	Realizar seis (4) ferias de servicio al año.	Informe de actividad	Atención Servicio Ciudadano y al	El proceso indica que se han realizado dos "CRQ te sirve" , uno en el municipio de Génova en el mes de abril y aporta Informe de la Feria, a su vez, aporta informe de "CRQ te sirve del municipio de Quimbaya", CRQ te sirve con la comunidad del barrio Guaduales de la Villa en Armenia el día 16 de agosto de 2025	15/12/2025	75%
13	Implementación de la Unidad de Reacción Inmediata Ambiental (URIA)	Una (1) estrategia implementada	Informe de gestión trimestral	Atención Servicio Ciudadano y al	Se cuenta con los informes de gestión donde se evidencia la ejecución de actividades de la URIA	15/12/2025	100%
14	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor	Una (1) estrategia implementada para el mejoramiento del servicio	Informe de encuestas	Atención Servicio Ciudadano y al	A la fecha de seguimiento se evidencia que en la página web de la entidad https://crq.gov.co/informes-de-atencion-al-ciudadano/ se encuentra publicado el Informe de Satisfacción de usuarios del primer semestre de 2025 A la fecha se cuenta con el Informe de satisfacción al usuario de los meses de septiembre a noviembre	15/12/2025	100%

COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					Tiempo límite de cumplimiento	Porcentaje de avance
No.	ACTIVIDAD (TRAMITE/ACCION)	ACCIONES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OACI		
1	Permisos de Prospección y Exploración de Agua Subterránea Concesión de Agua Superficial y Subterránea Permisos de Ocupación de Cauce. ACCION DE RACIONALIZACIÓN: REVISIÓN INICIAL DE DOCUMENTOS, PREVIOS A LA RADICACIÓN DEL TRÁMITE	<p>1. Revisar los procedimientos y formatos del sistema integrado de Gestión de la Calidad, que permitan indicar la información requerida para la evaluación del trámite.</p> <p>2. Divulgación de información del trámite a través de canales virtuales y redes sociales (videos, manual del usuario, ajuste de los trámites en SUIT).</p> <p>3. Habilitar la recepción de solicitudes en la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales (Vital), de acuerdo con lo establecido en el art. 124 del Decreto Ley 2106 de 2019.</p> <p>4. Brindar asesoría técnica y jurídica a los ciudadanos en cuanto al cumplimiento de requisitos establecidos en la norma, previa a la radicación de documentos, con el fin de proceder con la radicación e iniciación del trámite.</p>	Subdirección de Regulación y Control Ambiental Oficina Asesora de Planeación Oficina de Comunicaciones	<p>Realizando la revisión a cada actividad se observa lo siguiente:</p> <p>Realizando la revisión a cada actividad se observa lo siguiente:</p> <p>1. Teniendo en cuenta que el proceso reporta que los trámites de concesión de aguas superficiales y subterráneas, permiso de prospección y exploración de agua subterránea y permiso de ocupación de cauce, ya pueden ser operados en la plataforma VITAL, esto implica que se ha realizado una revisión y ajuste de los procedimientos y formatos correspondientes.</p> <p>2. A la fecha del seguimiento se evidencia en la Pre visualización de formato integrado se evidencia el ítem de Pre-radicación y se especifica la sede y dirección donde el usuario se puede acercar a radicar el trámite para todos los trámites aquí referidos.</p> <p>3. A la fecha del seguimiento los trámites de concesión de aguas superficiales y subterráneas, permiso de prospección y exploración de agua subterránea y permiso de ocupación de cauce , ya pueden ser operados en la plataforma VITAL</p> <p>4. Para cada uno de los trámites se brinda asesoría técnica y jurídica por parte del personal técnico y jurídico.</p> <p>Nota: cada actividad debe ser dividida entre 4 trámites</p>	dic-25	100%

2	<p>Permisos de Prospección y Exploración de Agua Subterránea Concesión de Agua Superficial y Subterránea Permisos de Ocupación de Cauce</p> <p>ACCION: AUMENTO DE LOS CANALES Y PUNTOS DE ATENCION</p>	<p>1. Divulgación de los requisitos del trámite dirigidas a ciudadanos sobre requisitos y procedimientos (ferias de servicios de trámites, manual del usuario).</p> <p>2. Ampliación de puntos de atención a través de ventanilla ambiental y gestores ambientales.</p>	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	<p>1. A la fecha de seguimiento la Subdirección de Regulación y Control Ambiental y el proceso de Servicio y Atención al ciudadano tienen formulado y consolidado el Manual de Usuario se encuentra pendiente su publicación en página web</p> <p>2. De acuerdo a lo manifestado por el proceso esta acción está encaminada a las actividades que realizan los gestores ambientales en los diferentes municipios para facilitar a los usuarios la entrega de los formularios que corresponde al trámite de la referencia, pero esta actividad no es cuantificada por la Subdirección de Regulación y Control. En la vigencia se realizaron cuatro "CRQ te sirve" dentro del informe de la actividad se registraron actividades de asesoría jurídica y ambiental, orientación y asesoría para trámites ambientales, información sobre el estado de trámites pendientes.</p>	dic-25	100%
3	<p>Permisos de Prospección y Exploración de Agua Subterránea Concesión de Agua Superficial y Subterránea Permisos de Ocupación de Cauce</p> <p>ACCION: RESPUESTA O NOTIFICACION POR MEDIOS ELECTRONICOS</p>	<p>1. Radicación de trámite a través de canales virtuales.</p> <p>2. Disponer de canales para la notificación electrónica.</p>	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	<p>1. A la fecha del seguimiento el proceso de Direccionamiento Estratégico, indica que, ya se pueden operar en VITAL los trámites de Prospección y Exploración de Agua Subterránea Concesión de Agua Superficial y Subterránea Permisos de Ocupación de Cauce.</p> <p>2. Se verifica que la entidad tiene adoptado un formato de Notificación electrónica el cual es diligenciado por el usuario si requiere que toda la información respecto al trámite sea remitida a través de correo electrónico.</p>	dic-25	100%

4	PERMISO VERTIMIENTO DE ACCIÓN: REVISIÓN INICIAL DE DOCUMENTOS, PREVIOS A LA RADICACIÓN TRÁMITE	<p>1. Revisar los procedimientos y formatos del sistema integrado de Gestión de la Calidad, que permitan indicar la información requerida para la evaluación del trámite.</p> <p>2. Divulgación de información del trámite a través de canales virtuales y redes sociales (videos, manual del usuario, ajuste de los trámites en SUIT).</p> <p>3. Habilitar la recepción de solicitudes en la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales (Vital), de acuerdo con lo establecido en el art. 124 del Decreto Ley 2106 de 2019.</p> <p>4. Brindar asesoría técnica y jurídica a los ciudadanos en cuanto al cumplimiento de requisitos establecidos en la norma, previa a la radicación de documentos, con el fin de proceder con la radicación e iniciación del trámite.</p>	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	<p>1. A la fecha no se ha realizado una revisión de los procedimientos y formatos que hacen parte del trámite</p> <p>2. No se evidencia en la plataforma SUIT actualización respecto al trámite. Toda vez que la estrategia de racionalización cargada en el aplicativo no registra este trámite.</p> <p>3. A la fecha del seguimiento el trámite de la referencia no se encuentra operando en VITAL</p> <p>4. Para el Trámite de la referencia se realiza la revisión de cada uno de los documentos que el usuario aporta de acuerdo a los requisitos del trámite por parte de personal técnico, quien realiza las observaciones a que haya lugar para que el proceso de radicación quede conforme a toda la documentación requerida.</p>	dic-25	25%
---	---	---	--	--	--------	-----

5	PERMISO DE VERTIMIENTO ACCION: AUMENTO DE LOS CANALES Y PUNTOS DE ATENCION	1. Divulgación de los requisitos del trámite dirigidas a ciudadanos sobre requisitos y procedimientos (ferias de servicios de trámites, manual del usuario). 2. Ampliación de puntos de atención a través de ventanilla ambiental y gestores ambientales.	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	1. A la fecha de seguimiento la Subdirección de Regulación y Control Ambiental y el proceso de servicio y atención al ciudadano consolidaron el Manual de Usuario construido por Servicio y Atención al Ciudadano. 2. De acuerdo a lo manifestado por el proceso esta acción está encaminada a las actividades que realizan los gestores ambientales en los diferentes municipios para facilitar a los usuarios la entrega de los formularios que corresponde al trámite de la referencia, pero esta actividad no es cuantificada por la Subdirección de Regulación y Control. En la vigencia se realizaron cuatro "CRQ te sirve" dentro del informe de la actividad se registraron actividades de asesoría jurídica y ambiental, orientación y asesoría para trámites ambientales, información sobre el estado de trámites pendientes.	dic-25	100%
6	PERMISO DE VERTIMIENTO ACCION: RESPUESTA O NOTIFICACION POR MEDIOS ELECTRONICOS	1. Disponer de canales para la notificación electrónica.	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	1. Se verifica que la entidad tiene adoptado un formato de Notificación electrónica el cual es diligenciado por el usuario si requiere que toda la información respecto al trámite sea remitida a través de correo electrónico. OBSERVACION: Se evidencia que esta actividad ya fue reportada como cumplida en el PAAC anterior, por lo cual no resulta claro el motivo de su inclusión nuevamente en el PTEP 2025 y en la Estrategia de Racionalización vigente	dic-25	100%

7	<p>Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados</p> <p>ACCION: RESPUESTA O NOTIFICACION POR MEDIOS ELECTRONICOS</p>	<p>1. Disponer de canales habilitados para la notificación electrónica</p>	<p>Subdirección de Regulación y Control Ambiental</p>	<p>1. Se verifica que la entidad tiene adoptado un formato de Notificación electrónica el cual es diligenciado por el usuario si requiere que toda la información respecto al trámite sea remitida a través de correo electrónico.</p> <p>Observaciones evidencia que esta actividad ya fue reportada como cumplida en el PAAC anterior, por lo cual no resulta claro el motivo de su inclusión nuevamente en el PTEP 2025 y en la Estrategia de Racionalización vigente</p>	<p>dic-25</p>	<p>100%</p>
---	--	--	---	---	---------------	-------------



8	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados ACCION: AUMENTO DE LOS CANALES Y PUNTOS DE ATENCION	<p>1. Asesoría personalizada a los usuarios interesados en radicar trámites de aprovechamiento forestal, como una actividad previa a la radicación de la solicitud.</p> <p>2. Divulgación de la información del trámite a través de canales virtuales y Manual o Guía del usuario.</p> <p>3. Aplicación de la lista de chequeo, al momento de la radicación del trámite, para verificación de cumplimiento de requisitos y entrega de los documentos mínimos requeridos para presentar la solicitud conforme a la normatividad ambiental correspondiente.</p>	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	<p>1. Se constató que para el Trámite de la referencia se realiza la revisión de cada uno de los documentos que el usuario aporta de acuerdo a los requisitos del trámite por parte de personal técnico conforme a la lista de chequeo, el técnico y el personal jurídico realiza las observaciones a que haya lugar para que el proceso de radicación quede conforme a toda la documentación requerida y ajustado al tipo de aprovechamiento que indique el usuario.</p> <p>2. A la fecha de seguimiento se encuentra construido el Manual de Usuario documento construido entre la SRCA y servicio y atención al ciudadano.</p> <p>3. Al realizar la consulta se constató que para el Trámite de la referencia se realiza la revisión de cada uno de los documentos que el usuario aporta de acuerdo a los requisitos del trámite por parte de personal técnico conforme a la lista de chequeo, el técnico realiza las observaciones a que haya lugar para que el proceso de radicación quede conforme a toda la documentación requerida.</p> <p>Observaciones: se evidencia que esta actividad ya fue reportada como cumplida en el PAAC anterior, por lo cual no resulta claro el motivo de su inclusión nuevamente en el PTEP 2025 y en la Estrategia de Racionalización vigente</p>	dic-25	100%
---	---	---	--	---	--------	------

9	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados ACCION: REVISIÓN INICIAL DE DOCUMENTOS, PREVIOS A LA RADICACIÓN DEL TRÁMITE	1. Aplicación de la lista de chequeo, al momento de la radicación del trámite, para verificación de cumplimiento de requisitos y entrega de los documentos mínimos requeridos para presentar la solicitud conforme a la normatividad ambiental correspondiente.	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	<p>1. Se constató que para el Tramite de la referencia se realiza la revisión de cada uno de los documentos que el usuario aporta de acuerdo a los requisitos del trámite por parte de personal técnico conforme a la lista de chequeo, el técnico realiza las observaciones a que haya lugar para que el proceso de radicación quede conforme a toda la documentación requerida.</p> <p>Observaciones: se evidencia que esta actividad ya fue reportada como cumplida en el PAAC anterior, por lo cual no resulta claro el motivo de su inclusión nuevamente en el PTEP 2025 y en la Estrategia de Racionalización vigente</p>	dic-25	100%
10	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos ACCION: RESPUESTA O NOTIFICACION POR MEDIOS ELECTRONICOS	1. Disponer de canales habilitados para la notificación electrónica	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	<p>1. Se verifica que la entidad ha adoptado un formato de notificación electrónica, el cual debe ser diligenciado por el usuario en caso de requerir que toda la información relacionada con el trámite le sea remitida a través de correo electrónico.</p> <p>Observaciones: evidencia que esta actividad ya fue reportada como cumplida en el PAAC anterior, por lo cual no resulta claro el motivo de su inclusión nuevamente en el PTEP 2025 y en la Estrategia de Racionalización vigente</p>	dic-25	100%

11	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos ACCION DE RACIONALIZACIÓN: REVISIÓN INICIAL DE DOCUMENTOS, PREVIOS A LA RADICACIÓN DEL TRÁMITE	1. Aplicación de la lista de chequeo, al momento de la radicación del trámite, para verificación de cumplimiento de requisitos y entrega de los documentos mínimos requeridos para presentar la solicitud conforme a la normatividad ambiental correspondiente.	Subdirección de Regulación y Control Ambiental	<p>1. Se constató que para el Tramite de la referencia se realiza la revisión de cada uno de los documentos que el usuario aporta de acuerdo a los requisitos del trámite por parte de personal técnico conforme a la lista de chequeo, el técnico realiza las observaciones a que haya lugar para que el proceso de radicación quede conforme a toda la documentación requerida.</p> <p>Observaciones evidencia que esta actividad ya fue reportada como cumplida en el PAAC anterior, por lo cual no resulta claro el motivo de su inclusión nuevamente en el PTEP 2025 y en la Estrategia de Racionalización vigente</p>	dic-25	100%
----	--	---	--	--	--------	------

12	<p>Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos</p> <p>ACCION: AUMENTO DE LOS CANALES Y PUNTOS DE ATENCION</p>	<p>1. Asesoría personalizada a los usuarios interesados en radicar trámites de aprovechamiento forestal, como una actividad previa a la radicación de la solicitud</p> <p>2. Divulgación de la información del trámite a través de canales virtuales y Manual o Guía del usuario.</p> <p>3. Aplicación de la lista de chequeo, al momento de la radicación del trámite, para verificación de cumplimiento de requisitos y entrega de los documentos mínimos requeridos para presentar la solicitud conforme a la normatividad ambiental correspondiente.</p>	<p>Subdirección de Regulación y Control Ambiental</p>	<p>1. Se constató que para el Trámite de la referencia se realiza la revisión de cada uno de los documentos que el usuario aporta de acuerdo a los requisitos del trámite por parte de personal técnico conforme a la lista de chequeo, el técnico y el personal jurídico realiza las observaciones a que haya lugar para que el proceso de radicación quede conforme a toda la documentación requerida y ajustado al tipo de aprovechamiento que indique el usuario.</p> <p>3. Esta acción se encuentra relacionada con la primera, teniendo en cuenta que al revisar la documentación a través de la lista de chequeo se brinda una asesoría respecto a cuál es el proceder (Por tanto se considera duplicada)</p> <p>OBSERVACION: Se evidencia que esta actividad ya fue reportada como cumplida en el PAAC anterior, por lo cual no resulta claro el motivo de su inclusión nuevamente en el PTEP 2025 y en la Estrategia de Racionalización vigente</p> <p>2. A la fecha de seguimiento se encuentra construido el Manual de Usuario documento construido entre la SRCA y servicio y atención al ciudadano.</p>	<p>dic-25</p>	<p>100%</p>
----	--	--	---	--	---------------	-------------

13	Registro del libro de operaciones forestales ACCION: TRAMITE TOTAL EN LINEA	1. Habilitar la Ventanilla Integral de Tramites Ambientales - VITAL	Subdirección de Regulación y Control Ambiental Oficina Asesora de Planeación	<p>Esta actividad se encontraba registrada en el PAAC 2024 con fecha máxima de cumplimiento el 31/12/2024 en el que se observó lo siguiente:</p> <p>El trámite que se encuentra registrado en la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales - VITAL es el que corresponde al registro del Libro de Operaciones Forestales en Línea - LOFL (Resolución 1971 de 2019). Esta plataforma es administrada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; y el Módulo del libro de operaciones forestales en Línea se encuentra actualmente en ambiente de producción. De acuerdo al reporte del último cuatrimestre la CRQ ha adelantado el registro de usuarios y activación de contraseñas de 16 empresas que van a registrar el Libro de Operaciones Forestales en Línea.</p> <p>Así mismo, la Resolución 1971 de 2019 establece que no están obligados al registro del LOFL “Si ingresan únicamente con una cantidad menor a sesenta metros cúbicos (60m³) anualmente, de la sumatoria total de los productos de: a. Madera rolliza en segundo grado de transformación. b. Madera aserrada en segundo grado de transformación. c. Tableros de partículas aglomerados d. Tableros laminados y contrachapados y/o Vigas laminadas”</p> <p>Por tal motivo la entidad también realiza revisión de manera presencial para aquellos usuarios que NO se encuentran obligados a realizar el registro en línea.</p>	dic-25	20%
----	---	---	--	--	--------	-----

COMPONENTE: PARTICIPACIÓN CIUDADANA					Fecha fin de cumplimiento	Porcentaje de avance
No.	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OACI		
1	Construcción de la estrategia de Participación Ciudadana	Estrategia de Participación Ciudadana	Oficina Asesora de Planeación junto con todas las dependencias	Se evidencia el cargue de la Estrategia de participación ciudadana vigencia 2025 en el menú Participa de la página web institucional https://crq.gov.co/participa/estrategia-de-participacion-ciudadana/	31/01/2025	100%
2	Publicación de la Estrategia de Participación Ciudadana en Pagina Web de la Entidad (Menú Participa)	Publicación	Oficina Asesora de Planeación	Se evidencia el cargue de la Estrategia de participación ciudadana vigencia 2025 en el menú Participa de la página web institucional https://crq.gov.co/participa/estrategia-de-participacion-ciudadana/	31/01/2025	100%
3	Construcción Y/O Actualización de la estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición Cuentas	Oficina Asesora de Planeación - Grupo MIPG Rendición Cuentas	Se verifica el Menú Participa ITEM Rendición de Cuentas y se evidencia la publicación de la Estrategia de Comunicación de la Rendición de Cuentas https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/ Dentro del Plan de Mejoramiento del Informe de Rendición de Cuentas realizado en la vigencia 2025 se requiere actualización de la Estrategia conforme a los lineamientos del MUR	31/12/2025	80%

4	Publicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas en Pagina Web de la Entidad (Menú Participa)	Publicación	Oficina Asesora de Planeación	Se verifica el Menú Participa ITEM Rendición de Cuentas y se evidencia la publicación de la Estrategia de Comunicación de la Rendición de Cuentas https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/	31/01/2025	100%	
5	Revisión y Seguimiento al autodiagnóstico de "Participación Ciudadana" perteneciente a la política de "Participación Ciudadana en la Gestión Pública"	Seguimiento	Oficina Planeación - Grupo MIPG Ciudadana	Asesora Participación	Se evidencia listado de asistencia del 20 de agosto de reunión realizada para la revisión y seguimiento del autodiagnóstico de "Palpitación Ciudadana" y su articulación con la formulación de los Planes de Acción del FURAG solicitados por Control Interno.	31/08/2025	100%
6	Revisión y Seguimiento al autodiagnóstico de "Rendición de Cuentas" perteneciente a la política de "Participación Ciudadana en la Gestión Pública"	Seguimiento	Oficina Planeación - Grupo MIPG Rendición Cuentas	Asesora Participación	Se evidencia citación a reunión de autodiagnóstico a través de comunicado interno OAP-296 del 23 de mayo de 2025 y acta de reunión del 28 de mayo de 2025 en la cual se evidencia la revisión y seguimiento al autodiagnóstico de Rendición de Cuentas	31/05/2025	100%

COMPONENTE: PROMOCIÓN DE LA INTEGRIDAD Y ETICA PUBLICA					Fecha máxima de cumplimiento	Porcentaje de avance
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	SEGUIMIENTO OACI		
1	Diseñar y desarrollar estrategias de difusión y apropiación de los valores institucionales	Subdirección Administrativa y Financiera Comunicaciones	1. Incluir en el Plan estratégico de talento humano, acciones que promuevan la interiorización y sensibilización frente a los valores institucionales. 2. Encuestas de satisfacción y eficacia de las actividades que se desarrolle en el marco del plan de bienestar social y de capacitación de la entidad, (Se realiza por evento, según aplique). 3. Encuesta o test de percepción del código de integridad. 4. Incluir en los diagnósticos para la formulación de planes institucionales, los resultados de las encuestas o mediciones realizadas y relacionadas con el código de integridad.	Al verificar cada uno de los entregables plasmados en el Plan se identifica lo siguiente. 1. Se incluye dentro del programa de capacitaciones la retroalimentación del Código de Integridad y capacitaciones sobre Conflicto de Interés. 2. Se evidencia aplicación de encuestas de satisfacción de las actividades ejecutadas en el marco del Plan de Bienestar Social y de Capacitación. 3. Se evidencia aplicación de Encuesta o test de percepción del código de integridad, como mecanismo de retroalimentación sobre apropiación y oportunidades de mejora el día 7 de enero de 2025. 4. En el PETH se plasma que "Para el diagnóstico de las temáticas de capacitación, bienestar social e incentivos, así como los temas de integridad se utilizaron diferentes herramientas dentro de las cuales registran la Encuesta de percepción del código de integridad"	31/12/2025	100%

2	<p>Realizar la verificación del cargue de la declaración de conflictos de interés de los sujetos obligados en los aplicativos establecidos por la Función pública</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica en el caso de contratistas Subdirección Administrativa y Financiera para el personal de planta</p>	<p>1. Informe de Verificación del Cargue: Informe detallado sobre el cumplimiento y el estado de la declaración de conflictos de interés.</p> <p>2. Registro de Medidas Correctivas: Documento con las comunicaciones y las acciones correctivas implementadas.</p> <p>3. Informe de Capacitación o Sensibilización: Informe detallado con la ejecución de actividades y resultados obtenidos.</p>	<p>De acuerdo a comunicación el área de Talento Humano, la entidad tiene identificados los servidores obligados a cumplir con las disposiciones de la Ley 2013 de 2019 y realiza seguimiento en el aplicativo de la Función Pública (solo aplica para los cargos del Nivel Directivo), igualmente se da claridad que los funcionarios tienen el deber de informar si incurren en alguna situación de conflicto de interés, para lo cual se tiene el correo electrónico: conflictodeinteres@crq.gov.co</p> <p>Teniendo en cuenta que dentro de los entregables se tiene relacionado lo siguiente:</p> <p>1. Informe de Verificación del Cargue: Informe detallado sobre el cumplimiento y el estado de la declaración de conflictos de interés.</p> <p>2. Registro de Medidas Correctivas: Documento con las comunicaciones y las acciones correctivas implementadas.</p> <p>3. Informe de Capacitación o Sensibilización: Informe detallado con la ejecución de actividades y resultados obtenidos.</p> <p>Se recomienda consolidarlos de acuerdo a la información de la vigencia teniendo en cuenta que conforme a ello se establece el porcentaje de avance.</p>	31/12/2025	0%
---	---	--	--	--	------------	----

3	<p>Realizar la verificación del cargue de la declaración de conflictos de interés de los contratistas en el Aplicativo por la Integridad Pública, de conformidad con lo establecido en la Ley 2013 de 2019. Asegurar</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>1. Cargue de las Declaraciones de Conflictos de Interés: Cantidad de contratistas que han cumplido con el cargue de la declaración en el Aplicativo por la Integridad Pública. Contratistas que no han cumplido con la obligación, con un análisis de las posibles causas del incumplimiento (problemas técnicos, falta de información, desconocimiento del proceso, etc.). Registro de Medidas Correctivas y Comunicaciones Oficiales</p> <p>Evidencias que incluya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones correctivas implementadas: Envío de recordatorios, correos electrónicos oficiales, comunicación personalizada, plazos adicionales, etc. 2. Evidencia de las comunicaciones oficiales enviadas a los contratistas. 3. Registro de capacitación adicional o sesiones de sensibilización realizadas para garantizar el cumplimiento del proceso de declaración de conflictos de interés. 	<p>Aquí es importante tener en cuenta que no todos los contratistas están obligados de acuerdo a lo establecido en la Ley 2013 de 2019 de presentar la Declaración de Conflicto de Intereses dispuesta en el Aplicativo, se sugiere primero identificar los contratistas obligados a cumplir con las disposiciones de la Ley 2013 de 2019 junto con la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Se requiere que se desarrollen los documentos entregables y se brinde claridad respecto a la situación de la entidad relacionada con los contratistas, teniendo en cuenta que con base en ello Control Interno identifica el porcentaje de avance.</p>	31/12/2025	0%
---	--	---	--	--	------------	----

4	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación temas relacionados con la gestión de conflictos de intereses y de integridad, de acuerdo con la normatividad aplicable.	Subdirección Administrativa y Financiera	<p>Incluir, para el próximo ciclo formativo, los temas relacionados con la gestión de conflictos de intereses y ética e integridad pública en el plan institucional de capacitación de la entidad alineando los contenidos con la normatividad</p>	<p>Se evidencia que en el Plan Institucional de Capacitaciones EJE 5: PROBIDAD, ETICA E IDENTIDAD DE LO PÚBLICO se incluye "Valores del Servidor Público, Código de Integridad y Conflicto de Intereses"</p> <p>Al verificar el cumplimiento de la actividad, se evidencia realización de capacitación en Conflicto de Intereses el día 24 de abril de 2025 y a su vez de Prevención de Daño Antijurídico – Contrato Realidad y en diciembre se realizaron dos capacitaciones de Conflicto de Interés</p> <p>El proceso reporta que dentro de las actividades programadas orientadas a Código de Integridad se promovió el Valor relacionado con identidad ambiental, en dos etapas. Durante el primer momento, se difundió notas informativas por medio de boletín Somos, que es divulgado por medio del grupo de WhatsApp institucional, con publicaciones semanales. En marzo, el valor destacado fue la identidad ambiental. En la última semana del mes, 28 de marzo, se llevó a cabo una actividad lúdico-pedagógica llamada saltos de rana hacia la identidad ambiental, en septiembre se realizó taller de identidad ambiental</p> <p>Teniendo en cuenta que se registra dentro de la META/PRODUCTO: Ejecución 100% de la formación en temáticas relacionadas con integridad y conflicto de interés y de acuerdo con información suministrada por el proceso se realiza una capacitación de manera semestral, se reporta un porcentaje de avance correspondiente a tres capacitaciones sobre 4 programadas</p>	31/12/2025	100%
---	---	--	--	--	------------	------

5	Realizar seguimiento y control a la gestión preventiva del conflicto de intereses de acuerdo con la normatividad aplicable vigente	Subdirección Administrativa y Financiera	<p>Informe Trimestral de ejecución de actividades propuestas en el plan institucional de capacitación relacionadas con el tema. Seguimiento a las solicitudes decepcionadas sobre posibles conflictos de interés.</p>	<p>En el informe trimestral del PIC el proceso reporta que dentro de las actividades programadas orientadas a Código de Integridad se promovió el Valor relacionado con identidad ambiental, a la fecha de seguimiento el proceso indica que en el mes de abril se realizó capacitación de Conflicto de Interés y el día 4 de diciembre de 2025.</p> <p>OBSERVACION: De acuerdo a lo indicado por el proceso, las capacitaciones orientadas a Conflicto de Intereses se realizan de manera semestral, por tanto se sugiere ajustar el programa en cuanto a los entregables, pues se indica la presentación de un informe trimestral del tema.</p> <p>A la fecha del seguimiento no se había recepcionado solicitudes sobre posible conflicto de interés</p>	31/12/2025	100%
---	--	--	---	---	------------	------

COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS				Fecha límite de cumplimiento	Porcentaje de avance
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OACI		
1	Construir y Publicar el Programa de Transparencia y Ética Pública (anterior Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC) en el marco de las publicaciones del plan institucional que se disponen en el Menú de Transparencia.	Oficina Asesora planeación, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Regulación y Control, Oficina Servicio al Cliente, Dirección General, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Comunicaciones.	El programa se encuentra publicado en el menú de Transparencia ítem Plan de Acción / Planes Institucionales https://crq.gov.co/transparencia/plan-de-accion/planes-institucionales/page/2/	31/01/2025	100%
2	Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte del proceso de comunicaciones y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.	Oficina Asesora de planeación - Oficina Comunicaciones	Se tiene registro de la realización de la actividad a través de Acta de Reunión del día 27/02/2025	31/01/2025	100%
3	Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de los procesos de Servicio y atención al Ciudadano y Gestión de Recursos Físicos y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.	Oficina Asesora de planeación - Oficina Atención al Cliente - Subdirección Administrativa y Financiera	Se tiene registro de la realización de la actividad a través de Acta de Reunión Servicio al Cliente del día 06/03/2025 Recursos Físicos del día 27/02/2025	28/02/2025	100%

4	Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de los procesos de: "Sancionatorio Ambiental", "Disciplinario", "Laboratorio de Aguas" y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.	Oficina Asesora de planeación - Oficina Asesora de Procesos Sancionatorios Ambientales y Procesos Disciplinarios - Subdirección de Gestión Ambiental	Se tiene registro de la realización de la actividad a través de Acta de Reunión Sancionatorio y Disciplinario del día 27/03/2025 Laboratorio del día 28/03/2025	31/03/2025	100%
5	Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de los procesos de: "jurídico", "Ejecución Políticas Ambientales" y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.	Oficina Asesora de planeación - Oficina Asesora Jurídica - Subdirección de Gestión Ambiental	Se tiene registro de la realización de la actividad a través de Acta de Reunión del seguimiento al proceso jurídico. Se tiene acta de reunión del seguimiento al proceso de ejecución de Políticas Ambientales	30/04/2025	100%
6	Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de los procesos de: "Direccionamiento Estratégico", Control y Seguimiento Ambiental, "Evaluación y Control de la Gestión" y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.	Oficina Asesora de planeación - Subdirección Regulación y Control - Oficina Asesora Control Interno	Se tiene registro de la realización de la actividad a través de Acta de Reunión del 19-06-2025 donde se evidencia el seguimiento al proceso direccionamiento estratégico Se tiene acta de reunión del 30-05-2025 del seguimiento al proceso de ejecución de Control y Seguimiento Ambiental Se tiene acta de reunión del seguimiento al proceso de Evaluación y Control de la gestión	31/05/2025	100%
7	Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de los procesos de: "Gestión Talento Humano", "Financiero" y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.	Oficina Asesora de planeación - Subdirección Administrativa y Financiera	Se evidencia acta de reunión del 26/06/2025 en el cual se registra el seguimiento a los controles a los procesos de "Talento Humano". Al proceso financiero se comunicó a través de comunicado interno OAP-479-2025 del 14/07/2025 las observaciones del seguimiento realizado al mapa de riesgos	30/06/2025	100%

8	Hacer seguimiento a la gestión del riesgo (Mapa Riesgos) del proceso de: Comunicaciones y Gestión Recursos Físicos	Oficina Asesora Planeación - Oficina Comunicaciones - Subdirección Administrativa y Financiera	<p>Se registra en Acta del 29/07/2025 seguimiento al Mapa de Riesgos del proceso de comunicaciones.</p> <p>Se registra Acta del 28/07/2025 seguimiento al Mapa de Riesgos del proceso de Recursos Físicos</p>	31/07/2025	100%
9	Hacer seguimiento a la gestión del riesgo (Mapa Riesgos) de los procesos de: Servicio al Ciudadano, Laboratorio Aguas	Oficina Asesora Planeación - Oficina Atención Cliente - Subdirección de Gestión Ambiental	<p>Se registra Acta del 01/09/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos Laboratorio de Aguas</p> <p>Se registra Acta del 03/09/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos de Servicio y Atención al ciudadano</p>	31/08/2025	100%
10	Hacer seguimiento a la gestión del riesgo (Mapa Riesgos) de los procesos de: Sancionatorio Ambiental, Disciplinario, Jurídico	Oficina Asesora Planeación - Oficina Asesora de Procesos Sancionatorios Ambientales y Procesos Disciplinarios - Oficina Asesora Jurídica	<p>Se registra Acta del 22/10/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos proceso jurídico</p> <p>Se registra Acta del 22/10/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos proceso Sancionatorio Ambiental, Disciplinario</p>	30/09/2025	100%
11	Hacer seguimiento a la gestión del riesgo (Mapa Riesgos) de los procesos de: Ejecución políticas Ambientales, Control y Seguimiento Ambiental	Oficina Asesora Planeación - Subdirección Gestión Ambiental - Subdirección Regulación Ambiental	<p>Se registra Acta del 21/10/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos Políticas Ambientales</p> <p>Se registra Acta del 28/10/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos Control y seguimiento ambiental</p>	31/10/2025	100%

12	Hacer seguimiento a la gestión del riesgo (Mapa Riesgos) de los procesos de: Financiero, Talento Humano	Oficina Asesora Planeación - Subdirección Administrativa y Financiera	<p>Se registra Acta del 26/11/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos proceso Financiero</p> <p>Se registra Acta del 19/11/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos Talento Humano</p>	30/11/2025	100%
13	Hacer seguimiento a la gestión del riesgo (Mapa Riesgos) de los procesos de: Financiero, Talento Humano	Oficina Asesora Planeación - Oficina Asesora de Control Interno	<p>Se registra Acta del 26/11/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos proceso Financiero</p> <p>Se registra Acta del 19/11/2025 seguimiento a Mapa de Riesgos Talento Humano</p>	31/12/2025	100%
14	Identificar, valorar y ajustar los riesgos de corrupción con los que cuenta la entidad acorde a la metodología de gestión del riesgo establecida por el DAEP	Oficina Asesora Planeación - Oficina Asesora de Control Interno	<p>En reunión del 24-04-2025 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se aprobó la nueva metodología para gestión riesgo corrupción conforme a lo establecido por el DAEP.</p> <p>A la fecha del presente seguimiento se encuentra consolidado y publicado el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad</p>	31/12/2025	100%

15	Revisión y Seguimiento al autodiagnóstico del “Plan Anticorrupción” perteneciente a la política de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”	Oficina Asesora planeación, Oficina Servicio al Cliente, Oficina Comunicaciones	No se evidencia autodiagnóstico del PTEP	30/11/2025	100%
----	--	---	--	------------	------

CONCLUSIONES

1. Para la vigencia 2026, el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) alcanzó un nivel de cumplimiento del 83%. No obstante, se evidencian diferencias entre sus componentes, mientras que los componentes de participación ciudadana y la rendición de cuentas registraron los mayores niveles de cumplimiento, los componentes de promoción de la integridad y servicio al ciudadano presentaron los menores avances, siendo importante puntualizar que aunque se presentó un avance importante a lo largo de los tres cuatrimestres, el único componente con nivel cumplimiento del 100% corresponde al de Gestión de Riesgos.
2. El componente **Transparencia y Acceso a la Información Pública** presenta un nivel de cumplimiento del 83%, siendo importante indicar que varios de los ítem no fueron calificados al 100% teniendo en cuenta que la información que corresponde a la vigencia 2025 aún no se encuentra consolidada para su publicación, aquí es resaltar la importancia de la formulación del Plan de Implementación del Sistema de Seguridad de la Información de la entidad, que además de constituir una actividad del componente hace parte de una actividad de un Plan de Mejoramiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información suscrito con la Procuraduría General de la Nación.
3. El componente de **Rendición de Cuentas** reporta un cumplimiento del 95% para la vigencia 2025, para este componente el único ítem que no fue cumplido a 100% corresponde a la actualización de los grupos de valor y partes interesadas, si bien la entidad cuenta con el *Informe de Caracterización de Grupos de Valor para Audiencia Pública y Rendición de Cuentas Complementarias*, el cual constituye un insumo inicial al permitir la identificación de los grupos y su relación con la entidad, se hace necesario fortalecer el proceso mediante una caracterización integral de cada grupo de valor. Dicho proceso debe incorporar variables relevantes como las geográficas, demográficas y relaciones, para lo cual se recomienda tener en cuenta lo dispuesto en la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor dispuesta por el DAFFP.
4. El componente de **Atención y Servicio a la Ciudadanía** registró un nivel de cumplimiento del 76% durante la vigencia 2025, lo que evidencia un avance moderado en su implementación. Se identificó que la actividad "*Crear un punto*

para la atención de trámites a través de VITAL” no presentó avances durante el periodo evaluado, asimismo, este componente contempla la actualización de los grupos de valor, proceso que requiere ser fortalecido mediante una caracterización integral de cada grupo, incorporando variables relevantes como las geográficas, demográficas y relaciones; para ello, se recomienda tener en cuenta las disposiciones de la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor dispuesta por el DAFP, algunos productos asociados al componente que no se encuentran en un cumplimiento de 100% se encuentra sujeto a la consolidación dado que corresponde a información al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2025.

5. El componente de **Racionalización de Trámites** reporta un avance del 88% en la vigencia 2025, se resalta el cumplimiento de la actividad correspondiente a la operación de la plataforma VITAL para los Permisos de Prospección y Exploración de Agua Subterránea Concesión de Agua Superficial y Subterránea Permisos de Ocupación de Cauce, así como la consolidación del Manual de Usuario y publicación del mismo, por otro lado es importante avanzar conforme a la actividad plasmada en la operación del permiso de vertimientos en la Plataforma VITAL.
6. El componente de **Participación Ciudadana** alcanzó un cumplimiento del 97% en la vigencia 2025, de las actividades que hacen parte del componente solo quedo pendiente la revisión de la Estrategia de Rendición de Cuentas conforme al Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP para su posterior publicación en página web de acuerdo a los ajustes realizados por el grupo a cargo de la Política.
7. El componente de **Promoción de la Integridad y Ética Pública** reporta un cumplimiento del 60% en la vigencia 2025, dos actividades que hace parte de este componente no presentaron ningún tipo de avance para la vigencia, conforme a los seguimientos de los cuatrimestres anteriores estas acciones no estaban acorde y debían ser reformuladas no obstante esta actualización no se llevó a cabo, por tanto las actividades quedaron sin cumplimiento.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda elaborar, formalizar y ejecutar el **Plan de Implementación del Sistema de Seguridad de la Información de la entidad**, garantizando que este contemple las actividades, responsables, cronograma, recursos y mecanismos de seguimiento necesarios, con el fin de asegurar la protección de la información, la gestión adecuada de los riesgos asociados y el cumplimiento de la normativa y lineamientos vigentes en materia de seguridad de la información.
2. Se recomienda dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en relación con la **caracterización de los grupos de valor**, toda vez que, si bien la entidad cuenta con un Informe de Caracterización en el que se encuentran identificados dichos grupos, es necesario incluir variables adicionales que permitan caracterizar de manera integral a cada uno de ellos, con el fin de consolidar un proceso de caracterización efectivo y acorde a los lineamientos.
3. Se recomienda la **revisión de la Estrategia de Rendición de Cuentas**, para que la misma se actualizada y publicada en página web conforme a las disposiciones del Manual Único de Rendición de Cuentas.
4. **Priorizar la puesta en marcha de trámites que aún no operan en la plataforma VITAL**, como los relacionados con vertimientos, para fortalecer la eficiencia en la gestión de trámites ambientales.
5. Teniendo en cuenta que la entidad ya tiene operando cuatro trámites ambientales en la plataforma se recomienda, dar cumplimiento a la actividad relacionada con **establecer el punto de atención para trámites en VITAL dentro del área de Atención al Ciudadano**, con el propósito de facilitar el acceso a los usuarios y promover el uso de canales digitales.
6. Con relación al componente de **Promoción de Integridad**, se recomienda que para el Programa de Transparencia y Ética Pública de la vigencia 2026 se **formulen actividades acordes a las realizadas por el proceso de gestión de Talento Humano** para de esta manera garantizar su cumplimiento, así como productos entregables que efectivamente sean elaborados por el proceso.
7. Se recomienda finalmente que las **acciones** aquí plasmadas estén en **coordinación con las actividades formuladas en los Planes de Acción** de cada Política de MIPG evaluada evaluadas a través del **FURAG**.

8. Se requiere que la Estrategia de Racionalización de Tramites cargada en el Sistema Único de Información de Tramites Ambientales (SUIT) guarde relación con el componente de Racionalización de Tramites que contempla el PTEP

Este informe se emite a los quince (15) días del mes de enero de 2026.



Jairo Alonso Guerrero Arango
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Julieth Correal Ocampo- Profesional OACI

Elaboró: Julieth Correal Ocampo- Profesional OACI

Aprobó: Jairo Alonso Guerrero Arango – Jefe OACI

Anexos: N/A