



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Entidad: Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Vigencia: 2016  
Fecha de Publicación: 16 de mayo de 2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción	Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y actualizar la política de riesgos vigente conforme a la Guía de riesgos de Corrupción	Versión preliminar documento política administración de riesgos	Oficina Asesora de Planeación y responsables de los procesos	Una política de Administración de Riesgos actualizada y publicada en portal Web	La Política fue revisada y ajustada a los criterios definidos en la Guía de riesgos de corrupción. La misma fue publicada en la intranet el 30 de marzo/16 en el siguiente enlace <a href="http://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2015/11/DE_IN_01-Politica-Administracion-de-riesgosV7.pdf">http://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2015/11/DE_IN_01-Politica-Administracion-de-riesgosV7.pdf</a> Igualmente se publicó en el portal web en el enlace <a href="http://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2015/11/DE_IN_01-Politica-Administracion-de-riesgosV7.pdf">http://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2015/11/DE_IN_01-Politica-Administracion-de-riesgosV7.pdf</a> y se socializó vía e-mail a los funcionarios (partes interesadas de la entidad)	
		1.2	Socializar con los responsables de los procesos para recibir propuestas de mejora					
		1.3	Analizar las propuestas e incorporar las observaciones que apliquen	Versión del documento política administración de riesgos publicado en el portal web y socializado	Oficina Asesora de Planeación			
		1.4	Formalizar la política conforme a procedimiento de control de documento, publicar y socializar a las partes interesadas					
	Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Ajustar, homologar y validar la documentación de riesgos conforme a lo establecido la Guía de Administración de Riesgos	Procedimiento, instructivo y formato mapa de riesgo actualizado	Oficina Asesora de Planeación	Procedimiento, instructivo y formato mapa de riesgo actualizado	Los riesgos de corrupción fueron actualizados y validados conforme los lineamientos establecidos en la Guía de Riesgos de Corrupción y el procedimiento de administración de riesgos, el cual fue igualmente actualizado e incorporado en el Sistema Integrado de Gestión, aprovechando el ejercicio adelantado con corte al 31/12/2015. El mapa de riesgos de corrupción fue publicado el 30 de marzo/16 en el portal web en el siguiente enlace: <a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/10/DE_FO_02_MapadeRiesgos-corupcion_2016.xls">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/10/DE_FO_02_MapadeRiesgos-corupcion_2016.xls</a> , de acuerdo con el procedimiento de administracy socializado vía e-mail a los funcionarios (partes interesadas de la entidad)	
		2.2	Asesorar la identificación y actualización del mapa de riesgos	Mapa de riesgos actualizados y publicados en el portal web		Un Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en portal Web		
		2.3	Aprobar el mapa de riesgos conforme al procedimiento de administración de riesgos					
	Subcomponente/proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Ajuste de metodología general a la guía de riesgos de corrupción	Metodología de riesgos ajustada	Oficina Asesora de Planeación	Metodología de riesgos ajustada		
		3.2	Incorporación de los riesgos de corrupción definidos	Mapa de riesgos de corrupción elaborado		Mapa de riesgos de corrupción publicado en portal Web		
		3.3	Publicación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado en portal Web				
	Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos revisado	Líderes de proceso	Un Mapa de riesgos revisado con ajustes realizados		Se realizó monitoreo y seguimiento por parte del Grupo de Control Interno con corte al 30 de Abril de 2016, se remitió a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación mediante oficio No 20161200004133 del 13-05-2016
		4.2	Proponer los ajustes a los cambios detectados	Ajustes propuestos a los riesgos de corrupción definidos	Líderes de proceso			
		4.3	Ajustes realizados y tramitados para publicación	Mapa de riesgos ajustado y publicado en el portal Web	Oficina Asesora de Planeación			
	Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Primer Seguimiento al mapa de riesgos	Mapa de riesgos con resultados del seguimiento publicado en portal Web	Grupo de Control Interno	informes de seguimiento publicado		
		5.2	Segundo Seguimiento al mapa de riesgos	Mapa de riesgos con resultados del seguimiento publicado en portal Web	Grupo de Control Interno	informes de seguimiento publicado		
		5.3	Tercer Seguimiento al mapa de riesgos	Mapa de riesgos con resultados del seguimiento publicado en portal Web	Grupo de Control Interno	informes de seguimiento publicado		
Racionalización de	NA	1.1	<b>Normativa :</b> Eliminación o supresión de trámites por medio de Acto Administrativo de la Dirección General para los permisos de: ocupación de cauces Pesca deportiva (no inscrito en SUIT) Planes de manejo, recuperación o restauración ambiental (no inscrito en SUIT) Adelantar el estudio de impacto para su registro oficial en SUIT y su posterior automatización	Actos administrativos con trámites u/ Otros procedimientos administrativos, modificados, actualizados y/o eliminados	Oficina Asesora Jurídica Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental Oficina Asesora de Planeación	100% de los trámites u/ Otros procedimientos administrativos, modificados, actualizados y/o eliminados mediante acto administrativo	Se envió el formato como anexo a los documentos disponibles a los usuarios para la solicitud del permiso individual de recolección y permiso marco, con el fin de completarlo el formato único disponible en la plataforma SiVirtual. Se espera poder actualizar estos documentos y así estandarizar los formatos disponibles para la solicitud de los trámites.	
		1.2	<b>Administrativa</b> Gestionar con el MADS y ANLA la estandarización de los Formularios Únicos Nacionales, Actualización del procedimiento interno de calidad y ajuste en el SUIT. Adoptar procedimiento por SGI, formularios y diagrama de flujo (Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo).	Estrategia de Racionalización de trámites vigencia 2016 en el SUIT, la cual debe contener: nombre del trámite u otro procedimiento administrativo a racionalizar, tipo de racionalización, situación actual del trámite, y acción de mejora o racionalización que se realizará.	Subdirección de Gestión y Manejo Grupo Trámites y Evaluación Ambiental, Dirección Territorial Caribe y Oficina Asesora de Planeación . lidera Subdirección de Gestión y Manejo	Un Plan de racionalización de trámites publicado en SUIT	Se han adelantado las reuniones entre integrantes de la evaluación del trámite (líderes temáticos), con el ánimo de establecer las fases del trámites, los campos de información y la secuencia lógica de desarrollo del trámite para su programación informática. Se espera contar con los últimos ajustes en el mes de mayo de 2016.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016
trámites		1,3	<p><b>Tecnológica:</b> Desarrollo de un aplicativo web para el seguimiento al estado, debidamente implementado, documentado y con capacitación al administrador de la herramienta.</p> <p>Incorporar trámite en fase de producción (operación en línea) a través de la Ventanilla VITAL con apoyo de ANLA, como administrador de las plataformas VITAL y SILA MC.</p> <p>Diagnostico tecnológico y financiero para la implementación de una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL</p> <p>Desarrollo de un esquema virtual que permita la firma electrónica de documentos</p> <p><b>Interoperabilidad :</b> Realizar un diagnóstico sobre el funcionamiento de la herramienta del ANLA (VITAL-SILA MC) y gestionar con el ANLA el mecanismo de intercambio de información</p>	Trámites /Otros procedimientos Administrativos, en línea interoperando con la Ventanilla Única Virtual	Subdirección de Gestión y Manejo Grupo Trámites y Evaluación Ambiental Grupo Sistemas de Información y Radiocomunicaciones y Grupo de Gestión Financiera	y portal Web y tres seguimientos realizados	<p>Para la incorporación del trámite en fase de producción se hace necesario como actividad previa, la capacitación del personal de apoyo, técnico y jurídico en el manejo de las herramientas VITAL y SILA MC; sin embargo dicha capacitación no se ha logrado adelantar por la dificultad en la articulación interna entre los niveles central y territorial para lo relacionado con los servidores de atención al usuario, ya que se ha solicitado dicha coordinación para adelantar este espacio, pero no ha sido posible llegar a determinar la logística del espacio. Se remito por tanto al Grupo de Procesos Corporativos el memorando N° 20162300002813 del 27 de abril de 2016, con el propósito de establecer una mejor metodología para ejecutar este espacio necesario para entrar en fase de producción en VITAL.</p>
Rendición de cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Informar periódicamente a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión	Elaboración y publicación semestral del boletín "Así Vamos"	Oficina Asesora de Planeación y Direcciones Territoriales Orinoquia y Amazonia	Una Estrategia de Rendición de cuentas publicada , Una Audiencia Pública de rendición de cuentas realizada en Nivel Central y dos en Nivel Territorial, con informes de evaluación publicados en portal Web	Se publicó en el portal Institucional WEB el boletín ASI VAMOS Nro. 1 de 2016, en el que se presentaron los resultados de la gestión de PNN con corte a dic 31/15. La ruta de enlace es la siguiente: <a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2016/04/Asi-Vamos-ed1-2016.pdf">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2016/04/Asi-Vamos-ed1-2016.pdf</a>
		1,2	Publicación de los Informes de Gestión de la entidad	Informes de Gestión publicados en portal Web	Oficina Asesora de Planeación		
	Subcomponente 2 Dialogo de doble vía para con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1	Realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas conjunto con el MADS. A nivel Territorial, realizar Audiencia de rendición de cuentas en las Direcciones Territorial Orinoquia y Amazonia	1 Audiencia Pública de Rendición de cuentas realizada en conjunto con el MADS y 2 Audiencias Públicas a Nivel Territorial	Oficina Asesora de Planeación y dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales de Orinoquia y Amazonia		Se realizará durante la vigencia 2016, se requiere confirmar si el alcance se desarrollará en un marco sectorial.
		2,2	Convocar chats, foros a través de medios electrónicos (Twitter, Facebook, etc.) para interactuar con la ciudadanía sobre	Foros, chats y blog convocados en diálogo con la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental		Se participó en dos reuniones convocadas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible MADS, con el objetivo de definir el Plan sectorial de Desarrollo Administrativo. En la reunión realizada el día 24 de febrero/16 se incluyó la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas sectorial como parte integral del componente de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano. La propuesta fue aprobada en Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo realizado en el MADS. El 11 de marzo/16 se realizó la segunda reunión donde se dieron a conocer las generalidades de los contenidos requeridos, y se propuso que la Audiencia se realizara en el marco del la Feria Internacional del Medio Ambiente FIMA previsto para el mes de junio/16, situación que se someterá a consideración del Ministro de Ambiente.
		2,3	Responder las preguntas de la ciudadanía sobre inquietudes presentadas en torno al desarrollo de la gestión en la entidad	Informes de seguimiento a preguntas y respuestas formuladas por la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación		No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3,1	Convocatorias públicas a participar en eventos que promuevan la conservación y la protección de la biodiversidad de las AP	Convocatoria realizar para promover e incentivar la participación ciudadana	Oficina Asesora de Planeación		No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
		3,2	Invitación a participar en mesas de discusión y concertación, con comunidades indígenas, negritudes, afrodescendientes, campesinos y público en general, sobre temáticas de interés general sobre de uso ocupación y tenencia, regímenes especiales de manejo, proyectos de restauración, conservación	Mesas de discusión y concertación convocadas	Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental		No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
		3,3	Reconocimiento público a través el portal de la persona o entidad con mayor participación que haya tenido en foros, chats o convocatoria que se de apertura y que este orientada a la rendición de cuentas	Publicación en portal Web de las persona o entidades con mayor participación en las convocatorias por medios electrónicos convocados	Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental		No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional	4,1	Publicación del Informe en el portal Web	Publicación de revistas descargables en formato digital	Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental		No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
		4,2	Elaboración del Plan de Mejoramiento	Informe del proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales de Andes Nororientales y Pacífico		No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
		1.1	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.	Propuesta para crear funciones de atención al ciudadano, una vez sea aprobado el presupuesto para la creación de esta Oficina.	Grupo de Procesos Corporativos y Grupo de Gestión Humana	% de avance en la elaboración de la propuesta de creación de la Oficina de	Se está verificando los aspectos requeridos para crear una

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016
	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Propuesta de proyecto para la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano, para designar presupuesto respectivo.	Grupo de Procesos Corporativos y Grupo de Gestión Financiera	propuesta de creación de la Oficina de Atención al Ciudadano	dependencia
		1.3	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informe semestral con el avance de cada uno de los subcomponentes del plan anticorrupción el cual debe ser presentado y retroalimentado en el comité directivo.	Grupo de Procesos Corporativos	Un Informe semestral que incluya el avance de cada subcomponente de mejora en los mecanismos de atención al ciudadano	Este informe se genera finalizando el semestre
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	1) Plan de diagnóstico aplicable a todas las direcciones territoriales y a los puntos de atención en cada Parque. 2) Diagnóstico de acuerdo con la NTC 6047. 3) Propuesta para implementar un modelo de atención replicable a las áreas con vocación ecoturística (Punto de atención con diseño estándar)	Grupo de Infraestructura	% de avance al diagnóstico de los puntos de atención al ciudadano	1. Se elaboró plan de diagnóstico aplicable a todas las direcciones territoriales y a todos los espacios de servicio al ciudadano de cada área protegida según la norma NTC 6047. 2. Se solicitó a cada Dirección Territorial mediante memorando información sobre los espacios físicos de atención en cada una de las Direcciones Y áreas protegidas. 3. Se está realizando diagnóstico de la NTC 6047 de Nivel Central que será entregado por el 20 de mayo de 2016.
		2.2	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	1) Diagnóstico Portal Web ajustado a la NTC 5854 (acceso de personas con discapacidad -convertic y Centro de relevo). 2) Seleccionar los portales web que serán ajustados a la NTC 5854. 3) Diagnóstico SIEL Centro de Relevo FENASCOL 4) Implementación de los portales seleccionados para cumplir con la NTC 5854 5) Prueba piloto para la implementación del Convenio 015 del 24 de septiembre de 2015 con Fenascal del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL. Contactar al Mintic para la implementación del software Convertic para personas con discapacidad visual.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, Grupo de Procesos Corporativos y apoyo de Comunicaciones	% de Implementación al portal Web ajustado a la NTC 5854	1. Se terminó el diagnóstico de la AAA y la NTC sobre las herramientas que son de cara al ciudadano página Web, IPT, Mapas, Koha, Geonetwork, Uot, Sula, Runap vieja y nueva, Cert, Geoserver, Insitradio, Congreso, Chat, Guardaparques e Intranet. Asociado a este documento se tiene como soporte la NTC evaluada sobre las herramientas y los hallazgos de la AAA. 2. Se realizaron ajustes sobre las herramientas de página Web, Geonetwork, Runap versión nueva, Guardaparques 3. Se realizó la revisión de los requerimientos técnicos en hardware necesarios en la territoriales para poder instalar el software y se inicio el proceso de instalación del mismo que se espera este listo antes de finalizar Mayo
		2.3	Implementar convenios con el Centro de Relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	Acercamiento y definición de fechas para capacitación del Convenio 015 del 24 de septiembre de 2015 con Fenascal del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL.	Gestión Humana, Grupo de Procesos Corporativo y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	% de implementación del convenio FENASCOL	Se realizó diagnóstico del hardware para la instalación del software necesario para la implementación del programa SIEL. Se realizarán pruebas técnicas de acuerdo con el manual enviado por FENASCOL para continuar con el siguiente paso del programa que es el de capacitación del personal.
		2.4	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	1) Definición de los requerimientos para el desarrollo de la ventanilla única. 2) Definición del esquema de integración con otros sistemas de información de la Entidad 3) Desarrollo de la primera fase de la ventanilla única 4) Prueba piloto de la VU 5) Definición de las fases posteriores de desarrollo 6) Definir actividades con comunicaciones.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones y apoyo Grupo de Procesos Corporativos y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	% de avance en la implementación de la ventanilla única	El levantamiento de requerimientos, mockups, modelo de base de datos y estructura del backend y frontend se finalizó se espera tener una primera versión al finalizar Mayo
		2.5	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	1) Adaptación de la Ventanilla Única a dispositivos móviles 2) Diagnóstico de funcionamiento actual del CHAT. 3) Creación de foros virtuales	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, Grupo de Procesos Corporativo y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	% de avance en la implementación de nuevos canales de atención al ciudadano	1) Se inició el desarrollo de la ventanilla único 2) Se determinó el que chat no está funcionado con diferentes pruebas realizadas sobre la herramienta actual
		2.6	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	1) Identificar los trámites y requerimientos más frecuentes de los ciudadanos. 2) Crear un plan de revisión de la consistencia de la información 3) Revisar los procedimientos y protocolos relativos a la atención al ciudadano. 4) Identificar los vacíos de la información SUIT	Grupo de Procesos Corporativos, Grupo de Trámites, Oficina Asesora de Planeación (Calidad)	% de avance en la revisión de las actividades definidas	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016
Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano		2.7	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	1) Revisar los perfiles para designar a las personas encargadas de la atención al ciudadano en cada Dirección Territorial. 2) Asignar en cada Dirección Territorial una persona encargada de la atención al ciudadano (información de trámites y servicios, PQR)	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana, Direcciones Territoriales	% de avance en la revisión de los perfiles de las personas encargadas de la Atención al usuario. Número de personas asignados en cada DT para atención al ciudadano	1) Se enviaron memorandos a cada dirección territorial solicitando el nombre de la persona encargada de la atención al ciudadano en la dirección. 2) De acuerdo con la información enviada por cada Dirección se designó a la persona encargada de la atención al ciudadano y PQR's en las Direcciones.
		2.8	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos.	1) Definir los indicadores que se van a tener en cuenta para cada uno de los canales de atención. 2) Mejorar encuestas de percepción en la atención al usuario (servicios ecoturísticos y atención al usuario).	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, Grupo de Procesos Corporativos, apoyo de Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones	Número de indicadores definidos por canal de atención. %de avance en la revisión de la encuesta de percepción a la atención ciudadana	Se esta evaluando solicitar acompañamiento por parte de la OAP
		2.9	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Actualizar los protocolos de servicio al ciudadano conforme a los lineamientos del DNP.	Grupo de Procesos Corporativos	% de avance en la actualización de los protocolos de atención al ciudadano	1) Se actualizaron los protocolos de atención al ciudadano conforme a los lineamientos del DNP, se está socializando para su posterior publicación.
	Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	1) Asistir a las jornadas de sensibilización de acuerdo con la programación enviada por el DNP. 2) Programar sensibilizaciones para las personas encargadas de la atención del ciudadano en todo Parques (Direcciones Territoriales y Parques) 3) Elaborar y publicar flashes informativos con relación a la atención al ciudadano.	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana y Comunicaciones.	Número de capacitaciones recibidas en el DNP sobre atención ciudadana. Número de sensibilizaciones realizada. Número de flashes publicados	1) Se asistió a inducción al servicio en lo público, el jueves 07 de abril de 2016
		3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Divulgación a través de los diferentes medios de comunicación de Parques Nacionales Naturales	Comunicaciones, Gestión Humana-Grupo de Procesos Corporativos	Número de sensibilizaciones realizadas	Se programará una reunión con el ambas dependencias para definir este tema
		3.3	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Definir los perfiles del personal encargado de la atención al ciudadano.	Gestión Humana, Grupo de Procesos Corporativos	Perfiles definidos para los funcionarios y contratistas encargados de la atención al ciudadano	Se programará una reunión con el ambas dependencias para definir este tema
		3.4	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Crear indicadores a partir de encuestas de satisfacción en la atención al ciudadano. Actualizar las encuestas de satisfacción en la atención al ciudadano. Someter el resultado de las encuestas al Comité de revisión por la Dirección.	Gestión Humana, Grupo de Procesos Corporativos	Número de indicadores definidos. % de avance en la actualización encuesta de satisfacción al ciudadano Informe del resultado de las encuestas aplicadas	Se programará una reunión con el ambas dependencias para definir este tema
	Subcomponente 4	4.1	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Elaborar reglamento interno con base en los lineamientos del DNP	Grupo de Procesos Corporativos y Jurídica	% de avance en la elaboración del reglamento interno de PQR	Se envió por correo electrónico instructivo de PQR's para ser revisado por el DNP y que determine si puede ser base para la creación del reglamento.
		4.2	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.		Grupo de Procesos Corporativos y Jurídica		
		4.3	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	1) Elaborar y publicar los informes de PQRS en el tiempo establecido por el SGI	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno	Un informe semestral publicado en el portal WEB	Se elaboró informe trimestral con el indicador de respuestas oportunas e inoportunas de acuerdo con la Matriz de seguimiento de PQRS.
		4.4	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	1) Definir los requerimientos a implementar en el nuevo sistema de PQR con base en los indicadores de gestión. 2) Selección de los indicadores que deben ser implementados en la herramienta PQRD. 3) Desarrollo de los indicadores que deben estar implementados en la herramienta de PQRD. 4) Mejorar matriz en los términos de los Derechos de Petición. Mejorar alertas como acciones preventivas y correctivas.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, Grupo de Procesos Corporativos y Oficina Asesora de Planeación	% de avance en la definición e implementación del nuevo aplicativo de PQRD	1) Los requerimientos sobre el PQRD como parte integral de la ventanilla única fueron realizados a través de 2 reuniones con Corporativa y el administrador de Orfeo 2) Se realizó el proceso de selección de forma anticipados de los indicadores y reportes que serán necesario incluir en la herramienta 3) Inicio el proceso de desarrollo de la herramienta y se espera tener una versión inicial para Mayo
		4.5	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	1) Revisar los procedimientos 2) Mejorar los procedimientos actuales	Oap, Grupo de Trámites	% de avance en la revisión y mejora de los procedimientos administrativos actuales	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
		4.6	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Llevar un consolidado de ciudadanos atendidos y presentar informe.	Grupo de Procesos Corporativos-Direcciones Territoriales	Un informe elaborado	Se programará reunión con el DNP para implementar un sistema de turnos manual.
		4.7	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Realizar jornadas de sensibilización con el apoyo de comunicaciones. Realizar divulgación de información con relación a la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Gestión Humana, Comunicaciones.	Número de jornadas de sensibilización realizadas	Se programará una reunión con el ambas dependencias para definir este tema

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.8	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Sensibilizar al personal del trámite de PQR y a los líderes de calidad.	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana y Calidad.	Número de jornadas de sensibilización realizadas	1) Se realizó encuentro de líderes en el cual se les indicó el plan de seguimiento del año 2016 a las PQRS. 2) Se realizó sensibilización sobre PQR's a la Dirección Territorial Andes Occidentales con el fin de aclarar conceptos y el procedimiento para radicar y dar trámite adecuadamente a una PQR en Orfeo. 3) Se llevó a cabo capacitación en Funza al personal que recientemente ingresó sobre la Ley 17755 de 2015 del Derecho de Petición. 4) Se realizó capacitación en Villavicencio al personal de la Dirección Territorial Orinoquia sobre la Ley 1755 de 2015.
		4.9	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	1) Con el apoyo del DNP crear una política de protección de datos personales. 2) Definición de la ruta crítica para la implementación de la política en términos tecnológicos	Grupo de Procesos Corporativos, líder de seguridad de información, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones y jurídica	% de avance en la construcción e implementación de la política de protección de datos personales	1) Se creó borrador de Política de Protección de Datos Personales así como aviso de privacidad y formato de autorización para recolección y uso de los datos.
		4.10	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	1) Capacitar a los líderes de servicio al ciudadano en el tema de protección de datos personales. 2) Jornadas de sensibilización organizadas por el DNP	Grupo de Procesos Corporativos, Jurídica, Gestión Humana	Número de jornadas de sensibilización realizadas	Se programará una reunión con el ambas dependencias para definir este tema
		4.11	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Elaborar y Publicar la carta de trato digno.	Grupo de Procesos Corporativos con apoyo de Comunicaciones	Carta de trato digno elaborada y publicada en portal WEB	Se elaboró y se publicó carta de trato digno en la página web y físicamente en el punto de atención al ciudadano de nivel central.
		4.12	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Diseñar formato único para PQR verbales. Ajustar formato para PQR físico.	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación (Calidad), Comunicaciones.	Formato único de PQRD ajustado y actualizado en el SGI	Se elaboró borrador de formato único de PQR verbales y formato para PQR físico que se socializará para su aprobación.
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Actualizar la caracterización de ciudadanos a nivel nacional.	Responsables Unidades de Decisión del Nivel Central y Territorial	% de avance en la caracterización de usuarios de la entidad	Se elaboró oficio por parte de la Subdirectora SAF dirigido al DNP para solicitar el apoyo para la capacitación del personal en cada dirección territorial sobre la caracterización de ciudadanos.
		5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Elaborar encuestas de percepción del ciudadano respecto a la calidad accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, presentando los resultados en los comité de desarrollo administrativo que programen.	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación (Calidad)	Informe de encuestas de percepción ciudadana realizadas	En ejecución
	Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Actualización permanente de la información mínima obligatoria (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento).	Portal Web actualizado permanentemente.	Líderes de cada unidad de decisión (Central, Territorial y Local).	100% de la publicación en portal Web actualizada.	La página WEB se encuentra en proceso de rediseño y su actualización es permanente, se emitió circular de Plan de Mejoramiento No 2016000000014 del 25 de enero de 2016 por el Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental donde se deben certificar bimestralmente que la información que reposa se encuentra actualizada por cada responsable.
		1.2	Completar la construcción del conjunto de datos abiertos, divulgarlos y evaluar su uso.	Conjunto de datos publicado en portal Institucional y de datos.gov.co, con evaluación sobre su promoción y consumo.	Líderes de cada unidad de decisión (Central, Territorial y Local). (Previo viabilidad legal de la Oficina Asesora Jurídica)	Conjunto de datos con impacto al ciudadano publicado y actualizado en www.datos.gov.co con una evaluación sobre su uso	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
	Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Desarrollar los lineamientos establecidos en el decreto 1081 de 2015 en relación a la aplicación del principio de gratuidad y los estándares de contenido y oportunidad en las respuestas a solicitudes que sean presentadas a PNN	Instructivo con lineamientos que determinen claramente la aplicación de lo establecido en el decreto 1081 de 2015 respecto del principio de gratuidad y los estándares de contenido y oportunidad	Grupo de Procesos Corporativos con el apoyo de Grupo GSIR	% de avance del desarrollo de los lineamientos establecidos sobre gratuidad y los estándares de contenido y oportunidad	GSIR incluyó nuevos elementos a tener en cuenta entre esquema para la gestión de activos de información de acuerdo a los lineamientos de la nación
	Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar y mantener actualizado el inventario de activos de información.	Inventario de Activos de Información actualizado	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones con el apoyo de Grupo de Procesos Corporativos y las Direcciones Territoriales.	% de avance en el levantamiento y consolidación del Inventario de activos de Información	La herramienta de activos de información desarrollada en una primera fase por GSIR se encuentra disponible y contiene la conceptualización de los otros insumos necesarios que pueden ser ingresados con el fin de contar con todos los campos necesarios que permitan un seguimiento y actualización del inventario. Se comenzará a trabajar en un cronograma conjunto con Corporativa para la revisión y revisión de los campos obligatorios y necesarios a tener en cuenta
		3.2	Elaborar el esquema de publicación de información	Esquema de información publicado en el portal Web conforme al Capítulo III del Decreto 103 de 2015	Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental	% de avance en el levantamiento y consolidación del Esquema de Información	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	3.3	Elaborar el índice de información clasificada y reservada	Índice de Información clasificada y reservada publicada en el portal Web	Grupo de Procesos Corporativos	% avance en el Índice de información clasificada y reservada publicada y actualizada en el portal web.	Se elaboró el índice de Información clasificada y reservada y se publicó en la web de PNN
		4.1	Diagnóstico de accesibilidad de la página web para personas con discapacidad.	Diagnóstico elaborado	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones	% avance en el diagnóstico requerido	Se terminó el proceso diagnóstico con respecto a la AAA y la NTC y se realizaron los avances para la instalación de la herramienta de FENUSCOL
		4.2	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, para facilitar acceso a grupos étnicos y personas con discapacidad.	Edición de información en formatos alternativos.	Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental	% de avance en la construcción de formatos alternativos	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
		4.3	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Medios electrónicos adecuados a los criterios de accesibilidad de acuerdo con el diagnóstico realizado.	Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental	% de avance en la implementación de criterios de accesibilidad en medios electrónicos a población en situación de discapacidad	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
		4.4	Implementar lineamientos para accesibilidad a espacios físicos de población en situación de discapacidad.	Lineamientos implementados de conformidad con las especificaciones definidas por el Grupo de Infraestructura	Grupo de Infraestructura	% de avance en la implementación de criterios para accesibilidad de espacios físicos a población en situación de discapacidad	1. Se elaboró plan de diagnóstico aplicable a todas las direcciones territoriales y a todos los espacios de servicio al ciudadano de cada área protegida según la norma NTC 6047. 2. Se solicitó a cada Dirección Territorial mediante memorando información sobre los espacios físicos de atención en cada una de las Direcciones Y áreas protegidas. 3. Se está realizando diagnóstico de la NTC 6047 de Nivel Central que será entregado por el 20 de mayo de 2016.
		4.5	• Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	acciones identificadas sobre solicitudes realizadas por grupo étnicos	Grupo de Participación social	Información publicada en diversos idiomas y lenguas de acuerdo a la solicitud realizada por las autoridades de las comunidades	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.
	Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información que contenga :1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.	un (1) informe semestral elaborado y publicado en portal Web	Grupo de Procesos Corporativos	Informes elaborados y publicados en el portal Web	Por ejecutar
Iniciativas Adicionales	NA	1.1	Revisar y actualizar Código de Ética incluyendo lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante	Actualizar Código ético actualizado con los parámetros anticorrupción.	Grupo de Gestión Humana	Código ético actualizado	La última actualización realizada al código de ética se efectuó mediante resolución 364 de septiembre de 2015. En tal sentido se revisará el tema con el GGH
		1.2	Promover acuerdos, compromisos y/o protocolo éticos al interior de la entidad.	Acuerdos, compromisos y/o protocolos suscritos.		Acuerdos éticos suscritos y promovidos al interior de la entidad	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.

**Maria Julieta Ramos Falla**

JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
Responsable de Consolidación

**Angelo Stoyanovich Romero**

JEFE GRUPO DE CONTROL INTERNO  
Responsable de Seguimiento