



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS - CORPOCALDAS**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015**

SEGUIMIENTO A:  
 FECHA ELABORACION:  
 REALIZADO POR:

AGOSTO 31 DE 2015  
 SEPTIEMBRE 08 DE 2015  
 PATRICIA TANGARIFE MARTINEZ - JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ESTRATEGIAS	COMPONENTE	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA	META	INDICADOR	SEGUIMIENTO						EVIDENCIAS	
							PROGRAMADO				EJECUTADO			
							T-1	T-2	T-3	T-4	C-1	C-2		C-3
Mapa de riesgos de corrupción	Actualización del mapa de riesgos institucional	Revisar los riesgos existentes e identificar nuevos riesgos, incluidos los de corrupción.	SPS - Líderes de proceso - OCI	Mayo	1	Mapa de riesgos institucional actualizado y publicado		100				100		
		Describir los riesgos identificados.		Junio				100			100			
		Analizar los riesgos: Probabilidad de ocurrencia e impacto.		Julio					100			100		
		Valorar los riesgos frente a controles existentes		Septiembre			1	Política de Administración de Riesgos ajustada			100			0
Antitrámites	Optimización, Automatización e Interoperabilidad	Revisar el formato de racionalización de trámites del DAFP y generar cronograma	SPA	Marzo	1	Inscripción de trámites ante el SUIT	100				100		Se actualizaron 22 trámites	
		Presentar un proyecto de modificación de la resolución 183-2007, por la cual se establecen las tarifas para el cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental.	SG	Marzo	1	No. Trámites liquidados en Ventanilla / Trámites ingresados para Concesiones de agua y Permiso de vertimientos	100				100		Resolución 183 - Abril 22 de 2015 publicada en la página web	
		Continuar con la incorporación de los demás trámites, para la liquidación desde la Ventanilla Unica e ingresar las solicitudes en el aplicativo.	SG,SPA	Diciembre	6 Trámites	Tramites liquidados desde la ventanilla	25	25	25	25	33	66		
Rendición de Cuentas	Acciones de Información	Actualizar permanentemente la Página web	SPS	Permanente	100%	% de cumplimiento de la página web con los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015	25	25	25	25	33	66		Verificado
		Planear y ejecutar el Plan de Medios para la vigencia 2015	Comunicaciones	Junio Diciembre	100%	Actividades ejecutadas / Actividades programadas			50	50		30		
		Realizar Programa de radio	Comunicaciones	Semanal	30	Programas emitidos	23	27	27	23	20	86		
		Mantener actualizadas las Redes sociales	Comunicaciones	Diario	Permanente	Seguidores en aumento	25	25	25	25	33	89		
		Realizar Programa de televisión	Comunicaciones	Mensual	8	Programas emitidos	25	25	25	25	37,5	50		
		Emitir comunicados de prensa permanentemente	Comunicaciones	Permanente	Indetermin.	Comunicados generados	25	25	25	25	33	100		Para la vigencia de 2015 se tenía programado realizar 30 boletines de prensa, en el Plan Integral de Comunicaciones. En la actualidad, se han emitido 33. Los boletines están disponibles en el Centro de Prensa de la página Web
	Estrategias para el Diálogo	Dinamizar la participación de las mesas ambientales y de los consejos de desarrollo sostenible en el departamento de Caldas	Subproceso: Participación Ciudadana	Permanente	81	3 por cada municipio	24,7	24,7	24,7	25,9	31	31		Se realizaron 25 acompañamientos a las instancias de participación del departamento.
		Propiciar y acompañar Espacios para control y veeduría ciudadana en el departamento de Caldas.	Subproceso: Participación Ciudadana	Permanente	8	No. Acompañamientos para control ciudadano	25	25	25	25	37,5	38		Se han ejecutado 3 estrategias como herramientas para el control y la veeduría ciudadana.
		Realizar auditorías visibles a proyectos desarrollados o apoyados por la Corporación	OCI	Mensual	7	Auditorías visibles con Foro Público		14	43	43	0	57		Se han realizado 4/7 Auditorías programadas: Pácora, Aranzazu, Norcasia y Samaná.
		Realizar audiencias públicas de Rendición de Cuentas	Dirección General - Subdirecciones	Anual	2	Audiencia realizada	50			50	50	50		Pendiente la Audiencia Pública de Resultados, a celebrarse en el mes de Diciembre
	Realizar escenarios o encuentros de rendición de cuentas en las regiones	Subproceso: Participación Ciudadana	Primeros 3 meses del año	7	No. audiencias realizadas/ No. audiencias programadas	100				100	100			
	Actualizar el Manual de atención y difundirlo a funcionarios, usuarios y grupos de interés.	Cultura del Servicio y Atención al ciudadano	Junio	1	Manual actualizado		100			0	0			
	Realizar las mediciones de satisfacción al usuario externo y definir los puntos críticos de atención para establecer y aplicar medidas correctivas, preventivas y de mejora.	Cultura del Servicio y Atención al ciudadano	Septiembre Diciembre	2	Informe de medición			50	50		0			

ESTRATEGIAS	COMPONENTE	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA	META	INDICADOR	SEGUIMIENTO						EVIDENCIAS	
							PROGRAMADO				EJECUTADO			
							T-1	T-2	T-3	T-4	C-1	C-2		C-3
<b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.	Implementar la estrategia de "Cliente incógnito" para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.	Cultura del Servicio y Atención al ciudadano	Junio Diciembre	2	Informe		50		50		10		No se realiza la actividad dentro de la vigencia por falta de presupuesto. Se contactó la empresa Ecoresultados para la cotización del servicio de Evaluación de la Cultura de Servicio en la Entidad. Se evaluará la posibilidad de realizar con personal idóneo y propio de la entidad.
	Fortalecer los canales de atención	Reubicar el punto de atención al usuario en el Primer Piso de las instalaciones, para facilitar el acceso.	SAF	Febrero	1	Reubicación	100				100	100		Punto de atención al usuario de Corpocaldas, funcionando desde el mes marzo de 2015
	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano	Incluir en las jornadas de inducción y reintroducción la socialización del PAAC	Gestión para el Desarrollo Humano	Permanente	100%	No. Socializaciones del PAAC / No. Jornadas de Inducción y reintroducción	25	25	25	25	33	66		Inducciones: Abril y Agosto de 2015
		Fortalecer las competencias y habilidades en atención al ciudadano, conforme a la normatividad vigente.	Gestión para el Desarrollo Humano	Permanente	100%	No. Funcionarios y contratistas capacitados / Total de Funcionarios y contratistas	25	25	25	25	0	35		Capacitación en Cultura del Servicio y Atención al Cliente: Mayo 05-2015
<b>Seguimiento y control</b>	Seguimiento a las estrategias	Ajustar y publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	SPS	Enero	1	Documento publicado	100				100	100		
		Realizar seguimiento al Plan	OCI	Abril Agosto Diciembre	3	3 seguimientos realizados y publicados	33		33	34	33	66		Seguimientos: Abril y Agosto de 2015
<b>OBSERVACION:</b> Las actividades del PAAC fueron programadas de forma trimestral, el seguimiento se realiza de forma cuatrimestral, como lo establece la normativa.						<b>PORCENTAJE (%)</b>	31	27	23	19	32	64		<b>El Plan Anticorrupción y de Atención a Ciudadano presenta un cumplimiento del 64% a 31 de agosto de 2015</b>