

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC

Mayo 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. MARCO LEGAL.....	4
3. OBJETIVO	5
4. ALCANCE	5
5. FUENTE DE INFORMACIÓN	5
6. METODOLOGÍA	6
7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	6
7.1 Estándares establecidos para la formulación del PAAC.....	6
7.2 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	7
7.3 Componente 2: Racionalización de Trámites	9
7.4 Componente 3: Rendición de Cuentas	10
7.5 Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	12
7.6 Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	15
7.7 Componente 6: Iniciativas Adicionales	17
8. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.....	18

1. INTRODUCCION

Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción”, la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016 emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, sobre la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC con corte al 30 de marzo de 2021 de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena –CAM-, el cual se efectuó teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la verificación realizada por esta oficina a la ejecución de cada actividad contenida en cada uno de los siguientes componentes:

- ✓ **Componente 1:** Gestión del Riesgo de Corrupción
- ✓ **Componente 2:** Racionalización de Trámites
- ✓ **Componente 3:** Rendición de Cuentas
- ✓ **Componente 4:** Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- ✓ **Componente 5:** Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- ✓ **Componente 6:** Iniciativas Adicionales

Las actividades formuladas para cada componente, expresa el compromiso de la Corporación para combatir la corrupción y promover estándares de transparencia.

2. MARCO LEGAL

- ✚ **Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción-** “Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.
- ✚ **Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones –** “Artículo 9 Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan: literal g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011”
- ✚ **Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título IV de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción”** “Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”.
- ✚ **Decreto 612 de 2018- Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.** “Artículo 2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año: (...) 9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

3. OBJETIVO

Este instrumento, tiene como finalidad realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones o mecanismos definidos por las dependencias involucradas, para ejecutar los controles que aseguran la gestión de los procesos, los cuales contribuyen a eliminar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar y que afecten el logro de los objetivos de la entidad.

4. ALCANCE

El presente seguimiento se enfoca en el seguimiento del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 30 de abril del presente año, permitiendo a la Oficina de Control Interno en ejercicio de sus funciones asignadas por la ley, evaluar y emitir recomendaciones a la Dirección General de la Corporación, que contribuyan al mejoramiento, buen desarrollo y efectiva ejecución de esta estrategia durante la presente vigencia.

5. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Link página Web de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena –CAM-: <http://www.cam.gov.co/entidad/planes/plananticorrupti%C3%B3n.html>
- Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – DAFP”
- Metodología “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - 2020”

6. METODOLOGÍA

Para la elaboración del informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se tomó como base el PAAC de la vigencia 2021 publicado en la Página web de la Corporación, los lineamientos establecidos por los artículos 2.1.4.1 y 2.1.4.2 del Decreto 1081 de 2015 en el cual se señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realiza mediante la verificación del cumplimiento o avance de las acciones propuestas para el manejo de los controles en los riesgos identificados, al igual que el registro de evidencia que compruebe la meta o producto de la actividad formulada en el ítem “iniciativas adicionales”, esta revisión se hace mediante consultas y entrevistas con los funcionarios responsables de ejecutar las acciones planteadas en la estrategia.

De acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte al 30 de abril de 2021, se establecen los siguientes resultados:

En el proceso de seguimiento se realizó la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en cuanto a la elaboración del Plan y su contenido. Se verificó que desde el área de Planeación se diera a conocer el proyecto de PAAC con los funcionarios y contratistas de la Corporación antes de la publicación en la página web, con el fin de que formularan apreciaciones y propuestas sobre el proyecto de Plan. Esta socialización se realizó a través de reunión con el equipo directivo y líderes de procesos y se realizaron los ajustes sugeridos. De igual forma se confirmó que se hubiesen adelantado las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conocieran y manifestaran sus consideraciones y sugerencias al respecto.

Frente a esta última actividad, la oficina de Planeación teniendo en cuenta el aislamiento preventivo decretado por el gobierno nacional, llevó a cabo la socialización del proyecto de PAA a través de una transmisión en vivo por Facebook a la cual la ciudadanía en general tenía acceso y participación.

De igual manera, se corroboró que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definitivo fuera publicado en la página web de la Corporación el 31 de enero del año 2021.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la presente vigencia, comprenden 53 actividades distribuidas en los 6 componentes, así:

- Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción: con un total de siete (7) actividades.

- Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites: con un total de tres (3) actividades.
- Componente 3: Rendición de Cuentas (Participación Ciudadana): con un total de catorce (14) actividades.
- Componente 4: Servicio al Ciudadano: con un total de catorce (14) actividades.
- Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información: con un total de once (11) actividades.
- Componente 6: Iniciativas Adicionales: con un total de cuatro (4) actividades.

SEGUIMIENTO POR COMPONENTE

7.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Esta herramienta le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias y se establecen las medidas orientadas a controlarlos¹. La entidad construyó un mapa de riesgos anticorrupción, de acuerdo a la metodología establecida para tal fin, se valoró el riesgo y se analizaron los controles existentes.

Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Fecha Programada	Seguimiento a 30 de abril de 2021	
					%	Descripción y soportes de avance
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Realizar revisión para la mejora y actualización de la política de Administración de Riesgos.	Política revisada en Comité Institucional de Desempeño.	30/06/2021	0%	Esta actividad se tiene programada para realizar en el mes de junio conforme a la actualización de la Guía de Administración del Riesgo del DAFP.
	1.2.	Aprobación de la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos aprobada dentro del procedimiento de administración	30/07/2021	0%	Esta actividad se tiene programada para realizar en el mes de julio conforme a la

¹ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2015 v2

			del riesgo, publicar en el portal web e intranet corporativa.			política formulada en el ítem anterior.
	1.3	Socializar la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos socializada, en reinducción de personal, intranet corporativa y página web.	30/09/2021	0%	Una vez la Política sea aprobada por parte de la dirección general, se procederá a realizar la socialización de la misma.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar si es necesario la documentación relacionada con la administración de riesgos.	Procedimiento y formato mapa de riesgos actualizado.	30/07/2021	0%	Una vez se apruebe la política se actualizará la documentación relacionada con la administración del riesgo de acuerdo a la guía de administración del riesgo del DAFP de 2020.
	2.2	Asesorar y acompañar la identificación y actualización del mapa de riesgos.	Acompañamiento a líderes de proceso y sus equipos de trabajo en la actualización del mapa de riesgos.	30/07/2021	0%	Durante el mes de julio luego de aprobada por la corporación la nueva metodología para la administración del riesgo, se procederá a realizar la actualización del mapa de riesgos en mesas de trabajo con los líderes de procesos y sus equipos.

3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el Mapa de Riesgos y oportunidades al ciudadano y a los servidores públicos de la Corporación a través de la página web e intranet corporativa.	Link de publicación del mapa de riesgos y oportunidades.	31/01/2021	100%	En el mes de enero de 2021, se realizó la publicación del mapa de riesgos vigente como anexo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 en el link https://cam.gov.co/entidad/planes/pla n- anticorrupec%C3%B 3n.html
				30/08/2021	0%	Se realizará la publicación del nuevo mapa de riesgos una vez éste sea actualizado conforme a la nueva guía de administración del riesgo del DAFP.
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo del cumplimiento de las actividades del mapa de riesgos	Reporte de cumplimiento de las actividades del mapa de riesgos	15/07/2021	0%	Durante este periodo no se ha realizado reporte de información, teniendo en cuenta que el informe de seguimiento al mapa de riesgos se realiza de manera semestral
				15/01/2022	0%	Durante este periodo no se ha realizado reporte de información, teniendo en cuenta que el informe de seguimiento al mapa de riesgos se

						realiza de manera semestral
	4.2	Generar alertas tempranas como resultado del monitoreo	Identificación de alertas tempranas	15/07/2021	0%	Durante este periodo no se han realizado alertas tempranas teniendo en cuenta que el seguimiento al mapa de riesgos se realiza de manera semestral
				15/01/2022	0%	Durante este periodo no se han realizado alertas tempranas teniendo en cuenta que el seguimiento al mapa de riesgos se realiza de manera semestral
5. Seguimiento	5.2	Seguimiento semestral al Mapa de Riesgos y Oportunidades.	Informe publicado en página web de la Corporación	30/07/2021	0%	Durante este periodo no ha realizado la publicación del informe teniendo en cuenta que este se realiza de manera semestral
				31/01/2022	0%	Durante este periodo no ha realizado la publicación del informe teniendo en cuenta que este se realiza de manera semestral

Para calcular el porcentaje de avance se estima sumando el porcentaje de avance de cada una de las actividades realizadas en el seguimiento sobre el número de actividades a realizar durante la presente vigencia, es por esto que se pudo determinar que a 30 de

abril del 2021, se cumplió en un **7.7%** con el componente **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**.

Es pertinente anotar que para este componente se establecieron 13 actividades, de las cuales 1 se debía ejecutar durante el primer cuatrimestre del año, la cual se cumplió en un 100% y las 12 restantes durante el segundo semestre, por lo tanto, al calcular el avance de este componente se observa un resultado bajo, pero que en realidad es lo que se tenía planeado para este primer reporte.

Es importante mencionar que durante el periodo evaluado en la Corporación no se materializó ningún riesgo de corrupción que pudiera afecta la gestión de los procesos y por ende la entidad, gracias a que los controles establecidos y las acciones a tomar fijadas en el mapa de riesgos se han ejecutado de manera adecuada.

7.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la entidad, y le permite a la misma simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Mejora por implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Seguimiento a 30 de abril de 2021	
					%	Descripción y soportes de avance
Implementar una solución informática que permita los pagos en línea de los permisos para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos (costos de evaluación y aprovechamiento)	Tecnológica	Pago en línea	2/1/21	31/12/21	33%	Se han realizado 2 reuniones (28 y 30 de abril) con personas involucradas en el trámite para la revisión de la caracterización del proceso y así determinar aspectos tecnológicos requeridos para la implementación de los pagos en línea. A la espera de respuesta a interrogantes formulados al área administrativa y financiera.

Mejora por implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Seguimiento a 30 de abril de 2021	
					%	Descripción y soportes de avance
Evaluar y si es del caso adoptar la radicación del trámite y documentación relacionada, solamente en la Ventanilla VITAL	Administrativa	Reducción de pasos en procedimientos internos	2/1/21	31/12/21	33%	Se realizó consulta al Ministerio de Ambiente para generar interface u operatividad entre VITAL y orfeo, con respuesta positiva por parte de este. Se espera definir al interior de la CAM si se va a adquirir un nuevo software de gestión documental, con el fin de realizar la interface con el nuevo sistema.
Implementar una solución informática que permita los pagos en línea de los permisos y/o aprovechamientos forestales de árboles aislados (costos de evaluación y aprovechamiento)	Tecnológica	Pago en línea	2/1/21	31/12/21	33%	Se han realizado 2 reuniones (28 y 30 de abril) con personas involucradas en el trámite para la revisión de la caracterización del proceso y así determinar aspectos tecnológicos requeridos para la implementación de los pagos en línea. A la espera de respuesta a interrogantes formulados al área administrativa y financiera.

Para el componente de Racionalización de Trámites se establecieron 3 actividades, las cuales se planean ejecutar durante todo el año. Durante este periodo se avanzó en un **33%** de cumplimiento de las metas establecidas, sin que esto quiera decir que se está incumpliendo, por el contrario, se ha avanzado con tareas importantes para lograr el cumplimiento total de las actividades.

De acuerdo a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se tomó la decisión de racionalizar el trámite de aprovechamiento de árboles aislados y domésticos inferiores a 10m³, teniendo en cuenta que es el segundo trámite más solicitado en la Corporación, por lo cual todos los esfuerzos del comité que se conformó en el año 2020 para la racionalización de trámites, se han centrado realizar las gestiones necesarias para facilitar el pago en línea y lograr interfasar el sistema de gestión documental con Vital para disminuir el trabajo en radicación y por ende disminuir el tiempo del trámite.

Como evidencia del cumplimiento de este componente se tienen las actas de reunión y las solicitudes de información a los procesos y al Anla para la interoperabilidad de los sistemas.

7.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.²

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	% de avance a 30 de abril	
				%	Descripción y soportes de avance
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción Institucional.	4 informes de avance publicados	30/04/2021	100%	Se realizó la publicación del informe de ejecución física y financiera correspondiente al primer trimestre del año 2021. Se publicó en https://cam.gov.co/entidad/rendicion-de-cuentas/informes-de-gesti%C3%B3n/plan-de-acci%C3%B3n.html
			31/07/2021	0%	Se tiene programada para julio
			31/10/2021	0%	Se tiene programada para octubre
			31/01/2022	0%	Se tiene programada para enero 2022
	Consolidar informe de gestión en lenguaje comprensible y publicarlo para consulta de la ciudadanía.	2 informes de gestión	31/07/2021	0%	Se tiene programada realizar esta actividad con corte a 30 de junio de 2021
			31/01/2022	0%	Se tiene programado realizarla en el mes de enero de 2021

² Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano v2

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	% de avance a 30 de abril	
				%	Descripción y soportes de avance
	Socializar a través de redes sociales; los avances de la gestión realizada por la corporación.	12 publicaciones realizadas	Durante todo el año	100%	Se realizaron 30 publicaciones de la gestión realizada por la CAM para dar cumplimiento a su labor misional.
	Mantener actualizado el calendario de eventos en página web, con el fin de informar a la ciudadanía y lograr una mayor participación.	Calendario actualizado	Durante todo el año	33%	El calendario de la página web se encuentra actualizado con las fechas ambientales.
2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	Realizar mínimo una audiencia pública al año de rendición de cuentas	1 evento realizado	Plazo máximo 30/04/2021	100%	Se realizó audiencia pública virtual de rendición de cuentas vigencia 2020, el 13 de abril de 2021, la cual fue transmitida por facebook live de la CAM, y en la cual se presentó el avance de cada uno de los proyectos y programas del plan de acción institucional, todos los soportes del evento se encuentran publicados en https://www.cam.gov.co/entidad/rendicion-de-cuentas/audiencias-p%C3%ABlicas/category/655-audiencias-2021.html
	Desarrollo de la estrategia: CAM en tu Municipio	12 Jornadas al año	Durante todo el año según la programación	75 %	Se realizó la estrategia CAM en tu municipio el día 4 de mayo en el centro poblado del Recreo. Se ejecutó la estrategia CAM en tu municipio así: el día 16-03-2021 en el Municipio de Palestina, municipio de Timaná los días 26-02-2021 y 12-03-2021, en el municipio de Acevedo el día 17-03-2021, municipio de Saladoblanco el 24-03-2021, municipio de Isnos el día 05-03-2021 y municipio de Oporapa el día 21-04-2021.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	% de avance a 30 de abril	
				%	Descripción y soportes de avance
					Se realizó la estrategia CAM en tu municipio el día 22-04-2021 en el Municipio de Tesalia.
	Actualizar los contenidos de las carteleras y pantallas con información institucional.	Información actualizada en carteleras y pantallas	Cada dos meses	33%	Se han venido actualizando los banner de la página web e intranet con información institucional para mantener informado al cliente externo e interno, así como se utiliza el rompe tráfico que se tiene en la puerta del Centro de Atención al Ciudadano para publicar información relevante sobre los canales de atención en tiempos de pandemia.
	Ampliar y/o actualizar la información del módulo de preguntas frecuentes, teniendo en cuenta la retroalimentación con el ciudadano.	Preguntas frecuentes actualizado	30/12/2021	0%	Durante el mes de junio se espera consolidar los temas que son pertinentes abordar en el módulo de preguntas frecuentes para proceder a su actualización.
	Realizar entrevistas o giras de medios para mostrar resultados de los temas misionales que viene trabajando la entidad.	12 entrevistas y/o giras de medios al año	Durante todo el año.	42%	Se realizaron 5 entrevistas al Director General en medios de comunicación regionales para dar a conocer la gestión que realiza la CAM como autoridad ambiental del Huila
	Realizar actividades de sensibilización y/o capacitación a los servidores públicos de la entidad sobre la importancia de la rendición de cuentas	1 actividad desarrollada	31/12/2021	0%	Se tiene programado para realizar en el segundo semestre del año.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	% de avance a 30 de abril	
				%	Descripción y soportes de avance
3. Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	A través de diferentes medios, motivar a los ciudadanos para su participación en la rendición de cuentas.	Estrategias de motivación	30/04/2021	100%	Fueron premiadas con agendas institucionales 3 personas que contestaron correctamente las preguntas indicadas en una encuesta prediseñada en formulario google sobre el contenido expuesto en la audiencia. La actividad fue promocionada a través de banner en la página web.
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas, mediante la aplicación de una encuesta.	Encuestas aplicadas	31/05/2021	100%	Se aplicó encuesta de evaluación de audiencia pública de rendición de cuentas a través de banner publicado en página web y al finalizar la audiencia pública a través de facebook live.
	Consolidar, tabular y analizar los resultados de la evaluación de la Audiencia de rendición de cuentas y tomar acciones frente a los resultados.	Informe de evaluación de Rendición de Cuentas	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia pública.	100%	Se consolidaron y analizaron los resultados de las encuestas de audiencia pública, los cuales muestran un alto nivel de satisfacción de los asistentes frente al desarrollo, contenido y organización del evento. Los resultados fueron socializados en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de abril de 2021 y publicados en https://cam.gov.co/entidad/rendicion-de-cuentas/audiencias-p%C3%BAblicas/category/655-audiencias-2021.html
	Publicar en la página web de la corporación, el acta de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Acta publicada	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia pública.	100%	El acta de audiencia pública de rendición de cuentas llevada a cabo el martes 13 de abril se encuentra publicada en https://cam.gov.co/entidad/rendicion-de-cuentas/audiencias-p%C3%BAblicas/category/655-audiencias-2021.html

Para el componente de Racionalización de Trámites se establecieron 18 actividades, las cuales se planean ejecutar durante todo el año. Para el primer cuatrimestre del año 2021 se avanzó en un **43.5%** de cumplimiento de las metas establecidas.

Se realizó la publicación del avance de la ejecución del Plan de Acción Institucional correspondiente al primer trimestre del año, a través de las redes sociales de la Corporación, estos informes se realizaron en un lenguaje comprensible para la consulta de la ciudadanía.

Con respecto a la audiencia de rendición de cuentas, esta fue realizada el 13 de abril de 2021, de manera virtual con el fin de prevenir la propagación del COVID 19, pero garantizando la participación de miembros del consejo directivo de la Corporación, autoridades locales, entes de control y comunidad en general conectada a través de facebook live, obteniendo los siguientes resultados, 8.066 Personas alcanzadas, 1.250 Interacciones ,91 Comentarios, 132 Veces compartido y 2.500 Reproducciones.

Con el fin de evaluar el evento de rendición de cuentas, se habilitó en la página web corporativa un banner el cual contenía la encuesta y como fortalezas del evento se destacó la plataforma virtual, la organización, el tiempo de exposición del informe de gestión y la presentación clara y precisa de los temas expuestos. De igual forma como conclusión del evento se debe mejorar el procedimiento para que las personas inscritas intervengan durante la audiencia.

Es importante resaltar la labor realizada por las direcciones territoriales, teniendo en cuenta que pese a las medidas de aislamiento preventivo, se realizaron 8 jornadas de CAM en tu municipio con todas las medidas de protección, garantizando la salud de los funcionarios y la comunidad. Con estas jornadas se busca descentralizar los servicios que ofrece la corporación dando facilidad de acceso a los usuarios a los trámites ambientales.

7.4. COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Subcomponente	Actividades	Meta producto	Fecha Programada	% de avance a 30 de abril	
				%	Descripción y soportes de avance
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Revisar la posibilidad de incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto asignado para la vigencia 2021, que respalden iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	31/01/2021	100%	Dentro del Plan Anual de Inversiones se han asignado recursos a través programa 3299: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, Proyecto: 329901: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL, Indicador 3299065: Porcentaje de actualización e implementación del Plan Estratégico Tecnológico de la CAM para el período 2020-2023 y Actividad: Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la Corporación, para la Actualización y rediseño de la página web de la CAM, con el fin de sea más accesible para el ciudadano y los servicios a brindar a través de la misma puedan ser mayores.
	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 de resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción a usuarios.	31/07/2021	100%	La medición del indicador de satisfacción al ciudadano se realiza de manera trimestral por lo que el informe se emitirá con la misma periodicidad, a la fecha se encuentra publicado en https://cam.gov.co/entidad/sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/informe-de-satisfacci%C3%B3n.html el informe de satisfacción del 1 al 31 de marzo de 2021.
			30/01/2022	0%	Se tiene planeado realizar el segundo informe en el segundo semestre del año.

		Resultados de PQRSD que será presentado y retroalimentado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Trimestral	25%	Durante el primer trimestre del año se realizó el informe de PQRSD de la Corporación, el cual fue socializado con todos los jefes de dependencia. De igual forma se encuentra publicado en la página web de la CAM y se envió memorado a cada jefe con el fin de que se dé oportuna finalización a los requerimientos.
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención y evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Informe semestral de resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción.	31/07/2021	100%	La medición del indicador de satisfacción al ciudadano se realiza de manera trimestral por lo que el informe se emitirá con la misma periodicidad, a la fecha se encuentra publicado en https://cam.gov.co/entidad/sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/informe-de-satisfacci%C3%B3n.html el informe de satisfacción del 1 al 31 de marzo de 2021.
			30/01/2022	0%	Se tiene planeado realizar el informe el segundo semestre del año.
		Presentación de los resultados de las encuestas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.		33%	En comité institucional de gestión y desempeño del 21 de abril se socializó la nueva metodología para aplicación de satisfacción de cliente así como la nueva versión de encuesta de satisfacción externa y se creó la encuesta de satisfacción interna. Presentación: https://view.genial.ly/607dea7043ba7b0cf4e1030e/horizontal-infographic-diagrams-comite-igd-abril-2021 En el segundo semestre de 2021 se realizará la socialización de los resultados de la aplicación de encuestas de primer y segundo trimestre.

	Realizar medición y seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño en el centro de atención al ciudadano y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos.	Informe semestral de satisfacción de usuarios con análisis de los resultados sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos en el centro de atención al ciudadano.	31/07/2021	100 %	La medición del indicador de satisfacción al ciudadano se realiza de manera trimestral por lo que el informe se emitirá con la misma periodicidad, a la fecha se encuentra publicado en https://cam.gov.co/entidad/sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/informe-de-satisfacci%C3%B3n.html el informe de satisfacción del 1 al 31 de marzo de 2021. Una vez se de la reapertura del centro de atención al ciudadano se espera poder contar con los datos sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos para su análisis.
			30/01/2022	0%	Se espera realizar en el segundo semestre de 2021.
	Realizar un diagnóstico de los ajustes que sean necesarios implementar a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047 y evaluar la posibilidad de realizarlos durante la vigencia de este plan.	Diagnóstico realizado.	30/12/2021	0%	Se espera realizar en el segundo semestre de 2021.

	<p>Realizar un diagnóstico con el fin de evaluar la necesidad de realizar cambios a la página web de la entidad para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad visual. (NTC 5854 y Convertic)</p>	<p>1 diagnóstico realizado.</p>	<p>30/12/2021</p>	<p>100%</p>	<p>Se define por parte de la dirección general realizar modernización de la página web, teniendo en cuenta criterios de accesibilidad según diagnóstico realizado por el outsourcing sistemas.</p>
	<p>Evaluar la necesidad de implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura, cómo aplicativos para dispositivos móviles que faciliten, las solicitudes y consultas de la ciudadanía.</p>	<p>-Diagnóstico realizado y de ser posible aplicativo implementado.</p>	<p>30/12/2021</p>	<p>0%</p>	<p>Se espera realizar en el segundo semestre de 2021.</p>

3. Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Una jornada de sensibilización para las personas encargadas de la atención del ciudadano.	30/12/2021	0	Inscripción a Curso Servicio Integral al Ciudadano autogestionable dictado por la ESAP, el curso se ejecutara en el mes de Junio de este año
	Sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	Divulgación a través de los canales internos de comunicación de la CAM sobre la cultura de servicio al ciudadano.	30/12/2021	0%	Se tienen planeadas comunicaciones durante el segundo semestre del año.
4. Normativo y Procedimental	Elaborar trimestralmente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	4 informes de PQRSD elaborados y publicados, en el tiempo establecido por el Sistema Integrado de Gestión.	30/12/2021	25%	De manera quincenal, se está elaborando el informe de seguimiento a las pqrSD, el cual es socializado con los jefes de dependencia. El informe general de atención al ciudadano, se esta elaborando de manera trimestral y se publica en la página web de la Corporación. A la fecha se tiene publicado el informe correspondiente al primer trimestre.
	Aplicar encuesta de percepción de la información suministrada por el SIG.	2 evaluaciones sobre percepción satisfacción.	30/12/2021	0%	Se realiza con corte a 30 de junio y diciembre de cada año.

	Implementar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores del centro de atención al ciudadano.	Capacitación sobre protección de datos personales.	30/12/2021	0%	Se espera realizar en el segundo semestre de 2021.
5. Relacionamento con el Ciudadano	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés con el fin de revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Informe de caracterización de usuarios.	Anualmente	50%	Durante el mes de abril se ajustó la encuesta de caracterización de ciudadano, la cual se transformó a formulario de google a través del siguiente link https://docs.google.com/forms/d/14I7eCFi2xC6YhgZCM6MZJdMdjPkjeMaeZchy8gc31hE/edit con el fin de ser enviada a los diferentes actores involucrados en el actuar de la corporación para su diligenciamiento durante todo el mes de mayo, se espera obtener el informe de caracterización en el mes de junio de 2021.
	Medir la percepción del ciudadano con relación a los trámites y servicios que presta la Corporación.	Informe satisfacción del usuario.	Trimestralmente	25%	La medición del indicador de satisfacción al ciudadano se realiza de manera trimestral, a la fecha se encuentra publicado en https://cam.gov.co/entidad/sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/informe-de-satisfacci%C3%B3n.html el informe de satisfacción del 1 al 31 de marzo de 2021.

En este componente se han definido 19 actividades con el fin de dar cumplimiento al Mecanismo para la mejor atención al ciudadano. Para este periodo se ha ejecutado en un **35 %** con las actividades planeadas, sin que este porcentaje refleje incumplimiento, por el contrario, se han realizado todas las tareas en las fechas establecidas.

Durante el proceso de rediseño institucional se creó el cargo de un profesional universitario para que liderara el proceso de servicio al ciudadano. De igual forma dentro del plan Operativo Anual se destinaron recursos para el diseño de la página web de la Corporación,

con el fin de mejorar las debilidades identificada y ofrecer a los usuarios un mejor acceso a la misma.

Con respecto a la medición de la percepción de los ciudadanos, se modificó el instrumento para la recolección de la información, de tal modo que se evalúe el grado de satisfacción que los usuarios tienen frente a los servicios prestados por la Corporación.

Se han presentado dificultades frente a la vinculación del funcionario que lidere el proceso de atención al ciudadano, por lo cual no se tiene un mayor porcentaje de avance en este componente.

7.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la Información y los documentos considerados como legalmente reservados.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponente	Actividades	Fecha programada	% de avance	Seguimiento a 30 Abril
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización permanente de la información mínima obligatoria según Ley 1712/14 (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento).	30/12/2021		Actualmente se tiene publicada en el botón de transparencia de la página web, la información mínima obligatoria según la ley 1712/14. La información que compete a la SAF se encuentra publicada en la página web, ventanilla de transparencia conforme al seguimiento realizado por la Oficina de planeación, los planes anuales del subproceso de talento humano han sido publicados. https://www.cam.gov.co/entidad/tT talento-humano/planes.html

			33%	<p>De acuerdo a la dinámica de la corporación se actualiza la información contenida en el botón de transparencia de la página web.</p> <p>Se planea en encuentro conversacional definir actualización del esquema de publicación así como su responsable.</p>
	Gestionar y actualizar estado de las hojas de vida y declaración de bienes y rentas de cada servidor de la entidad en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	30/12/2021	100%	<p>Con corte a 30 de abril se encuentran publicadas el 100 % de las hojas de vida de los servidores públicos vinculados a la planta de personal de la entidad en la Plataforma SIGEP. El enlace que lleva para la verificación de las hojas de vida es: https://www.funcionpublica.gov.co/dafpIndexerBHV/?find=FindNext&query=Cam&dptoSeleccionado=&entidadSeleccionado=0884&munSeleccionado=&tipoAltaSeleccionado=&bloquearFiltroDptoSeleccionado=&bloquearFiltroEntidadSeleccionado=&bloquearFiltroMunSeleccionado=&bloquearFiltroTipoAltaSeleccionado=</p>

				<p>Se emite circular interna de fecha 28 de abril respecto al cumplimiento de la presentación de la declaración de bienes y rentas con vencimiento al 31 de mayo de 2021. https://www.funcionpublica.gov.co/dafpIndexerBHV/?find=FindNext&query=Cam&dptoSeleccionado=&entidadSeleccionado=0884&munSeleccionado=&tipoAltaSeleccionado=&bloquearFiltroDptoSeleccionado=&bloquearFiltroEntidadSeleccionado=&bloquearFiltroMunSeleccionado=&bloquearFiltroTipoAltaSeleccionado=</p>
	<p>Avanzar en la construcción del conjunto de datos abiertos, divulgarlos y evaluar su uso.</p>	<p>30/12/2021</p>	<p>33%</p>	<p>Se publica en datos abiertos según lo solicitado por la dependencias, con corte a 30 de abril no se han hecho publicaciones en datos abiertos.</p> <p>En el primer trimestre de 2021 no se ha remitido información a SPOT para su publicación o consulta abierta de los ciudadanos. Actualmente se encuentra en ajuste técnico el documento denominado Plan de Manejo Ambiental-PMA PNR Corredor Biológico Guácharos Puracé-CBGP, según lo solicitado por el Consejo Directivo- CD.</p>

				Se reportó información acerca de las estaciones hidrometeorológicas en operación y el muestreo del sistema de Vigilancia de Calidad del Aire- Reporte de resultados de monitoreo de calidad de aire.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712/14 según lista de chequeo de la PGN y la Estrategia Gobierno en Línea.	30/12/2021	0%	Esta actividad se tiene planeada para el mes de Octubre
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Mantener actualizado el inventario de activos de información.	30/12/2021	0%	Durante el mes de junio se espera consolidar los temas que son pertinentes abordar en el módulo de preguntas frecuentes para proceder a su actualización.
	Mantener la estructura y actualización del esquema de publicación de información en el portal Institucional	30/12/2021	0%	En encuentro conversacional del 19 de mayo de 2021 de SPOT se definirá la actualización del esquema de publicación.
	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	30/12/2021	0%	Se planea realizar la actualización del mismo, durante el segundo semestre
4. Criterio diferencial de accesibilidad	Dentro del marco del criterio diferencial de accesibilidad a la información pública, realizar una evaluación a la página web de la corporación y realizar los ajustes a que haya lugar.	30/09/2021	0%	Se realizará en el segundo semestre del año, una vez se haya ejecutado el contrato para modernización de página web.

	Evaluar la posibilidad de divulgar información en formatos alternativos comprensibles, para facilitar acceso a grupos étnicos y personas con discapacidad, cuando sea requerido.	30/12/2021	0%	Se tiene programada realizar la revisión, durante el segundo semestre
	Portal Web con publicaciones para permitir el acceso de la página a informes de gestión en otro idioma.	30/12/2021	0%	Una vez se tenga el informe de gestión se revisara la pertinencia de presentar el informe de gestión traducido en otro idioma o lengua.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Incluir en el informe de PQRSD información referente a 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. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	30/07/2021	100%	De manera trimestral se esta elaborando el informe de gestión de PQRSD en el cual se incluye el número de solicitudes, el tiempo de respuesta a las solicitudes, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
		30/01/2022	0%	Se tiene planeada para el mes de enero de 2021

En lo referente al seguimiento y verificación realizado al Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, se planearon 12 actividades para realizarse durante el presente año, de las cuales se ha dado cumplimiento a un **22%** durante el primer cuatrimestre. A pesar de que se tienen plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de

2021 en la mayoría de las actividades, se evidencia que este componente presenta un bajo porcentaje de avance.

Al igual que el componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, la falta del funcionario que lidere el proceso de atención al ciudadano afecta la ejecución de este componte.

7.6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. En este componente la Corporación elaboró un código de ética (código de integridad) con el fin de que sea puesto en práctica por los funcionarios y contratistas de la entidad para ejercer desde el interior todo lo establecido en lo referente a la transparencia y lucha contra la corrupción y además cuenta con unos formatos donde cada funcionario de planta y contratistas se compromete en prevenir la corrupción.

Actividades	Fecha programada	% de Avance	Seguimiento a 30 Abril
Divulgar e interiorizar el Código de Integridad que incorpora lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante.	30/12/2021	33%	Durante la jornada del día del servidor público el director hizo énfasis en el código de integridad, dando a conocer cada uno de los valores corporativos. Campaña de divulgación programada para el mes de octubre

1.2	Realizar actividades de fomento y compromiso de los valores del código de integridad, a través de las cuales también se fomentarán los compromisos éticos como concepto de conflicto de intereses, afianzando los conceptos de impedimentos y recusación.	30/12/2021	33%	Durante la jornada del día del servidor público el director hizo énfasis en el código de integridad, dando a conocer cada uno de los valores corporativos. Se tiene programada una jornada de divulgación de conflicto de intereses en el mes de octubre.
1.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	30/12/2021	0%	Se planean ejecutar a partir del mes de junio.

1.4	Dar inicio a las gestiones necesarias para suscribir el pacto de la integridad y de la lucha contra la corrupción con la Vicepresidencia de la república y la Secretaría de transparencia con el fin de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción RITA	30/12/2021	50%	Se firmó el pacto de la integridad y lucha contra la corrupción y se envió a la vicepresidencia de la Republica y a la secretaria de transparencia y anticorrupción. Se está a la espera de la respuesta por parte de estas entidades.
-----	--	------------	-----	--

En el componente de **INICIATIVAS ADICIONALES** se plantearon 4 actividades, de las cuales se ha avanzado en un 29%, teniendo en cuenta que se han planeado para desarrollarse en el segundo semestre del año.

8. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se ha convertido en una herramienta que aporta al mejoramiento continuo de la Corporación, teniendo en cuenta que las actividades establecidas se han apropiado a tal punto que no se realizan por dar cumplimiento al plan, sino porque ya hacen parte del quehacer institucional.
2. Se puede concluir que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se encuentra alineado al Plan de Acción Institucional para la actual vigencia, teniendo en cuenta que sus componentes, actividades, metas e indicadores aportan al cumplimiento del PAI.

3. Durante el primer cuatrimestre del año el nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano ha sido bajo, se avanzó en un 25%, sin embargo, la mayoría de las actividades tienen plazo de ejecución el 31 de diciembre del presente año, por lo cual no se puede concluir que se está generando un incumplimiento a las actividades planeadas porque se cuenta con el tiempo necesario para su ejecución.

A continuación, se muestra el resumen del resultado del PAAC por componente.

COMPONENTE	CUMPLIMIENTO
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción	7,7%
Componente 2. Racionalización de Trámites	33%
Componente 3. Rendición de Cuentas	43,5%
Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	35%
Componente 5. Transparencia y acceso a la Información	22%
Componente 6. Iniciativas Adicionales	29%
TOTAL	25%

Cuadro No. 7: Porcentaje de Avance total PAAC

4. Es necesario fortalecer el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, en cuanto a la contratación o vinculación laboral de un profesional que lidere el proceso, que de los lineamientos para la prestación de un mejor servicio, realice los informes de gestión de PQRSD, informe de satisfacción al usuario, realice las gestiones para la capacitación del personal y el mejoramiento de tecnologías de la información, se realicen los diagnósticos necesarios para el mejoramiento de y con el fin de prestar un adecuado servicio a los ciudadanos que se vea reflejado en el aumento del grado de satisfacción de los mismos.
5. Teniendo en cuenta que el componente de gestión del riesgo de corrupción es el más bajo, se solicita tomar las medidas necesarias para realizar la actualización, aprobación, socialización de la política de gestión del riesgo, actualización del procedimiento y del mapa de riesgo.

Atentamente.



LORENA CAMACHO NOGUERA
Asesora de Dirección