

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
SISTEMA DE CONTROL DE CONTROL INTERNO
Periodo Julio 2019 – Octubre 2019**

OFICINA DE CONTROL INTERNO
YOPAL, CASANARE
JULIO 2019 – OCTUBRE 2019

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA ORINOQUIA
CORPORINOQUIA**

**Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno
Periodo Julio 2019 – Octubre 2019
Ley 1474 de 2011 - artículo 9**

A partir del año 2011, el Informe Pormenorizado sobre el estado del Sistema de Control Interno, se ha venido presentando y analizando en la Corporación en la periodicidad estipulada como lo cita la normatividad, a través de un control y seguimiento óptimo a la gestión institucional, con base en la estructura del Modelo MECI.

A partir de la implementación del Modelo MIPG Decreto 1499 de 2017, el cual se presenta en el contexto de la gestión pública como un avance importante para la ejecución y seguimiento integral de la gestión en sus entidades; el seguimiento pormenorizado por parte de la Oficina de Control Interno OCI a partir de este periodo se proyecta el informe fundamentado en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en sus siete (7) dimensiones.



Fuente: Extraído <https://www.funcionpublica.gov.co/web/MIPG>

El presente informe tiene el objetivo de propender por el mejoramiento continuo con miras a fortalecer el carácter misional de la Corporación así como el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, sus políticas de operación y su la consecución de su visión.

Se realiza teniendo en cuenta el esquema el Modelo Estándar de Control Interno articulado con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión vislumbrando la concatenación que tienen los dos modelos y ver que son integradores.

1. Ambiente de Control

Este componente focaliza primordialmente el compromiso de la Entidad con la integridad; este compromiso ha sido asimilado por la Corporación ya que se consolidó el Código de integridad a través de la Resolución No 400.36.18-1061 del 26 de julio de 2018 ajustado a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Este documento está publicado en la página web de la Corporación

Sobre el liderazgo y lineamientos de la Alta Dirección, están inmersos en las políticas de operación ajustadas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se tienen definidos los objetivos estratégicos de la Corporación y se cuenta con el Plan de Acción para la vigencia del cuatrienio y con el Plan de Gestión Ambiental Regional que es el documento del Planeación estratégica a largo plazo. Por otra parte, se tienen procesos que dirimen la Planeación Estratégica de la Entidad.

Los objetivos estratégicos planteados son los siguientes, los cuales se encuentran en el documento Código de buen gobierno código PGA-COD-001:

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 1 Establecer las directrices para el manejo adecuado, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables de la jurisdicción de Corporinoquia en atención a las disposiciones normativas en materia ambiental cuando las partes interesadas así lo requieran proporcionando una respuesta eficiente, eficaz y oportuna

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 2 Planificar y ordenar ambientalmente el territorio de la jurisdicción a través de planes, programas y proyectos en coordinación con las administraciones departamentales y municipales con el fin de garantizar la conservación, preservación, uso, manejo y desarrollo sostenible de sus territorios fundamentado en las políticas nacionales de conformidad al plan de acción vigente

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 3 Aplicar la normatividad vigente que permita evaluar, otorgar permisos, autorizaciones, salvoconductos, concesiones y licencias ambientales y ejercer las funciones de control y seguimiento ambiental como garantía de salvaguardar la oferta y la demanda de los recursos naturales, de acuerdo con los requerimientos de las partes interesadas en cumplimiento del 100% de las solicitudes realizadas

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 4 Administrar las áreas de reserva forestales, áreas de sistemas de parques nacionales y áreas de reserva de la sociedad civil establecidas, a través de los términos y condiciones que fije la normatividad para preservar ecosistemas estratégicos priorizados en la jurisdicción.



OBJETIVO ESTRATÉGICO No 5 Fijar los límites permisibles de emisiones, descargas, transporte o depósitos de sustancias a través de la aplicación de la normatividad vigente para minimizar la afectación del medio ambiente, de acuerdo con la validación frente a los instrumentos de control estipulados en un 100% de los reportantes de la jurisdicción

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 6 Asesorar a los entes territoriales en la estructuración y formulación de sus planes, programas y proyectos de desarrollo ambiental, educativo y cultural a través de la prestación de asistencia técnica que garantice armonía y coherencia entre las políticas establecidas y las acciones a ejecutar con el fin de evitar desgastes administrativos y propender por la optimización de los recursos en el 100% de los requerimientos que efectúen los departamentos y municipios de la jurisdicción

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 7 Recaudar conforme a la ley las contribuciones, tasas, derechos y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables mediante la facturación oportuna con el fin de lograr del 100% de los ingresos de cada vigencia fiscal

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 8 Imponer una sanción a toda persona natural o jurídica que con su acción u omisión cause una afectación o riesgo al medio ambiente o infrinja una norma ambiental para garantizar la oferta en bienes y servicios ambientales en atención del 100% de las quejas o denuncias que se pongan en conocimiento de la Autoridad Ambiental.

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 9 Diseñar estrategias de participación comunitaria a través de acciones que permitan la protección, manejo adecuado y desarrollo sostenible de los recursos naturales dando cumplimiento al plan de acción.

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 10 Poner a disposición de las partes interesadas la totalidad de la tecnología resultante de las investigaciones, estudios y demás elementos tendientes a brindar asistencia técnica sobre el manejo adecuado de los recursos naturales renovables y la protección del medio ambiente cuando el desarrollo cultural, social y económico de la jurisdicción lo amerite.

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 11: Fortalecer el liderazgo y el talento humano de la Corporación a través de la gestión estratégica enmarcados en las rutas de creación de valor con el objetivo de mejorar el ingreso, el desarrollo y el retiro del servidor público.

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 12: Fortalecer el Sistema de Gestión de calidad del Laboratorio Ambiental, bajo los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17025:2005

OBJETIVO ESTRATÉGICO No 13: Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua

Se han realizado los siguientes comités directivos en el periodo del informe:

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel: (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3939
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co



1. Comité 06/08/2019
2. Comité 26/08/2019
3. Comité 21/10/2019

En cuanto al cumplimiento de las funciones de supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno, y de identificación de mejoras que se requieran, en desarrollo del componente No. 5 “Actividades de Monitoreo o Supervisión continua”, se viene dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías Internas y se han desarrollado las auditorías solicitadas por la Alta Dirección en pro de la mejora continua.

A la fecha de corte del presente informe en lo corrido de la vigencia 2019 se han desarrollado las siguientes auditorías internas:

- a. Unidad Ambiental de Cáqueza
- b. Dirección territorial de la Primavera
- c. Dirección territorial de Arauca
- d. Planeación de la Gestión Ambiental
- e. Planeación de ordenamiento territorial
- f. Gestión de trámites y servicios ambientales
- g. Sancionatorio
- h. Laboratorio
- i. Asistencia jurídica
- j. Gestión integrada de sistemas
- k. Comunicación
- l. Gestión de archivo y correspondencia
- m. Gestión de recursos físicos
- n. Educación y Cultura ambiental
- o. Gestión de Tics
- p. Gestión Disciplinaria
- q. Ley 1712
- r. Resolución 1099 de 2017
- s. Política de daño antijurídico

- **Dimensión de Gestión Estratégica del Talento Humano**

La Gestión del Talento Humano en la visión estratégica fue aprobada por el Comité para que se articule como un proceso de planeación estratégica. Es importante resaltar que la Gestión del Talento Humano dentro de la Corporación tiene definido: El Plan estratégico de talento humano PETH, El Plan Institucional de Formación y Capacitación, El Plan de Bienestar e Incentivos, Seguridad en el trabajo, El plan de vacantes, cuya construcción parte del Diagnóstico de Necesidades e intereses de los servidores de la Corporación, como por

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3939
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

ejemplo intereses en participación de actividades culturales, deportivas y torneos internos, y jornadas de esparcimiento y recreación.

Es importante resaltar que la Gestión del Talento Humano dentro de la Corporación es una prioridad en la articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se socializó el Código de Integridad a la Alta Dirección y a los funcionarios y fue adoptado a través de acto administrativo.

A continuación avances puntuales reportados:

PLAN	ACTIVIDADES	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
			Descripción	%
PLAN ESTRATÉGICO DE TALENO HUMANO	Verificación del cumplimiento de las iniciativas estratégicas	Total de iniciativas estratégicas con seguimiento / Total de iniciativas estratégicas planteadas en el Plan estratégico de Talento humano.	El Plan Estratégico de Talento Humano con corte a septiembre 30 de 2019 presenta un cumplimiento aproximado del 70%	70
PLAN ANUAL DE VACANTES	Análisis de la Planta de Personal	Total de la planta de personal analizada = Total de empleados pertenecientes a la planta de personal analizada y clasificada / Total de empleados de la planta de personal.	Se adelantó análisis de la planta de personal, cargos de acuerdo a su naturaleza y forma de provisión	100
PLAN INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	Formulación y ejecución PIC	Número de actividades de capacitación realizadas en el periodo/Total capacitaciones programadas en el periodo	El Plan Institucional de Capacitación con corte a septiembre 30 de 2019 presenta un cumplimiento del 74%	74

PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS	Formulación y ejecución Plan Bienestar e incentivos	Número de actividades de bienestar social realizadas en el periodo/Total actividades de bienestar social programadas en el periodo	El Plan Institucional de Bienestar Social e Incentivos con corte a septiembre 30 de 2019 presenta un cumplimiento del 68%	68
PLAN DE TRABAJO ANUAL Y PLAN DE CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Elaboración y ejecución del plan trabajo anual	Número de actividades del plan de trabajo anual ejecutadas en el periodo/Total actividades del plan de trabajo anual programadas en el periodo.	Las actividades del Plan de Trabajo Anual y de capacitación con corte a 30 de septiembre de 2019 presenta un cumplimiento del 80%	80

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Tú y yo somos el **MEDIO** para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cúcuta: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ dirección@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

NO.	CAPACITACIONES DESARROLLADAS MESES DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2019	No. personal capacitado
1	SEMINARIO -TALLER CLAVES PARA GESTIONAR Y DEPURAR LA CARTERA EN EL SECTOR PUBLICO	1
2	SEMINARIO DE ACTUALIZACION GESTION DOCUMENTAL Y ADMINISTRACION DE ARCHIVO	1
3	PROCESO REINDUCCIÓN MIPG E INDICADORES	32
4	V CONGRESO NACIONAL DE DERECHO ADMINISTRATIVO LABORAL	1
5	ASESORIA Y CAPACITACION SOBRE PENSIONES	17
6	PLATAFORMA ESTRATEGICA - CODIGO DE INTEGRIDAD - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - PIGA	7
7	CAPACITACION EN SIG PARA LA SCCA EN TEMAS DE GPS, ARCGIS, Y CREACION SHAPEFILE	36
8	SEMINARIO.TALLER PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN (PETI) Y TRANSFORMACION DIGITAL EN EL SECTOR PUBLICO	1
9	XII CONGRESO NACIONAL DE FINANZAS PUBLICAS	2
10	X CONGRESO NACIONAL DE CONTROL INTERNO COORDINACION Y CONFIANZA ENTRE LAS LINEAS DE DEFENSA, MADUREZ DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EFECTIVO	1

NO.	ACTIVIDADES DE BIENESTAR DESARROLLADAS MESES DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2019	No. Participantes
1	DIA SERVIDOR PUBLICO-COMUNICACIÓN ASERTIVA	5
2	MASAJES RELAJANTES PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS	59
3	ENTREGA RECONOCIMIENTO DIA SERVIDOR PUBLICO	6
4	TARDE DE CINE	
5	ACTIVIDAD FISICA ZUMBA	6
6	TORNEO DE TEJO	52
7	TARDE DE CINE Y/O VIVENCIAS RECREATIVAS	66
8	TARDE DE CINE Y/O VIVENCIAS RECREATIVAS	
9	SENSIBILIZACION PRE-PENSIONADOS	4
10	JORNADA HIGIENE ORAL	18
11	ACTIVIDAD DE AMOR Y AMISTAD	62

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cúcuta: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2019									
ITEM	TEMÁTICAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN	TEMAS DE LA ACTIVIDAD	No. Participantes	LIDERADO POR	LUGAR	INT/ HORARIA	FECHA		
							JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	INDUCCIÓN	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – PLATAFORMA ESTRATEGICA- CÓDIGO DE INTEGRIDAD	7	RESPONSABLE SG-SST	AUDITORIO DEL AGUA	2 HORAS			5-sep-19
2	ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	ACTIVIDAD FÍSICA "ZUMBA"	7	COMFACASANARE	AUDITORIO DEL AGUA	1 HORA	18-jul-19		
			6	COMFACASANARE	AUDITORIO DEL AGUA	1 HORA	31-jul-19		
		PAUSA ACTIVA	13	RESPONSABLE SG-SST	DIRECCIÓN TERRITORIAL VICHADA	20 MINUTOS	23-jul-19		

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ dirección@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

		JORNADA HIGIENE ORAL	18	PREDENT S.A.	AUDITORIO DEL AGUA	8 HORAS			18-sep-19
3	CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	RIESGO BIOLÓGICO	23	EFISALUD LTDA	DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA	2 HORAS	11-jul-19		
			29	EFISALUD LTDA	AUDITORIO DEL AGUA	2 HORAS			
		SEGURIDAD BASADA EN EL COMPORTAMIENTO	59	EFISALUD LTDA	OFICINAS CORPORINOQUIA	2 HORAS		14-ago-19	
		REPORTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO	7	RESPONSABLE SG-SST	DIRECCIÓN TERRITORIAL LA PRIMAVERA	2 HORAS			30-sep-19
4	INSPECCIONES	INSPECCION A EXTINTORES	N/A	RESPONSABLE SG-SST	DIRECCIÓN TERRITORIAL LA PRIMAVERA	N/A	22-jul-19		
		INSPECCION A INSTALACIONES LOCATIVAS	N/A			N/A	23-jul-19		
		INSPECCION A EXTINTORES	N/A		DIRECCIÓN TERRITORIAL ARAUCA	N/A	25-jul-19		
		INSPECCION A EXTINTORES	N/A		UNIDAD AMBIENTAL DE CÁQUEZA	N/A	29-jul-19		
5	REPORTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO (AT)	AT JAMIE LORENA AVILA	1	RESPONSABLE SG-SST	SEDE YOPAL	N/A		8-ago-19	
		AT SEBASTIAN TORRES	1		SEDE YOPAL	N/A			9-sep-19
6	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO (AT)	AT JAMIE LORENA AVILA	1	RESPONSABLE SG-SST - COPASST	SEDE YOPAL	N/A		13-ago-19	
		AT SEBASTIAN TORRES	1		SEDE YOPAL	N/A			19-sep-19

Conforme a la normatividad legal vigente la medición de clima organizacional se debe realizar por los menos cada dos años, la Corporación para la vigencia 2016 realizó dicha medición por lo cual en el año 2018 se realizó nuevamente y la próxima medición está



programada para la vigencia 2020, por lo tanto no aplican resultados para el periodo en que se está solicitando la información

No hubo novedades en la planta de personal, en consecuencia no se adelantó proceso de inducción a personal de planta.

Se adelantó un proceso de reinducción

Acciones mejoramiento SIGEP:

Se adelantó visita a la Función Pública para aclarar el tema de SIGEP

Se remitió memorando a todo el personal reiterando el cumplimiento del ingreso de la hoja de vida con soportes al SIGEP

Se requirió a la Oficina Jurídica adelantar el trámite con el personal contratista

A la fecha van 64 hojas de vidas aprobadas en SIGEP correspondiente a personal de planta.

Durante el tercer trimestre del año en curso, se realizaron las siguientes reuniones:

- Comité de convivencia laboral: el día 28 de agosto de 2019, con el fin de revisar si se presentaron quejas ante el comité y para realizar capacitación sobre las responsabilidades del comité.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – Copasst: 22 de julio de 2019, con el ánimo de socializar el informe de inspección realizado por la ARL – Positiva a las instalaciones de la sede principal Yopal y rendir informe sobre las actividades realizadas en materia de seguridad y salud en el trabajo durante el último mes.
- 22 de agosto de 2019, con el ánimo de dar a conocer estadísticas de accidentalidad, cumplimiento del plan de capacitación y actividades realizadas en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Comisión de personal, 08 de agosto de 2019, revisión ejecución Plan de Bienestar Social y Capacitación.

- **Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación**

A comienzos del cuatrienio después de la posesión del nuevo director la Corporación diseña su Plan de Acción para el cuatrienio y genera socializaciones del contexto del diagnóstico, de las líneas estratégicas, programas, proyectos, actividades, metas, la dependencia encargada de redireccionar este proceso es la Subdirección de Planeación Ambiental / Proceso Planeación de la Gestión Ambiental.

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

Este Plan indica los detalles de la ruta a seguir para el alcance de las metas propuestas y en general de los objetivos estratégicos, lo cual implica pautas clave para el comportamiento del Sistema de Control Interno.

El Consejo Directivo de la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía, mediante Acuerdo No. 1100.02.2.16.001 del 08 de abril de 2016 aprobó el Plan de acción "Por una región viva" para el periodo 2016 - 2019, siendo esta la fase final del proceso de formulación y concertación establecido en el Decreto 1200 de 2004 y normas afines.

La Corporación, por medio de Acuerdo No. 1100-02-2-17-010 del 24 de noviembre de 2017, se modificó las metas físicas y financieras de este instrumento de planificación ambiental.

El Plan de acción está estructurado en cinco (5) líneas programáticas que contienen ocho (8) programas, trece (13) proyectos, setenta (70) actividades, y ochenta y tres (83) indicadores, que permiten administrar los recursos naturales de manera sostenible conforme a las características físicas, sociales y culturales del territorio en cumplimiento a los objetivos y metas planteados en el Plan de Gestión Ambiental Regional, PGAR, 2013-2025 aprobado mediante Acuerdo No. 1100.02-2-13-005 de 14 de agosto de 2013.

Una vez descritos los avances físicos en el cumplimiento del Plan de Acción 2016- 2019, para el primer semestre de la vigencia 2019 los valores obtenidos en cada actividad, proyecto y programa, resultantes para la **Línea 1. Yo cambio por el cambio climático**, presentan un avance de ejecución de cumplimiento del **19,06 %**, la **Línea 2. Conocer para conservar nuestra biodiversidad** presento avance en la ejecución física de **7,25%**, la **Línea 3. El agua cuenta, cuenta contigo** tiene un avance de **10,45%**, la **Línea 4. Cultura ambiental, cultura del cambio** tendría un avance de **18,88%**, finalmente el avance de la **Línea 5. Gestión en equipo, autoridad y comunidad** con un valor de **13.39%**.

A continuación, se presenta un resumen del avance y la ponderación de cada programa y proyecto, la cual se puede consultar en el Anexo "Matriz de seguimiento a la gestión y avance en las metas físicas y financieras de los Planes de Acción".

Avance de ejecución física
Línea 1. Yo cambio por el cambio climático.

PROGRAMA	EJECUCION DE METAS 30-06-19	PONDERADO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 30-06-19
1.1. Planeando y protegiendo el agua para el cambio	70,00	38,45	26,92
1.2. Ordenamiento integral, estrategia para el cambio	77,15	32,30	24,92

1.3. Haciendo sostenible la biodiversidad	30,00	29,25	8,78
TOTAL			60,62

Avance de ejecución física

Línea 2. Conocer para conservar nuestra biodiversidad

PROGRAMA	EJECUCIÓN 30-06-19	PONDERADO PROYECTOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO 30- 06-19
2.1. Implementación de estrategias de conservación para disminuir los impactos sobre la biodiversidad.	52,00	100,00	52,00

Avance de ejecución física

Línea 3. El agua cuenta, cuenta contigo

PROGRAMA	PROYECTOS	EJECUCIÓN 30-06-19	PONDERADO PROYECTOS	CUMPLIMIENTO 30-06-19
3.1. Agua disponible, futuro sostenible	3.1.1. Desarrollo de la evaluación regional del recurso hídrico	72,00	48,20	34,70
	3.1.2. Fortalecimiento de los instrumentos económicos y de regulación del aprovechamiento del recurso hídrico	71,65	51,80	37,11
TOTAL				71,81

Avance de ejecución física

Línea 4. Cultura ambiental, cultura del cambio

PROGRAMA	PROYECTOS	EJECUCIÓN 30-06-19	PONDERADO PROYECTOS	CUMPLIMIENTO 30-06-19
4.1. Formando una cultura ambiental sostenible	4.1.1. Consolidación de las estrategias ambientales de las comunidades indígenas	75,00	20,00	15,00
	4.1.2. Consolidación de la educación y comunicación ambiental con gobernanza y gobernabilidad ambiental	95,00	80,00	76,00

TOTAL	91,00
--------------	--------------

Avance de ejecución física
Línea 5. Gestión en equipo, autoridad y comunidad

PROGRAMA	EJECUCIÓN 30-06-19	PONDERADO	CUMPLIMIENTO 30-06-19
5.1. Optimización de la gestión corporativa	53,92	25,10	13,53
5.2. Gestión ambiental, acción sostenible autoridad y comunidad	74,55	74,90	55,84
TOTAL			69,37

Ejecución Presupuesto de Gastos a Junio de 2019
(Millones \$)

CONCEPTO	Presupuesto Definitivo	Total	Total	Total,	% Ejec	% Ejec	% Ejec.	% Partic.
		CDP'S	Compromisos	Pago	Cdps	Comp.	Pag.	
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	45,157,999,003	26,546,473,856	23,004,216,207	8,240,658,325	59%	51%	18%	100%
Funcionamiento	12,917,558,605	7,830,361,077	7,396,316,743	5,480,532,149	61%	57%	42%	29%
Inversión	32,240,440,398	18,716,112,779	15,607,899,464	2,760,126,176	58%	48%	9%	71%

Fuente: Ejecución Presupuestal de Gastos a Junio de 2019.

Los parámetros y lineamientos para la ejecución de las actividades propias de la gestión institucional están dados en sus políticas de operación, objetivos estratégicos lo mismo que en sus procesos, y procedimientos.

Las políticas de operación vislumbradas dentro de la Corporación son:

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Participación ciudadana en la gestión pública
9. Racionalización de trámites
10. Gestión documental



11. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea
12. Seguridad Digital
13. Defensa jurídica
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Control interno
16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Se están utilizando los medios tecnológicos como factor clave para la atención al ciudadano; sin embargo es importante resaltar que falta el ajuste de procesos que permitan alcanzar los niveles óptimos para el cumplimiento de conformidad a lo decretado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Igualmente, ya se tiene aprobada la Política de Gestión de Riesgos por parte del Comité de Coordinación de Control Interno y se tiene aunada al sistema de gestión de la calidad; la prueba piloto del año 2019 para su implementación va ligada a los procesos Evaluación Independiente y Gestión Integrada de Sistemas; el proceso de evaluación independiente realizó todo el ejercicio de identificación de conformidad a lo asignado documentalmente.

En el tema de indicadores de gestión cada uno de los procesos hace el respectivo reporte y toma las acciones a que haya lugar siempre propendiendo por el mejoramiento continuo y una sólida política de autocontrol, de igual forma, la Subdirección de Planeación Ambiental realiza la consolidación de cada uno de los indicadores del Plan de Acción de todas las áreas y subsedes y consolida el informe final el cual es presentado ante el Comité Directivo, ante el Consejo Directivo y ante el Ministerio de Ambiente, dando cumplimiento con las fechas estipuladas. Por otra parte, la oficina de control interno realiza seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción "Por una Región Viva" del presente cuatrienio. Dichos informes son socializados y publicados en la página web de la Corporación.

En el área de talento humano se realizaron las respectivas encuestas para consolidar los planes propios de la gestión del talento humano en donde todo el personal tuvo la oportunidad de plasmar sus necesidades y expectativas.

- **Dimensión de gestión con valores para resultados**

Durante este cuatrimestre evaluado, se observa permanente desarrollo de las actividades en ejecución de su Plan de acción por una Región Viva

1. Relación de los usuarios atendidos a través de Chat en línea, línea de atención gratuita o PQRS página web

Chat en línea: **96 Usuarios**

Línea de atención gratuita: N/R

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel: (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

PQRS página web: **Durante este trimestre no se recibieron solicitudes a través de la Página web.**

2. Relacionar el % de avance de gobierno de gobierno digital, sus debilidades y fortalezas:

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones MINTIC, dentro del Decreto 1008 del 14 de Junio del 2018 estableció los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y estableció una estructura que se desarrollará a través de dos componentes principales TIC PARA EL ESTADO Y TIC PARA LA SOCIEDAD que son la línea de acción que orientan el desarrollo y la implementación de la política y habilitadores transversales que son los FUNDAMENTOS DE LA SERGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, ARQUITECTURA Y SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES estos permiten el desarrollo de los anteriores componentes y el logro de los propósitos de la política.

Teniendo en cuenta lo anterior el avance en la implementación de la política de Gobierno Digital para la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia se encuentra en un rango MEDIO ALTO equivalente a un 70%, este porcentaje fue hallado de acuerdo al diligenciamiento de la herramienta autodiagnóstico de Gobierno Digital suministrado por la función pública para la autoevaluación de las entidades. Teniendo en cuenta la información encontrada gestionada a nivel interno de la Corporación.

Avance en la Implementación de la Política Gobierno Digital

RANGOS DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL



Nivel de avance en la implementación de la Política de Gobierno Digital		Escala de 0 - 100	
	Bajo	Menor a 20	
	Medio bajo	Igual o mayor a 20 y menor a 40	
	Medio	Igual o mayor a 40 y menor a 60	
	Medio alto	Igual o mayor a 60 y menor a 80	
	Alto	Igual o mayor a 80 y menor a 100	

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ dirección@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO



FORTALEZAS

Se formuló el Plan de Acción “Por una Región viva 2016-2019”, y dentro del mismo se planteó el proyecto (FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TECNOLÓGICA DE CORPORINOQUIA), el cual se ha ejecutado en un 90%, siendo esta la ruta de proyectos y acciones encaminadas como Plan estratégico de Tecnologías de la Información en Corporinoquia dentro del periodo mencionado, el cual ha sido financiado con recursos propios de la entidad durante la vigencia del plan de acción.

El área de sistemas tiene en cuenta el entendimiento estratégico en las metas establecidas en el proyecto “FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TECNOLÓGICA DE CORPORINOQUIA” las cuales están articuladas con el Plan de Acción “Por una Región viva 2016-2019” con el objetivo misional de la CORPORACION y con las líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo, esto en busca de brindar mejores servicios eficientes y transparentes a los ciudadanos de la jurisdicción de Corporinoquia.

La CORPORACION cuenta con procesos de desarrollo, adquisición y gestión de sistemas de información establecidos para garantizar la calidad y seguridad de los mismos. En cuanto al desarrollo de sistemas de información siempre se especifica en los contratos que estos serán de propiedad de la Corporación Autónoma regional de la Orinoquia, se exige que los mismos cuenten con funcionalidades de trazabilidad, auditoría de transacciones o acciones para el registro de eventos (creación, actualización, modificación o borrado de información a través de su propio log de registros). Así como los requisitos mínimos de funcionalidad. Para garantizar la continuidad del servicio y la funcionalidad de los Sistemas de Información se adquiere a través de terceros, el mantenimiento y soporte tecnológico de los mismos, el cual se realiza a través de contratación donde se establecen los criterios y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).



Dentro de lo establecido en el área de tecnologías de información de la corporación, para el uso y apropiación de TI, se avanzó en cuatro líneas de Gestión Tecnológica establecidas dentro del proyecto “FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TECNOLÓGICA DE CORPORINOQUIA”, así:

- Análisis y diseño de Software de los procesos del sistema de Gestión y Calidad.
- Se implementó el sistema de información ATHENTO que apunta al desarrollo de software de dos procesos del Sistema de gestión de Calidad.
- Garantizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica en las sedes de Corporinoquia.
- Adquisición de nuevos equipos y servidores.
- Se inicia el proceso de elaboración del Plan Estratégico de las tecnologías de la información PETI en conjunto con las áreas de la Corporación.
- Se mantiene la interconectividad de internet para el continuo proceso de las funciones misionales de la Corporación.
- Se adelanta reunión para el análisis de la situación actual y la situación deseada en cuanto a tecnologías de la información como un ejercicio de arquitectura empresarial.
- Migración del sistema de información financiero a un nuevo servidor para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.
- Se tienen contratos de mantenimiento y soporte de los sistemas de información financiero (soporte lógico y PCT) por la vigencia 2019 garantizando la continuidad del servicio.
- Se garantiza el soporte técnico de los computadores el cual ha ejecutado los mantenimientos en un 90% durante la vigencia.
- Corporinoquia cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales, quienes brindaran acompañamiento estratégico a la alta dirección en asesoría para la toma de decisiones en lo relacionado con el cumplimiento del objetivo misional integrado con las tecnológicas de la información. Con este equipo se inició el proceso de construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y para realizar el análisis de la situación actual y la situación deseada se organizó un ejercicio de arquitectura empresarial donde cada área debe especificar que tiene en cuanto a tecnologías de la información, aplicativos, bases de datos, equipos, personas y cuales requerimientos tecnológicos son necesarios para desarrollar las funciones y objetivos de cada área. Sin embargo, se debe continuar con la elaboración del PETI con el fin de mejorar el proceso de planificación y el manejo de las tecnológicas de la información.

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cárquez: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



Evaluación y planificación de la seguridad de la información



Implementación de la seguridad de la información



Seguimiento, evaluación y mejora de la seguridad de la información



FORTALEZAS

Se tienen identificados los activos de información de Corporinoquia.

Se tienen identificados los riesgos de los activos de información, causas y controles a implementar.

Se cuenta con el documento “Política de seguridad y privacidad de la información de Corporinoquia”.

Procedimiento TIC-PRO-007 Control de Accesos que busca disminuir el riesgo de pérdida de información por accesos no autorizados.

Se realizan capacitaciones y sensibilización sobre los cuidados a tener en cuenta con el uso de las herramientas tecnológicas de la Corporación, enfocadas a proteger la información de la entidad.

INDICADORES DE TRANSICION

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel: (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ dirección@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

EMPODERAMIENTO DE LOS CIUDADANOS A TRAVÉS DE UN ESTADO ABIERTO



FORTALEZAS

CORPORINOQUIA en su sitio web oficial www.corporinoquia.gov.co cuenta con una sección transparencia y acceso a la información pública donde se publica todo lo requerido en la ley 1712 de 2014.

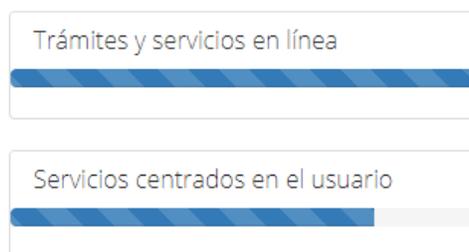
Durante este periodo se trabajó sobre la elaboración del esquema de publicación con el fin de definir responsables y fecha de actualización para las publicaciones de la información, sin embargo, se deben definir políticas de autocontrol que permitan interiorizar la importancia de la ley 1712 para satisfacer la consulta de los usuarios.

Se cuenta con un profesional que cumple funciones específicas para las publicaciones en el sitio web lo que permite que siempre este actualizado.

Frecuentemente se hace uso de los medios electrónicos para divulgar información de interés a la comunidad y se promueve la participación ciudadana.

En la página web se cuenta con un micrositio para red de reservas naturales de la Sociedad.

TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA O PARCIALMENTE EN LÍNEA



FORTALEZAS

Se encuentran identificados trece tramites de los cuales diez (10) se pueden realizar en línea a través de la ventanilla única de tramites ambientales – VITAL.

Tú y yo somos el **MEDIO** para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cil 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

El sitio web de Corporinoquia está desarrollado con criterios de usabilidad y accesibilidad.

A través de convenio con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca se adelantaron gestiones para la adquisición del sistema de Gestión Documental y de Administración de Expedientes, que permite dar oportuna respuesta a los ciudadanos, trazabilidad en el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, sin embargo, en busca de obtener los resultados esperados se debe continuar con el proceso de implementación y así tener un sistema integrado que permita gestionar la información y el análisis de esta para la toma de decisiones.

3. Relacionar el número de seguidores en las redes sociales:
 - **Twitter** (Julio: 14.511 , Agosto: 14.603 , Septiembre: 14.673)
 - **Facebook** (Julio: 8.582, Agosto: 8.704 , Septiembre: 8.794)
4. Relacionar campañas y noticias realizadas por el Área de Prensa: Entre el periodo comprendido entre Julio y Septiembre de 2019 se han realizado la elaboración de 27 comunicados de Prensa de la siguiente forma:

Noticias

Julio

- *Corporinoquia participó en el Tercer Encuentro Cuentas Claras Unidad de Regalías en Acción, de la Contraloría General de la República:*
<http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1172-corporinoquia-participo-en-el-tercer-encuentro-cuentas-claras-unidad-de-regalias-en-accion-de-la-contraloria-general-de-la-republica.html>
- *Corporinoquia recupera predio invadido desde 2008:*
<http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1177-corporinoquia-recupera-predio-invadido-desde-2008.html>
- *Corporinoquia se ratifica en exigencia de permisos ambientales:*
<http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1178-corporinoquia-se-ratifica-en-exigencia-de-permisos-ambientales.html>
- *Jornadas de reforestación y enriquecimiento forestal lideradas por Corporinoquia buscan sembrar 5.000 árboles nativos en el Oriente de Cundinamarca:*
<http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1179-jornadas-de-reforestacion-lideradas-por-corporinoquia-buscan-sembrar-5-000-arboles-nativos-en-el-oriente-de-cundinamarca.html>
- *Corporinoquia entregó capacitación en normatividad ambiental al Cidea de Cubará:*
<http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1186->

[corporinoquia-entrego-capacitacion-en-normatividad-ambiental-al-cidea-de-cubara.html](http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1192-corporinoquia-entrego-capacitacion-en-normatividad-ambiental-al-cidea-de-cubara.html)

- *Corporinoquia impuso medida preventiva por aprovechamiento ilegal de flora a participantes del día del llanero:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1192-corporinoquia-impuso-medida-preventiva-por-aprovechamiento-ilegal-de-flora-a-participantes-del-dia-del-llanero.html>
- *Directora General destacó cumplimiento de metas en Consejo Directivo reunido en Arauca:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1194-directora-general-destaco-cumplimiento-de-metas-en-consejo-directivo-reunido-en-arauca.html>
- *Directora General de Corporinoquia visitó instalaciones del predio El Juicio, que fue recuperado en junio pasado tras un largo proceso legal:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1199-directora-general-de-corporinoquia-visito-instalaciones-del-predio-el-juicio-que-fue-recuperado-en-junio-pasado-tras-un-largo-proceso-legal.html>

Agosto

- *Se cumplió desmantelamiento y aprehensión de materiales utilizados el día de Llanero:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1202-se-cumpleo-desmantelamiento-y-aprehension-de-materiales-utilizados-el-dia-de-llanero.html>
- *Corporinoquia atendió inquietudes de gremios entorno al sector minero, en el municipio de Puerto Carreño:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1212-corporinoquia-atendio-inquietudes-de-gremios-entorno-al-sector-minero-en-el-municipio-de-puerto-carreno.html>
- *Este viernes, foro de sostenibilidad ambiental en Yopal:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1214-este-viernes-foro-de-sostenibilidad-ambiental-en-yopal.html>
- *Corporinoquia socializará proyecto para la formulación del Plan de Manejo Ambiental de Acuíferos para el municipio de Maní:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1221-corporinoquia-socializara-el-plan-de-manejo-ambiental-de-acuiferos-para-el-municipio-de-mani.html>
- *Nace alianza para la protección de tesoro natural casanareño “Los Morichales de Paz de Ariporo”:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1223-impresionante-tesoro-natural-casanareno-sera-protegido-los-morichales-de-paz-de-ariporo-2.html>

- *Hogar de Paso para la Fauna Silvestre en Arauca será una realidad:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1225-hogar-de-paso-para-la-fauna-silvestre-en-arauca-sera-una-realidad.html>
- *Este sábado 24 de agosto, jornada de recolección de pilas usada en Puerto Carreño:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1229-este-sabado-24-de-agosto-jornada-de-recoleccion-de-pilas-usada-en-puerto-carreno.html>

Septiembre

- *Corporinoquia se alista para implementar el programa #NoAlMenuSilvestre en las fiestas de Arauca:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1241-corporinoquia-se-alista-para-implementar-el-programa-noalmenusilvestre-en-las-fiestas-de-arauca.html>
- *Menores del programa 'generaciones con bienestar' recibieron capacitación en protección al medio ambiente:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1249-menores-del-programa-generaciones-con-bienestar- recibieron-capacitacion-en-proteccion-al-medio-ambiente.html>
- *Alumnos del PRAE de la I.E. José Asunción Silva participaron de salida pedagógica al Estero El Cachicamo:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1250-alumnos-del-prae-de-la-i-e-jose-asuncion-silva-participaron-de-salida-pedagogica-al-estero-el-cachicamo.html>
- *Corporinoquia participa en el acuerdo de conservación que la OXY celebró con comunidades del área de influencia de la Laguna del Lipa:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1251-corporinoquia-participa-en-el-acuerdo-de-conservacion-que-la-oxy-celebro-con-comunidades-del-area-de-influencia-de-la-laguna-del-lipa.html>
- *Estudiantes de Paz de Ariporo y Pore fueron capacitados en el marco del Proyecto Escuelas Ecoambientales:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1252-estudiantes-de-paz-de-ariporo-y-pore-fueron-capacitados-en-el-marco-del-proyecto-escuelas-ecoambientales.html>
- *Corporinoquia y el municipio de Tame coordinan plan de trabajo para reducir afectaciones ambientales en época de verano:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1255-corporinoquia-y-el-municipio-de-tame-coordinan-plan-de-trabajo-para-reducir-afectaciones-ambientales-en-epoca-de-verano.html>
- *Corporinoquia entregó primer taller de socialización: Cero Deforestación en el Amazonas, a comunidades de Cumaribo:* <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1256->

[corporinoquia-entrego-primer-taller-de-socializacion-cero-deforestacion-en-el-amazonas-a-comunidades-de-cumaribo.html](http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1258-192-estudiantes-de-santa-rosalia-fueron-capacitados-en-temas-ambientales-por-corporinoquia.html)

- 192 estudiantes de Santa Rosalía fueron capacitados en temas ambientales por Corporinoquia: <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1258-192-estudiantes-de-santa-rosalia-fueron-capacitados-en-temas-ambientales-por-corporinoquia.html>
- Corporinoquia capacitó personal del Biter en Saravena: <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1259-corporinoquia-capacito-personal-del-biter-en-saravena.html>
- Este 27 y 28 de septiembre 6ª Jornada de Recolección de Residuos Posconsumo en Casanare: <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1261-este-27-y-28-de-septiembre-6-jornada-de-recoleccion-de-residuos-posconsumo-en-casanare.html>
- La cámara de comercio de Arauca, recibió capacitación ambiental por parte de Corporinoquia: <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1264-la-camara-de-comercio-de-arauca-recibio-capacitacion-ambiental-por-parte-de-corporinoquia.html>
- Conformado en Casanare el Nodo San Luis de Palenque de la Red Nacional de Jóvenes de Ambiente: <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/2015-02-02-15-01-12/1266-conformado-en-casanare-el-nodo-san-luis-de-palenque-de-la-red-nacional-de-jovenes-de-ambiente.html>

Campañás

Julio



Tú y yo somos el **MEDIO**
para un **Mejor Ambiente**

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel: (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ dirección@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co



Agosto

Redes Sociales: Además de los comunicados de prensa que se encuentran en la página web de Corporinoquia, se ha realizado la publicación en redes sociales que dan cuenta de las actividades que realizamos en la jurisdicción así: 140 publicaciones simultaneas en los perfiles de Twitter y Facebook.

Videos: 3 videos referentes a la segmento denominado notiorinoquia en donde se da cuenta de la socialización del proyecto de delimitación del Páramo de Pisba realizada por Corporinoquia y MinAmbiente en los municipios de Sácama y La Salina, la presentación de avances del proyecto de implementación de Sistemas Agroforestales denominado Sembrando Vida y la invitación a participar de la 6ta Jornada de Recolección de Residuos Postconsumo en Casanare. A su vez, se realizó la transmisión en vivo del acto protocolario de la firma del pacto: Alianza para la protección de los morichales de Paz de Ariporo.

Fechas ambientales: Durante el segundo semestre de 2019 se adelantó el diseño y publicación de 2 piezas publicitarias referentes a fechas ambientales.



5. Relacionar cumplimiento al plan de medios y las acciones que se ejecutaron en el periodo del informe:

Las actividades relacionadas anteriormente hacen parte de las acciones ejecutadas y programadas en el plan de medios de la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Corporación, de acuerdo a lo anterior.

Se espera que para el cuarto trimestre de 2019 se adelante la contratación del plan de medios en el cual están incluidas:

- Emisión de 796 cuñas de 30 segundos de duración en programación noticiosa y/o habitual durante cinco (5) meses en emisoras presentes en la jurisdicción de Corporinoquia de acuerdo con el plan de medios que defina la oficina de prensa de la Corporación.
- Cinco (5) espacios radiales de una hora en emisoras presentes en la jurisdicción de Corporinoquia.
- Publicación de 18 post virtuales en portales web de cobertura regional.

Requisitos publicados y no publicados Ley 1712 de 2014

- ✚ Se evidencia que la Corporación presenta falencias en la implementación de la Ley 1712 de 2014.
- ✚ Existen algunos avances de ítems en los cuales la oficina de control interno manifestó su incumplimiento, sin embargo; no se pueden dar por cumplidas porque se ha terminado su implementación.

- ✚ En la tabla anterior las columnas que denotan color verde asemejan cumplimiento y en las de color naranja reflejan no cumplimiento
- ✚ Para el desarrollo de la actividad se procedió a la verificación y observación de la información que se encontraba publicada en la página web institucional (www.corporinoquia.gov.co) – Enlace “Transparencia y Acceso a la Información pública”, de acuerdo con los criterios definidos para cada una de las 20 categorías y 54 subcategorías que conforman la matriz de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014” expedida por la Procuraduría General de la Nación.
- ✚ Se pudo verificar que la Corporación tiene un alto porcentaje de incumplimiento que sobrepasa la media.
- ✚ El link <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/estructura-organica.html>. Descripción de la estructura orgánica lleva a transparencia y acceso a la información falta completar el link. <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/home/corporinoquia/90-organigrama.html>
- ✚ Horario de atención al público <http://www.corporinoquia.gov.co/> No referencian el horario de atención al público
- ✚ Presupuesto general asignado <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/home/transparencia-economica.html> No abrió el link
- ✚ Directorio de los servidores públicos y contratistas con la siguiente información: <http://www.sigep.gov.co/directorio>



Los siguientes ítems no vislumbran cumplimiento: País, dpto ,ciudad de nacimiento, Formación académica, Experiencia laboral y profesional, Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado, Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate de contratos de prestación de servicios. (SECOP).

- ✚ Normas generales y reglamentarias del sujeto obligado. <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/home/normatividad.html> lleva al link resoluciones de aprobación de POMCAS y no a las normas generales y reglamentarias de la Corporación
- ✚ Políticas, lineamientos o manuales. <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/transparencia-y-acceso-al-ciudadano/622-manuales.html> solo vislumbra los manuales más no las políticas.
- ✚ Mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado. <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/informes-control-y-rendicion-de-cuentas.html> Solo aparece el informe de rendición de cuentas y del año 2017 y otros

- años atrás de igual forma no se vislumbra el procedimiento para la participación ciudadana.
- ✚ Descripción de los procedimientos para la toma de las decisiones en las diferentes áreas. <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/transparencia-y-acceso-al-ciudadano/1230-procesos-y-procedimientos.html> No se evidencian los procedimientos para la toma de decisiones solo la rendición de cuentas y del año 2017
 - ✚ Plan Anual de Adquisiciones (PAA) . Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos y privados, deben publicar en su página web y en el SECOP el PAA para los recursos de carácter público que ejecutarán en el año. <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/plan-anual-de-adquisiciones.html> aparece el plan anual de adquisiciones desde el año 2013 al 2016.
 - ✚ Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras
 - ✚ (Manual de Contratación). <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/gestion-de-compras-y-contratacion.html> No aparece el manual de contratación
 - ✚ Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia. <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/home/subdirecciones/117-control-interno/1191-informe-2019ii.html> Solo refleja el interno no el externo
 - ✚ Publicación de Datos abiertos en (www.datosabiertos.gov.co). Seguir condiciones técnicas elaboradas por Min Tic : (www.datos.gov.co) <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/estructura-organica.html> No se evidencian los datos abiertos
 - ✚ El Registro de Activos de Información (RAI) debe elaborarse en formato de hoja de cálculo y publicarse en el sitio web oficial del sujeto obligado, así como en el Portal de Datos abiertos del Estado colombiano o en la herramienta que lo modifique o lo sustituya. No cumple. Avances: Se cuenta con la matriz en Excel y está pendiente la adopción mediante acto administrativo e inclusión en el sistema de gestión de calidad de la entidad
 - ✚ El índice de información Clasificada y Reservada deberá publicarse en el sitio web oficial del sujeto obligado en formato Excel. No cumple
 - ✚ El índice de información Clasificada y Reservada será de carácter público, deberá publicarse en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano o en la herramienta que lo modifique o sustituya. (www.datos.gov.co). No cumple. Avances: Se cuenta con la matriz en Excel y está pendiente la adopción mediante acto administrativo e inclusión en el sistema de gestión de calidad de la entidad

- ✚ El Esquema de Publicación será difundido a través de su sitio web, y en su defecto, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia, incluyendo boletines, gacetas y carteleras. No cumple. Avances: Se cuenta con la matriz en Excel y está pendiente la adopción mediante acto administrativo e inclusión en el sistema de gestión de calidad de la entidad
- ✚ Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. Los sujetos obligados implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados o usuarios en los procesos de adopción y actualización del Esquema de Publicación de Información. <http://www.corporinoquia.gov.co/index.php/pages/transparencia-y-acceso-al-ciudadano/1230-procesos-y-procedimientos.html> No se evidencia el procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación
- ✚ Publicar en la sección particular del sitio web oficial denominada " Transparencia y acceso a Información Pública" el Programa de Gestión Documental. No cumple. Avances: El programa de Gestión Documental se encuentra en elaboración
- ✚ El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: No cumple. Avances: Se cuenta con un registro por medio del programa Athento a través del cual se hace seguimiento de los tiempos de respuestas a las solicitudes, denuncias y toda la información ante la Corporación
- ✚ Publicar en la sección particular del sitio web oficial denominada " Transparencia y Acceso a Información Pública" los costos de reproducción de la información pública.
- ✚ http://190.14.250.126:8082/html/consulta/grid_actos_administrativos/ No se evidencian directamente los costos lleva a las resoluciones y el usuario no conoce el número de Resolución
- ✚ Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. Permitir al ciudadano, usuarios elegir el medio por el cual se quiere recibir la respuesta. http://190.14.250.126:8082/html/consulta/grid_actos_administrativos/ No se evidencian directamente los costos lleva a las resoluciones y el usuario no conoce el número de Resolución

RIESGOS DERIVADOS DEL EJERCICIO AUDITOR

Riesgo No 1. Ausencia de protocolos que definen los roles y responsabilidades en el cargue y seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712

Riesgo No 2. Puntos de control ineficientes para el cumplir a cabalidad con la Ley 1712

Riesgo No 3. Políticas de autocontrol poco efectivas que no permiten interiorizar la importancia de la Ley 1712 frente a la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

HALLAZGOS

Hallazgo No 1. Ineficientes políticas de autocontrol para el cumplimiento de la Ley 1712

Hallazgo No 2. Sistema de información deficiente en la estructuración de protocolos que definan los roles y responsabilidades en el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014

RECOMENDACIONES DE MEJORA

- ✚ Con el propósito que la Corporación de cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 se recomienda publicar, actualizar y mejorar la información en la página web.
- ✚ Se recomienda fortalecer el monitoreo con la conformación de un equipo de ejecución y seguimiento con definición de roles y responsabilidades.
- ✚ Definir un protocolo y responsables por dependencias de reportar la información a publicar en la página web verificando la calidad de la misma y que esta se publique en los formatos indicados.
- ✚ Se recomienda la difusión de la cultura de autocontrol y transparencia de los servidores públicos y contratistas responsables de la información producida, gestionada y publicada en los contenidos del link transparencia, ya que todo lo que se publique en esta sección será sujeto a revisión por entes de control.

2. Gestión de riesgos institucionales

Se incorporaron 27 registros al Sistema Integrado de Gestión -“Proceso de Evaluación Independiente”- para dar inicio al proceso de transición a la nueva metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas.



Se presenta avance piloto con los procesos de Evaluación Independiente y Planeación de la Gestión Ambiental.

La oficina de control interno realiza el seguimiento cada vez que realiza auditoría interna a cada proceso y semestralmente a todos los procesos de la Corporación.

Dentro de la política de administración de riesgos de la Corporación se citan los siguientes objetivos:

Suministrar la metodología que permita gestionar de manera efectiva los riesgos que afectan el logro de los objetivos estratégicos, de proceso y proyectos de la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia Corporinoquia

Ofrecer las herramientas de trabajo que permitan identificar, analizar, mitigar y evaluar los riesgos que deban ser tratados por los servidores responsables en la Corporación fundamentados en el desarrollo del Esquema de las Líneas de Defensa.

Suministrar los lineamientos que permitan a la alta dirección de la Corporación tener una seguridad razonable en el logro de sus objetivos, con base en una adecuada gestión del riesgo.

Unificar los aspectos comunes que existen con los riesgos de corrupción para realizar la identificación de cada uno de estos riesgos, así como, su mejor tratamiento fortaleciendo el enfoque preventivo

Se tienen estructuradas las líneas de defensa

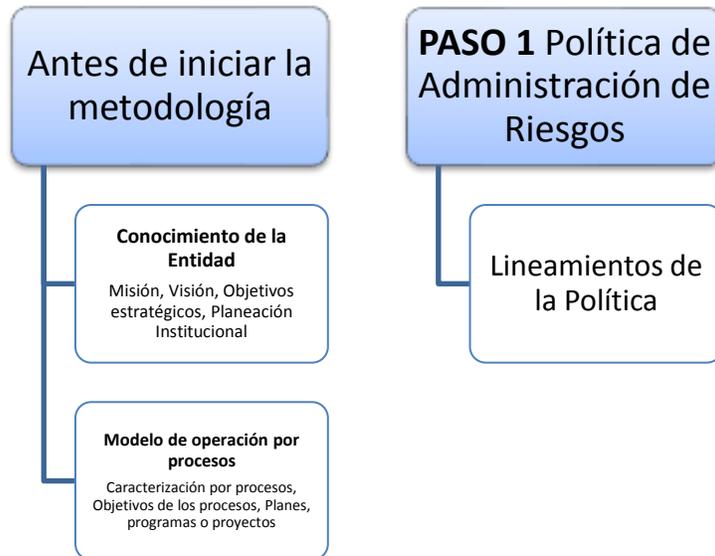
Líneas de Defensa	Responsable	Responsabilidad frente al riesgo
Estratégica	Alta Dirección Comité Directivo	Establecer la Política del riesgo Promover y cumplir los estándares de conducta e integridad del servidor público Realizar seguimiento y análisis periódico a los riesgos institucionales
Primera Línea	Líderes de Proceso	Asegurar que se identifiquen los riesgos y controles de los procesos, proyectos y productos en cada vigencia Realizar seguimiento y análisis a los controles de los riesgos según la periodicidad establecida Actualizar el mapa de riesgos del proceso a cargo cuando se requiera

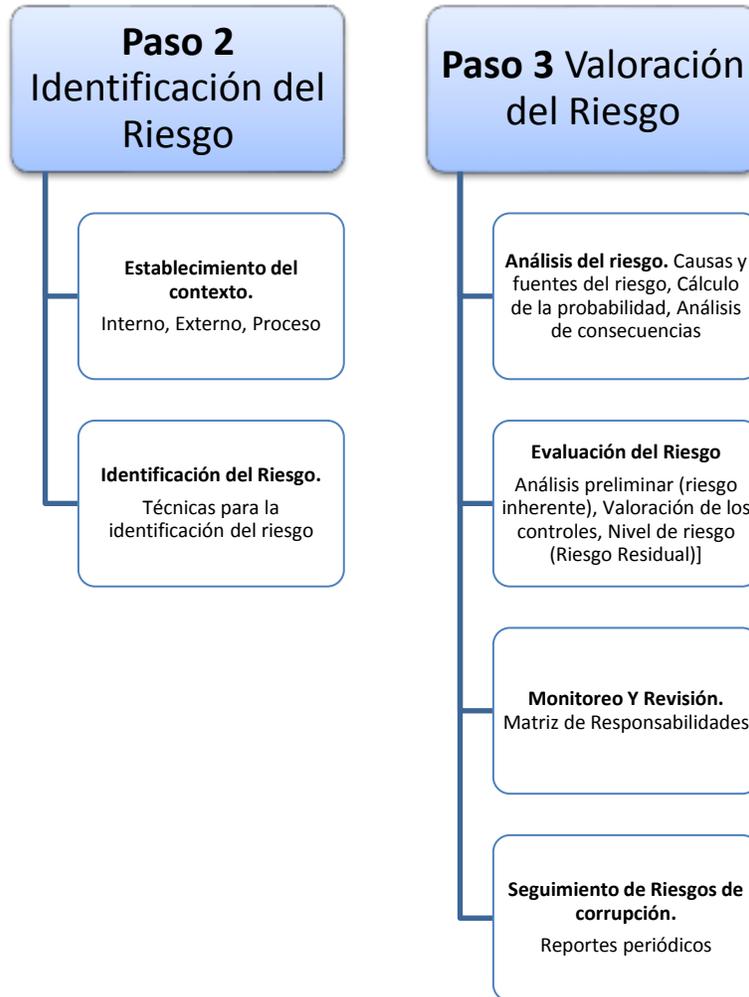
Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
 Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel: (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
 Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
 Unidad Ambiental Cúcuta: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
 ✉ dirección@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

Segunda Línea	Supervisores y Servidores Públicos delegados	Hacer seguimiento y reportar en el SGI los avances y evidencias de la gestión de los riesgos a cargo del proceso asociado Aplicar los estándares de conducta e integridad en sus funciones
	Subdirección de Planeación Ambiental	Asesorar en la identificación de los riesgos institucionales Acompañar y orientar a los procesos sobre la metodología para la identificación, análisis, calificación y valoración del riesgo Consolidar el Mapa de riesgos institucional y presentarlo para seguimiento ante el CGDI Liderar la elaboración y consolidación de los mapas de riesgos por proceso
Tercera Línea	Oficina de Control interno	Asesorar en la identificación de los riesgos institucionales Analizar el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgos Reportar seguimiento a riesgos de corrupción

METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA CORPORACIÓN





Comunicación y Consulta (Aspecto Transversal)

3. Actividades de Control

Conforme lo establece en MIPG, la Corporación tiene definidas las políticas de operación definidas e implementadas; sin embargo es necesario resaltar que no existe un mecanismo



para realizar su seguimiento y control; por lo tanto es necesario que se planteen indicadores que permitan ejecutar un monitoreo y control.

Las políticas definidas por la Corporación van directamente ligadas al MIPG y quedaron plasmadas en el Código de Buen Gobierno.

Es así como la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia Corporinoquia se compromete a impulsar Políticas que propendan por su Gestión y Desempeño en concordancia con las emanadas por el Gobierno Nacional.

El seguimiento a los controles estipulados en cada proceso reviste el autocontrol al igual que el control y seguimiento enfocado a la evaluación independiente que permite la toma de acciones correctivas y de mejora con miras a que los objetivos de cada uno de los procesos se cumplan.

4. Información y Comunicación

La Corporación cuenta en su estructura con un proceso para las comunicaciones tanto internas como externas, el cual mantiene una dinámica permanente de entrega de información sobre el que hacer institucional, a través de los distintos medios dispuestos para este propósito, siendo su portal web uno de los más importantes.

Los medios de comunicación y espacios de información, se consolidan desde la intranet y página web institucional, en donde se publican las novedades y aspectos relevantes de la gestión institucional de conformidad a los lineamientos de gobierno digital.

La Corporación de igual manera, maneja redes sociales, administradas por la Oficina de prensa, entre otras: Twitter, Facebook, y YouTube. A través de estos medios permanentemente se publica información, sobre la gestión y las actividades ejecutadas por las diferentes dependencias para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos.

5. Actividades de Monitoreo o Supervisión Continua

El Modelo MIPG sugiere las autoevaluaciones y/o evaluaciones independientes continuas, para la verificación de los componentes del Sistema de Control Interno y su adecuada operación, lo mismo que para valorar la efectividad del control interno de la Entidad, el avance en logro de metas y nivel de ejecución de los planes, proyectos y programas, entre otros.

Estas acciones se pueden dar en el día a día del proceder institucional, y a través de autoevaluación y auditorías independientes por parte de la Oficina de Control Interno.

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co

Las actividades de evaluación y sus resultados, lo mismo que las recomendaciones que de estos ejercicios resulten, tienen mérito en la medida en que sean tomados como base para ajuste de desviaciones detectadas, y acciones de permanente mejora.

Autocontrol / Autoevaluación

La Corporación tiene implementada las siguientes acciones como parte activa de su Autocontrol enfocado a la autoevaluación.

- ❖ Indicadores con periodicidad definida que permite vislumbrar la distorsión de los procesos.
- ❖ Rangos de gestión que permiten la toma de acciones
- ❖ Puntos de control que son monitoreados a través de sus indicadores
- ❖ Acciones implementadas con fecha de vencimiento para su seguimiento y medición de la efectividad de las mismas
- ❖ Indicadores que permitan medir la ocurrencia de los riesgos
- ❖ Auditorías integrales que permiten ampliar el alcance de evaluación de los procesos
- ❖ Boletines informativos OCINOTICAS por parte de la Oficina de Control Interno.
- ❖ Realización de comités directivos y comité de coordinación de control interno.
- ❖ Seguimiento continuo al cumplimiento de las metas del plan de acción.
- ❖ Rendición de cuentas

Evaluación Independiente:

La Oficina de Control Interno OCI, en su rol de evaluador independiente, inició la gestión de la presente vigencia con la elaboración del plan anual de auditorías internas y la consolidación del cronograma de informes tanto internos como externos que la dependencia debe ejecutar.

La Programación formulada se ha venido ejecutando en el transcurso de la vigencia conforme a las disposiciones de Ley, que generalmente precisan la periodicidad para la elaboración de los informes y/o fecha de presentación y publicación de los mismos.

El nuevo enfoque de las auditorías internas se realiza con base en riesgos por esta razón la Oficina de Control Interno realizó la actualización de sus procesos, procedimientos y documentos para darle cumplimiento a este nuevo enfoque del MIPG.

Conclusiones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno

- ❖ Con el propósito que la Corporación de cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 se recomienda publicar, actualizar y mejorar la información en la página web.

- ❖ Se recomienda fortalecer el monitoreo con la conformación de un equipo de ejecución y seguimiento con definición de roles y responsabilidades.
- ❖ Definir un protocolo y responsables por dependencias de reportar la información a publicar en la página web verificando la calidad de la misma y que esta se publique en los formatos indicados.
- ❖ Se recomienda la difusión de la cultura de autocontrol y transparencia de los servidores públicos y contratistas responsables de la información producida, gestionada y publicada en los contenidos del link transparencia, ya que todo lo que se publique en esta sección será sujeto a revisión por entes de control
- ❖ Se recomienda darle operatividad inmediata a la política de gestión de riesgos a todos los procesos y proyectos
- ❖ Es recomendable que cada una de las áreas fortalezca el proceso de autocontrol para el cumplimiento de cada una de las acciones dirimidas del MIPG
- ❖ Es necesario crear la política o estrategia de servicio al ciudadano que nos permita medir o realizar el análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, indicadores de medición y seguimiento del desempeño son calculados y utilizados por la entidad en el marco de su política de servicio al ciudadano indicadores que midan la satisfacción al ciudadano, indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos, indicadores que midan el tiempo de espera, indicadores que midan el tiempo de atención, indicadores que midan el uso de canales
- ❖ Es importante generar los mecanismos de control para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales sea la misma
- ❖ Es imperante fortalecer la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador de la entidad con personal capacitados en servicio y lenguaje claro con la capacidad de grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción

Liliana Agudelo Cifuentes
Jefe Oficina de Control Interno

Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co



Tú y yo somos el **MEDIO**
para un *Mejor Ambiente*

Sede Principal Yopal: Cra 23 No. 18 - 31. Tel: (8) 635 85 88 Telefax (8) 632 26 23
Subsede Arauca: Cra 25 No. 15 - 69. Tel (7) 885 20 26 Telefax (7) 885 3909
Sede La Primavera: Cll 4 No. 9 - 72. Cel: 313 283 8233 - 310 581 6858
Unidad Ambiental Cáqueza: Cra 4 No. 5 - 21. Tel: (1) 848 0795
✉ direccion@corporinoquia.gov.co ✉ controlinterno@corporinoquia.gov.co
www.corporinoquia.gov.co