



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2016



Entidad: Parques Nacionales Naturales de Colombia  
Vigencia: 2016  
Fecha de Publicación: 13-09-2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 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-Política-Administración-de-riesgosV7.pdf">http://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2015/11/DE_IN_01-Política-Administración-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-Política-Administración-de-riesgosV7.pdf">http://intranet.parquesnacionales.gov.co/wp-content/uploads/2015/11/DE_IN_01-Política-Administración-de-riesgosV7.pdf</a> y se socializó vía e-mail a los funcionarios	Se cumplió con lo relacionado con una política de Administración de Riesgos actualizada y publicada en portal Web
		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_Mapa-de-Riesgos-corupcion_2016.xls">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/10/DE_FO_02_Mapa-de-Riesgos-corupcion_2016.xls</a> , de acuerdo con el procedimiento de administracy socializado vía e-mail a los funcionarios (partes interesadas de la entidad)	Se cumplió con lo relacionado con un Procedimiento, instructivo y formato mapa de riesgo actualizado. Un Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en portal Web, Un Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en portal Web, Metodología de riesgos ajustada y Mapa de riesgos de corrupción publicado en portal Web
		2.2	Asesorar la identificación y actualización del mapa de riesgos			Un Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en portal Web		
		2.3	Aprobar el mapa de riesgos conforme al procedimiento de administración de riesgos	Mapa de riesgos actualizados y publicados en el portal web				
	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	Mapa de riesgos de corrupción publicado en portal Web	
		3.2	Incorporación de los riesgos de corrupción definidos	Mapa de riesgos de corrupción elaborado				
		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	Grupo de Control Interno-Se realizó II monitoreo y seguimiento por parte del Grupo de Control Interno con corte al 31 de agosto de 2016, se remitió a la Oficina Asesora de Planeación para su publicación mediante oficio No 20161200008063 del 09-09-2016. GTEA: El día 17 de agosto de 2016, se realizó el cargo del reporte sobre los riesgos No 51, 52, 77, 78, 79 y 80 que son responsabilidad del GTEA. La evidencia de envío de dicho cargo se realizó el 24 de agosto de 2016, por medio de correo electrónico de la Líder de Calidad de la dependencia, Luz Mila Sotelo a la Responsable del Sistema de Gestión de Calidad Nohora Velásquez. DTAM:Para este periodo (abril - agosto) se realizó seguimiento y reporte a las acciones preventivas identificadas en la matriz mapa de riesgos de las siguientes unidades funcionales: PNN AMACAYACU, PNN CAHUINARÍ, PNN YAIGUJÉ, PNN RIO PURÉ, PNN CHIRIBIQUEJE, PNN CHURUMBELLOS, PNN LA PAYA, PNN ALTO FRAGUA, SPM ORITO, RNN NUKAK Y LA DTAM. Se adjunta matriz con la descripción de seguimientos y orfeos de reporte. DTCA: En la matriz de riesgos se incluyen los de corrupción y ya se reportó el 2do seguimiento cuatrimestral 2016 de los aplicables a esta unidad de decisión (Ver anexos del 1 al 5). DTOR:La Territorial Orinoquía realizó el segundo seguimiento del año 2016 al Mapa de Riesgos Institucionales y lo remitió a los responsables de los procesos de acuerdo a la #Ruta Temática Claves a Tener en Cuenta para el Mantenimiento y Mejora del Sistema Integrado de Gestión 2016*. (Anexo 1.). DTPA:Para el periodo comprendido entre Abril y Agosto se realizó el reporte de riesgos anticorrupción de la DTPA y Riesgos por proceso de cada una de las ocho áreas protegidas que pertenecen a dicha territorial: PNN GORGONA, PNN MUNCHIQUE, PNN LOS KATIOS, PNN UTRIA, PNN FARALLONES, SFF MALPELO, PNN URAMBA, PNN SANQUIANGA. Anexo 1 matriz de riesgos y orfeos remitidos a cada uno de los responsables de cada proceso del nivel central, verificados en el II monitoreo y seguimiento realizado y reportado a la OAP mediante oficio No 20161200008063 del 09-09-2016.
		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			
		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		
	Subcomponente/proceso 5 Seguimiento							
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			

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2016
Racionalización de trámites	NA	<p><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</p>	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 complementar 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.	<p>OAP-Se actualizó en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT; formato integrado Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance; formato integrado Permiso de toma y uso de fotografías, grabaciones de video, filmaciones y su uso posterior en Parques Nacionales Naturales; Se remitió solicitud de autorización y estudio de impacto al DAFP para incorporar en SUIT "Permiso de registro de organizaciones articuladoras de Reservas de la Sociedad Civil".</p> <p>GTEA-El día 25 de agosto de 2016, se remitió comunicación mediante el memorando N° 20162300028713, a la Oficina Asesora Jurídica, para que se determine mediante Acto Administrativo, la supresión/modificación y/o actualización de los trámites que presuntamente son innecesarios o que no se deben prestar a la ciudadanía. A la fecha del reporte no se ha recibido la respuesta.</p> <p>OAJ-Se elaboró proyecto de resolución por la cual se elimina el "TRÁMITE DE REVISIÓN DE PLAN DE MANEJO DE RECUPERACION O RESTAURACION AMBIENTAL". Actualmente está en revisión por parte de la Jefe de la Oficina Jurídica.</p> <p>En cuanto a la solicitud de eliminación de otros trámites (permiso de ocupación de cauce y pesca deportiva), la oficina emitió respuesta al grupo de Trámites Ambientales de la SGM, mediante memorando No. 2016130001433 de mayo 12 de 2016.</p>
		<p><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).</p>	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		<p>Se han adelantado las reuniones entre integrantes de la evaluación del trámite (líderes temáticos), con el ánimo de establecer las fases del trámite, 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.</p>	<p>OAJ-En relación con el Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el PNN Los Corales del Rosario y de San Bernardo, se realizó el levantamiento del procedimiento de manera conjunta con la DTC, el cual se incorporó al SIG el 01/06/16 bajo el código AMSPNN, PR, 28</p> <p>GTEA-1. El día 16 de agosto de 2016, se remitió al oficio 20162300051031 por parte del Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental dirigido al Director de Gestión Integral del Recurso Hídrico del MADS, con el ánimo de que se estandaricen o unifiquen los formularios únicos nacionales relacionados con los trámites de: Concesión de Aguas Superficiales, Subterráneas, permiso de vertimientos, permiso de ocupación de cauce y el permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas. Se está a la espera de la respuesta del Ministerio frente a este tema.</p> <p>2. El procedimiento del trámite de permiso de realización de obras audiovisuales y toma de fotografías (filmación y fotografía) fue actualizado mediante la versión de junio 01 de 2016 que ya se encuentra publicado en el portal de Intranet del Sistema de Gestión Institucional, por otra parte ya fue actualizada en igual forma la información del trámite en el aplicativo SUIT.</p> <p>3. En cuanto a la adopción de procedimiento, formularios y diagrama de flujos del trámite de 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, es importante manifestar, que pese a que se requirieron estos ajustes el pasado 09 de agosto de 2016, por parte de la Oficina Asesora de Planeación, aun no se cuenta con la versión final ajustada de ninguno de dichos documentos, que son insumo primordial en la parametrización y automatización de dicho trámite en VITAL, así como en el SUIT y el Portal de Trámites SI VIRTUAL.</p> <p>DTCADurante el 2do. cuatrimestre, se remitió mediante memorando No. 20166510000433 a la OAP, el procedimiento del trámite denominado "Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el PNN CRSB". En la misma solicitud fue</p>
		<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. 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. Diagnóstico tecnológico y financiero para la implementación de una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNG, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL. Desarrollo de un esquema virtual que permita la firma electrónica de documentos <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		<p>y portal Web y tres seguimientos realizados</p>	<p>1. Desarrollo de un aplicativo web para el seguimiento al estado, debidamente implementado, documentado y con capacitación al administrador de la herramienta: A la fecha se cuenta con el aplicativo web para el seguimiento al estado, que se encuentra en el enlace: <a href="http://parquesnacionales.onlinetrmitesweb/index.php?r=user%2Fsecurity%2Flogin">http://parquesnacionales.onlinetrmitesweb/index.php?r=user%2Fsecurity%2Flogin</a>. En este enlace ya se encuentran disponibles los trámites de: Permisos de Filmación y Fotografía, Registros de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, Permisos relacionados con Diversidad Biológica y Autorización de Antenas, sin embargo debido a varias fallas que presenta la aplicación en el registro de datos para varios de estos trámites, se espera que una vez sean corregidos estos detalles por el Ing. desarrollador del aplicativo, se arranque de manera definitiva su uso.</p> <p>2. 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. Aunque la meta de esta actividad está planteada para finales de esta vigencia, es importante manifestar que el pasado lunes 29 de agosto de 2016, se adelantó en compañía del Administrador de VITAL - SILA MC del trámite de RNSC, quedando pendiente realizar la parametrización interna de los demás trámites que saldrían a producción. CSIR-Se terminó el desarrollo de la herramienta de trámites parquesnacionales.gov.co que refleja los trámites ambientales de la entidad.</p>

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2016
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		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>	OAP-Se elaboró el segundo boletín "Así vamos" que recoge el balance de la gestión desarrollado por PNN durante lo recorrido de la vigencia 2016, se remitió a GCEA, para los fines de diagramación, edición y publicación en el portal Web, que se espera realizar en septiembre/16. GCEA-el correspondiente a esta vigencia se encuentra en diseño. DTAM-Se remite información de la gestión de la Dirección Territorial Amazonia correspondiente al primer semestre de 2016. (se adjunta Orfeo). Adjuntamos el boletín ASI VAMOS en el que aparecen apartes de la gestión de la DTAM. DTOR-La Dirección Territorial Orinoquia divulgó ante su equipo humano la segunda edición del "Boletín Así Vamos". (Anexo 2). DTPA-Se remite a la Oficina Asesora de Planeación informe de gestión del primer semestre del 2016. Anexo 2 orfeo de remisión.
		1.2 Publicación de los Informes de Gestión de la entidad	Informes de Gestión publicados en portal Web	Oficina Asesora de Planeación			
	Subcomponente 2 Diálogo 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.	La Audiencia pública de rendición de cuentas fue programada por el MADS para realizar el día 27 de octubre/16. En relación de el proceso a seguir por las DT Orinoquia y Amazonia, el 19 de mayo/16, mediante orfeos 2016140004113 y 2016140004073, se entregaron los Lineamientos sobre las actividades contempladas en el PAAC a Nivel Territorial, en el que se incluye en componente específico de Rendición de Cuentas. Igualmente se dictó una capacitación virtual a las DTOR y DTAM el día 30 de junio/16, sobre las diferentes actividades que deben seguirse en el proceso Rendición de cuentas, proyectada para el último trimestre de 2016. DTAM-La DTAM no ha establecido fecha para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se proyectó oficio a la Oficina Asesora de Planeación en el cual se generaron unos interrogantes para la realización del proceso. Adjuntamos documento:2016500003713. DTOR-Participación en los eventos en que la Oficina Asesora de Planeación ha emitido orientaciones para la preparación del evento "Audiencia Pública". (Anexos 3a y 3b). Conformación de la comisión de la Dirección Territorial que organizará y liderará el evento "Audiencia Pública". (Anexo 3c). Reunión en la cual se prepararon algunos aspectos del evento "Audiencia Pública. (Anexo 3d). DTPA:En reunion virtual con la OFICINA ASESORA DE PLANEACION se acordó que el ejercicio solo lo realizará en la presente vigencia la DTAM y DTOR.
		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		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	GCEA:No aplica para este seguimiento puesto que aún no se ha realizado la Rendición de Cuentas. Este lunes 29 de agosto nos informaron que la rendición de cuentas conjunta con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se llevará a cabo el 27 de octubre.
		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.	Este proceso se realizará en desarrollo de la Audiencia pública de rendición de cuentas prevista para el 27 de octubre/16
	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.	Aunque ésta es una actividad que se promueve a través del grupo SINAP en el reporte "ASI VAMOS" Nro 2 de 2016 se incluyó lo relacionado con las mesas de concertación de uso, ocupación y tenencia.
		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.	No aplica para este seguimiento puesto que aún no se ha realizado la Rendición de Cuentas. Este lunes 29 de agosto nos informaron que la rendición de cuentas conjunta con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se llevará a cabo el 27 de octubre.
		3.3 Reconocimiento público a través el portal de la persona o entidad con mayor participación que haya tenido en foros, chats o convocatorias 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.	No aplica para este seguimiento puesto que aún no se ha realizado la Rendición de Cuentas. Este lunes 29 de agosto nos informaron que la rendición de cuentas conjunta con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se llevará a cabo el 27 de octubre.
	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.	No aplica para este seguimiento puesto que aún no se ha realizado la Rendición de Cuentas. Este lunes 29 de agosto nos informaron que la rendición de cuentas conjunta con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se llevará a cabo el 27 de octubre.
		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.	OAPE:El Plan de mejora se elaborará luego de realizado el proceso de Audiencia pública de rendición de cuentas previsto para el 27/10/2016. DTANa través de labor comunicativa que se realiza con los medios de comunicación responsables del manejo de la información a la opinión pública, se emiten boletines de prensa que informan sobre las actividades y el quehacer de las Areas Protegidas EVIDENCIAS: veinticinco boletines trimestrales. DTPA:Se entrega matriz del PAAC de seguimiento del mes de agosto del 2016 de la DTPA. ANEXO 3 .

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2016
	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	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 Atención al Ciudadano	Se está verificando los aspectos requeridos para crear una dependencia
		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		
		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
		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 memorandos de 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 Fenascól del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL. Contactar al Minic 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, Cart, Geoserver, Intranet, 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 territorial para poder instalar el software y se inició 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 Fenascól 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 realizaron 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.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2016
Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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	GCEA:La ventanilla única está en desarrollo, cuando esté lista, comunicaciones apoyará en las acciones necesarias de difusión y/o comunicación. GSIR:Se inició el desarrollo de la herramienta con el desarrollo del backend de la misma se espera a finales de Agosto tener un piloto operativo de la misma. Es necesario ahora continuar con el proceso de construcción del frontend de la aplicación de acuerdo a los requerimientos establecidos con el grupo de atención al ciudadano. Se terminó en Orfeo la construcción y publicación de los servicios Web para la integración entre Orfeo y la Ventanilla Única. SAF: Se están desarrollando los requisitos para la Ventanilla Única. Se enviaron parte de estos requerimientos a GSIR para que se desarrolle la prueba piloto de la VU. Sin embargo es necesario el acompañamiento del DNP en esta etapa, para poder cumplir con todos los requisitos legales que se exigen para el aplicativo. Por esta razón, en la reunión del 01 de septiembre se planteó la necesidad de otra reunión para hablar de este tema.
		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 única 2) Se determinó el que chat no está funcionando con diferentes pruebas realizadas sobre la herramienta actual	GCEA:En cuanto a la creación de foros virtuales se abrieron dos relacionados con el Plan Anticorrupción Vigencia 2016. Por otro lado, todas las noticias pueden ser comentadas y las redes sociales también son foros en los que la gente puede opinar o revelar. GSIR: 1. Se continúa con el desarrollo de la ventanilla única 2. Se realizaron los ajustes en Orfeo con el fin de mitigar las necesidades a ser desarrolladas mientras la ventanilla única comienza su fase piloto. SAF: La adaptación de la ventanilla única depende de lo anterior. El chat se encuentra funcionando correctamente. Los foros virtuales ya existen y se encuentran a cargo de comunicaciones.
		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.	GTEA:De manera constante se viene suministrando la información sobre los cambios surtidos en cuanto a la información relativa a los trámites ambientales de PNNC, para que se cuente con la información actualizada tanto en el aplicativo SUIT como en el Portal de trámites del Estado Colombiano -SI VIRTUAL. SAF: Se actualizó información de la página, y se agregaron los informes de PQRS de los últimos años.
		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, PQRS)	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana, Direcciones Territoriales	% de avance en la revisión de los perfiles de las personas encargadas en 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 PQRS en las Direcciones.	DTs: En coordinación con el reporte del periodo anterior, para el caso de la sede de la DTAM en la ciudad de Bogotá, se cuenta con 2 personas encargadas de dar información al ciudadano con respecto a trámites y servicios. Estas personas están en capacidad de brindar información al ciudadano de cuantos y cuáles son los trámites y servicios y de como puede acceder a la página y consultar el trámite, inclusive su estado. Para el caso de la áreas protegidas, se cuenta en cada una de ellas con una persona (administrativa) a quien se da información requerida por el
		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 está evaluando solicitar acompañamiento por parte de la OAP	GSIR:Se definieron los reportes que se deben generar dentro de la ventanilla única con el fin de responder a diferentes preguntas. Estos insumos fueron consultados en 2 reuniones con atención al ciudadano debe ser integrado al desarrollo tecnológico teniendo en cuenta la creación de nuevas variables en los formularios. SAF: En proceso, se están modificando las encuestas y los formularios para obtener mayor información de los ciudadanos. SBNIA: Se realizó el informe correspondiente a análisis de 2331 encuestas que fueron aplicadas durante el periodo Octubre 2015- Marzo 2016 en 19 Áreas protegidas con vocación ecoturística bajo la jurisdicción de 5 Direcciones Territoriales. "Se realizó análisis de las encuestas teniendo en cuenta perfil del visitante, motivación e interés del área protegida, aspectos económicos, aspectos generales, edad, estado civil, entre otros.
		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.	Se proyectaron y se diseñaron los protocolos de atención al ciudadano y actualmente ya están publicados en la página web.
	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 realizadas. Número de flashes publicados	1) Se asistió a inducción al servicio en lo público, el jueves 07 de abril de 2016	GCEA: Se están publicando en las pantallas de la entidad avisos de atención al cliente para el usuario y a través de correo electrónico y la intranet se socializó el Plan de Atención Ciudadana. SAF: No se han vuelto a programar sensibilizaciones por parte del DNP. Se han llevado a cabo sensibilizaciones de los funcionarios que han ingresado nuevos a la entidad sobre PQRS y atención al ciudadano. Actualmente, y a partir del taller "T" realizado con el grupo de Comunicaciones se está creando una estrategia para divulgar la importancia de la atención al ciudadano.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2016
	Subcomponente 3 Talento Humano	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	GCEA-Se tiene programado un taller creativo del Grupo de CEA para definir la campaña. Inicialmente estaba programada para el 29 de agosto pero debió reprogramarse para el día 8 de septiembre. SAF Actualmente, y a partir del taller "0" realizado con el grupo de Comunicaciones se está creando una estrategia para divulgar la importancia de la atención al ciudadano.
		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	1) Reunión con Gestión Humana (Fecha 08 de Junio de 2016). Se establecieron las actividades previas para el cumplimiento de los compromisos del Plan Anticorrupción. 2) Reunión con Gestión Humana (Fecha 05 de agosto de 2016). Se revisaron perfiles de personas que cumplen con funciones de atención al ciudadano y se elaboró un esquema de la oficina de atención al usuario. 3) El GGH y GPC asistieron a reunión programada el 01 de Septiembre de 2016 con el Departamento Nacional de Planeación para tener el acompañamiento por parte de ellos en la creación de la propuesta.
		3.4	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Oscar 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	En proceso de actualización de las encuestas de satisfacción. También se solicitó la asesoría del DNP para esta actividad.
		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.	SAF-El reglamento ya existe, se encuentra en proceso de actualización. Sin embargo, para este punto se pedirá el apoyo del DNP ya que se expidió un nuevo Decreto que regula todo lo relacionado con el derecho de petición verbal. Por lo cual, estamos a la espera de seguir los lineamientos de la Procuraduría. OAJA la fecha no se ha solicitado revisión de reglamento interno sobre instructivo de PQR. Es una actividad conjunta que involucra varios actores y la OAJ interviene siempre que se requiera el apoyo en la revisión de los documentos.
		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.	SAF-Se han elaborado los informes trimestrales y semestrales.
		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 Oficio 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	GSIR-1. Se está en fase de desarrollo. 2. Se mantienen los reportes definidos. 3. Se continúa con el desarrollo. SAF.Los indicadores se plantearon a GSIR en reunión realizada el 09 de agosto de 2016. Las alertas preventivas están funcionando de manera automática de acuerdo al requerimiento hecho a GSIR. Sin embargo requieren mejoras pues algunas veces no se generan alertas.
		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.	El procedimiento del trámite de permiso de realización de obras audiovisuales y toma de fotografías (filmación y fotografía) fue actualizado mediante la versión de junio 01 de 2016 que ya se encuentra publicado en el portal de Intranet del Sistema de Gestión Institucional, por otra parte ya fue actualizada en igual forma la información del trámite en el aplicativo SUIT.
		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.	DTAM-No hay directrices por parte de nivel central al respecto. DTCA-No se ha avanzado en esta actividad durante este 2do cuatrimestre. Se está a esperas de los lineamientos establecidos desde el GPC, para ser aplicados a la DT. DTOR.Las acciones pertinentes serán desarrolladas por la Dirección Territorial Orinoquia en tanto se cuente con las orientaciones institucionales respectivas. DTPA.No se tienen lineamiento sobre este tema por parte de nivel central. SAF.En la reunión llevada a cabo con comunicaciones para el Taller "0" quedó planteado el compromiso por parte de comunicaciones de investigar un mecanismo para llevar un consolidado de ciudadanos atendidos. Igualmente, en la reunión llevada a cabo con el DNP el 01 de septiembre se solicitó el apoyo para crear esta estrategia de conteo manual.
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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	GCEA-Está programada una reunión para este fin. SAF-Las jornadas de sensibilización se encuentran a cargo del grupo de comunicaciones y de gestión humana. El grupo de comunicaciones elaborará la estrategia para el cumplimiento de esta actividad.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2016
		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 PQRS 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 Orinoquía sobre la Ley 1755 de 2015.	SAF-Se han llevado a cabo capacitaciones a los funcionarios de planta nuevos con relación al trámite de PQRS. Igualmente el acompañamiento a los líderes con relación al proceso de PQRS es constante.
		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.	GSIR:Atención al ciudadano terminó el documento de política de protección de datos pero esta pendiente por parte de ellos el revisar con cada uno de los administradores de las herramientas su integración para lo cual el GSIR envió el listado y los administradores de cada una de las herramientas. SAF:Actualmente, ya se encuentra elaborada la política de protección de datos personales y se encuentra en revisión por parte de la subdirección administrativa y financiera para la firma del acto administrativo que le dará vigencia a esta política. OAJ: Para dar cumplimiento a los deberes contemplados en la Ley 1581 de 2012, el Grupo de Procesos Corporativos remite a la OAJ través de Oficio No. 20164600004743 el modelo de la Política de tratamiento de datos personales al interior de Parques Nacionales, así como el formato de autorización de tratamiento de datos personales, los cuales fueron revisados y devueltos con observaciones, el día 12/07/2016, con memorando 20161300002953.
		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	SAF:Hasta tanto no se haga oficial la política, no se llevarán a cabo las sensibilizaciones. El DNP no ha realizado jornadas de sensibilización. OAJ:Es una actividad en la que intervienen varios actores; a la fecha No se ha requerido apoyo de la OAJ, para este compromiso.
		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.	GCEA:Comunicaciones hizo la revisión de estilo, diseño y diagramación y el montaje en la página web, además de la campaña de divulgación de esta cartilla a través de medios de comunicación interna. SAF:Se encuentran publicados en todos los canales de atención al ciudadano, y en las direcciones territoriales.
		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 SIG	Se elaboró borrador de formato único de PQR verbales y formato para PQR físico que se socializará para su aprobación.	OAP:El formato ajustado de PQRD, se recepcionó para proceder a su actualización y socialización en el SIG. GCEA:El 30 de agosto Atención al Cliente nos envió el formato de PQRs en este momento está en proceso de diseño.
	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.	DTAM:No hay directrices por parte de nivel central al respecto. DTCA:No se ha avanzado en esta actividad durante este 2do cuatrimestre. Se está a esperas de los lineamientos establecidos desde el GPC, para ser aplicados a la DT. DTOR:Las acciones pertinentes serán desarrolladas por la Dirección Territorial Orinoquía en tanto se cuente con las orientaciones institucionales respectivas. DTPA:No se tienen lineamiento sobre este tema por parte de nivel central. SAF:Se envió memorando al DNP para solicitar el apoyo en la caracterización de usuarios. Sin embargo, el DNP llevará a cabo reunión en Parques Nacionales para hablar de todos los temas de atención al ciudadano, entre ellos el de caracterización de acuerdo con la reunión del 01 de septiembre de 2016. GPC y GSIR se reunieron en varias ocasiones con el fin de definir los datos personales que se requieren para actualizar los formularios en los que se va a pedir esta información y poder hacer en un futuro una caracterización de usuarios más completa.
		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	La reunión para la revisión por la Dirección del SIG esta planificada para el último trimestre de 2016. SAF:Las encuestas de percepción serán igualmente actualizadas con los lineamientos del DNP.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2016
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	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.	GIECA se tiene actualizada la información relacionada con los trámites ambientales de competencia de esta dependencia. GCEA: Se envió memorando interno por parte del coordinador del grupo de comunicación y educación recordando a todas las unidades de decisión el deber que tienen de remitir las certificaciones de que han actualizado la información de su responsabilidad en la página web. DTAM: Con el fin de dar cumplimiento a la actualización permanente de información contenida en la página web y la intranet de Parques Nacionales Naturales de Colombia, en lo concerniente a la Dirección Territorial Amazonia, a continuación relaciono las actividades adelantadas a partir de Abril de 2016. La plataforma que aloja la página web y la intranet institucional cambió en los primeros meses del año (marzo de 2016), se migró la información a esta nueva plataforma. Esto implicó volver a incluir toda la información de las áreas protegidas y de los equipos que laboran en ellas. Se realizaron los cambios y la modificación de personas que conforman los distintos equipos de las 11 áreas protegidas de la Territorial. Inicialmente se solicita la información de los funcionarios y contratistas que han ingresado. En especial se incluyen a las personas que ingresaron a la institución por el concurso de méritos convocado por la Comisión Nacional del Servicio Civil. Durante los meses de abril y mayo se ingresa toda la información referente a los funcionarios y contratistas que pertenecen al equipo de la Dirección Territorial Amazonia (equipo técnico, administrativo y de proyectos) y de las 11 áreas protegidas. Luego paulatinamente se han ido realizando actualizaciones de aquellas personas que ingresaron por concurso y a los nuevos contratistas de las áreas. Se anexan pantallazos de algunas de las áreas y sus equipos técnicos. Adicionalmente se solicita a través de correos electrónicos, al administrador de la página web del equipo de comunicación y educación de nivel central la actualización o modificación de la información de las áreas protegidas en la página web. (Se anexan 2 pdf con los correos electrónicos haciendo las solicitudes de actualización). Estas actualizaciones fueron tramitadas de manera masiva, por lo cual se adelantó la actualización de la entidad.
		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 <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> con una evaluación sobre su uso	No aplica para este seguimiento, se realizará en los siguientes cortes, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.	No ha sido requerido por la OAP, nueva información que se considere como de carácter abierto que deba exteriorizarse ante la Ciudadanía como datos abiertos. DTAM: No se tienen directrices desde Nivel Central para realizar esta actividad ni publicación de dicha información desde el Nivel Territorial. DTAD: No aplica. DTCA: No se ha reportado acciones con relación a esta actividad. Se está a la espera de lineamientos por parte de la unidad de decisión responsable, encaminados al posicionamiento del tema. DTPA: se está a la espera de la capacitación referente a la construcción de datos abiertos en la nueva plataforma "Socotal" lanzada a mediados de agosto por el MINTIC.
	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	GSIR: Se han adelantado reuniones con Fabian con el fin de establecer los campos necesarios a tener en cuenta para completar su desarrollo se espera tener integrados los campos adicionales a finales de Agosto. SAF: En ejecución.
	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	DTAM: No se tienen directrices desde Nivel Central para realizar esta actividad desde el Nivel Territorial. DTCA: Se continúa diligenciando desde la coordinación Administrativa y financiera, la matriz compartida en el DRIVE parte del GPC, donde se ingresan los datos actualizados mensualmente de todo el inventario asignado a esta unidad de decisión, remitidos desde el almacén de la Territorial. DTOR: Las acciones pertinentes serán desarrolladas por la Dirección Territorial Orinoquia en tanto se cuente con las orientaciones institucionales respectivas. DTPA: No se tienen directrices desde Nivel Central para realizar esta actividad desde el Nivel Territorial. GSIR: Se están realizando los ajustes a la herramienta para cumplir con los diferentes campos definidos.
		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.	Se avanzó en la elaboración del Esquema de Información espera concluirse en los próximos días y subir el esquema a la página web.
		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	Se cumplió con lo correspondiente a la elaboración del 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.	GSIR: Se inició el proceso de ajuste en las herramientas principales con énfasis en la página Web de la entidad, firma de carta de alianza para publicar en la página de PNN el Servicio de Interpretación en línea -SEL- con el fin de que las personas sordas accedan a los servicios de la entidad. Servicio instalados en los puntos de atención al usuario de las direcciones territoriales.
		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.	Ya se está trabajando en la elaboración de dos videos con lenguaje de señas: uno sobre la entidad y otro sobre el Servicio de Interpretación en Línea que estará a disposición de la comunidad sorda. Ya se hicieron los guiones y el video está en etapa de producción, posteriormente se enviará en Fenascol para que ellos adicionen el lenguaje de señas.
		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.	Se coordinó una reunión con el INCI, Instituto Nacional para Ciegos, para recibir asesoría sobre accesibilidad en la web y verificación de la infraestructura física con el fin de poder avanzar en la implementación de los requisitos de Gobierno en Línea y atender a la Norma correspondiente. El Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones se encargará de hacer la adecuación.



COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2016	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2016
	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	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.	SAF-1) Se envió a las Direcciones Territoriales el 6 de mayo de 2016, la Herramienta de Gestión de Accesibilidad a fin de que cada una de la Territoriales enviara el listado de Infraestructuras con Espacios de Servicio y/o Atención al Ciudadano, se realizó el 13 de junio de 2016 un resumen de inmuebles sujetos a evaluación y diagnóstico de acuerdo a la norma NTC 6047 y a la respuesta dada por las Direcciones Territoriales. Paralelamente se viene realizando el Autodiagnóstico de la Sede Central como piloto para que posteriormente efectuar el mismo trabajo en los inmuebles sujetos a cumplimiento de la NTC 6047. 2) Se está evaluando la pertinencia de un modelo de atención replicable a las áreas de vocación ecoturística, ya que muchas de ellas nos son accesibles y el alcance de la Norma NTC 6047 está dado para Espacios de Servicio y/o Atención al Ciudadano.
		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.	1. La obligación retenida en el numeral 4.5 del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano fue notificada al Grupo de Participación Social el mismo día en que fuimos informados del requerimiento del seguimiento. 2. Si bien la actividad está relacionada con la accesibilidad con enfoque diferencial para los Pueblos Indígenas, no necesariamente está vinculada con las funciones del Grupo de Participación Social de acuerdo con la Resolución No. 180 del 10 de Junio de 2014, pues la acción de respuesta está orientada en términos de elementos de comunicación necesarios para que la población indígena acceda a información relevante de Parques Nacionales. 3. No tenemos conocimiento de la solicitud de las autoridades de las comunidades indicadas en la actividad referida. 4. En este sentido y teniendo en cuenta que el Grupo de Participación Social no tuvo injerencia en el planteamiento tanto de la actividad como del resultado, no podríamos dar cuenta de su implementación, pues además, la actividad planteada no guarda consistencia con el resultado esperado, pues en esta se indica que es "identificar acciones", mientras que el resultado es "información publicada en diversos idiomas y lenguas de acuerdo a la solicitud realizada por las autoridades de las comunidades" 5. El Grupo de Participación Social no cuenta con presupuesto para generar los resultados esperados en el Plan. Dicho lo anterior, esta dependencia está dispuesta a colaborar y apoyar con el grupo de trabajo que de acuerdo con sus funciones deba desarrollar las acciones previstas en el Plan, para lo cual ponemos a consideración del responsable los siguientes criterios: 1. En el país, existen 81 lenguas de Pueblos Indígenas 2. 24 áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales están traslapados con 67 resguardos indígenas 3. Cada Pueblo Indígena maneja una lengua propia y esta a su vez diferentes dialectos 4. Por Dirección Territorial, se encuentran distribuidas las siguientes etnias. De acuerdo con lo expuesto anteriormente, proponemos que las acciones a seguir por el responsable de esta oficina sean las siguientes:
	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	SAF-En ejecución.
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	SAF-En ejecución
		1.2 Promover acuerdos, compromisos y/o protocolos 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.	SAF-Respecto al indicador Acuerdos éticos suscritos y promovidos al interior de la entidad, dentro de los acuerdos éticos está lo del código de ética, el cual se tiene previsto socializar en los encuentros territoriales

**Nery Londoño Zapata**  
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (E)  
Responsable de Consolidación

**Angelo Stoyanovich Romero**  
COORDINADOR GRUPO DE CONTROL INTERNO  
Responsable de Seguimiento