



cam

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

¡Cuida tu naturaleza!



**PLAN
ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

2020

*Opita de
Corazón*

1. INTRODUCCIÓN

En julio de 2011 se expidió la Ley 1474, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. La mencionada disposición legal en su artículo 73 define que “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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Mediante el Decreto 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario único del Sector Presidencia de la República”, se compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Como consecuencia de la revisión y actualización de la anterior metodología se expidió el **Decreto 124 de 2016**, mediante el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, y se incorporan al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizan las directrices para diseñar y hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, comprometida con la lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo en la Atención y participación del ciudadano, presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, el cual se constituye en una herramienta de control preventivo de la gestión institucional que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción de la Entidad.

Este documento se desarrolló siguiendo la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y dentro del presente documento se incluyen los cinco (5) componentes autónomos e independientes y un sexto componente relacionado con las Iniciativas Adicionales, así:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la Corporación identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos originados de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

2. Racionalización de Trámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

3. Rendición de cuentas: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la entidad.

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales la entidad genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

6. Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construyó de manera participativa como herramienta para prevenir los riesgos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos y contenidos en el Sistema Integrado de Gestión.

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

- Fortalecer la cultura organizacional de la CAM a través de la implementación de buenas prácticas de gestión, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.

2.2 ESPECÍFICOS

- Presentar las acciones y medidas encaminadas a prevenir y mitigar la posible ocurrencia de eventos de fraude y corrupción
- Efectuar un proceso de rendición de cuentas efectivo y permanente, propendiendo por la transparencia de la gestión de la administración pública.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que tiene la CAM.
- Garantizar el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública.

3. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, aplica para todos los servidores públicos y colaboradores de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM involucrados en los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación.

4. FUNDAMENTO LEGAL

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 99 de 1993 (Corporaciones autónomas regionales y de desarrollo.)
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 962 de 2005. Ley Antitrámites.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

- Ley 1474 de 2011 artículo 73, 76 y 78 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011 (Art. 4) Por el cual se suprime y se crea una Secretaría y se suprime un programa en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 124 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 y de Atención al Ciudadano”
- Decreto 1166 del 2016. Reglamenta el derecho de petición verbal.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano - DAFP
- Guía para la Gestión de riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP. Versión 4.
- Manual Único de Rendición de Cuentas – DAFP
- Decreto 1499 de 2017, (Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015)

5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA – CAM

En la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la Corporación las cuales se desarrollan según los principios y valores establecidos en el código de ética ahora código de integridad, bajo el compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta. Por lo anterior se establecen las siguientes acciones:

- ✓ Análisis e identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de acciones para su mitigación.
- ✓ Fortalecimiento del área de Atención al Ciudadano.

- ✓ Realización de jornadas de rendición de cuentas, promoviendo espacios de participación de la ciudadanía por diferentes canales.
- ✓ Actualización permanente del sitio web y de los servicios que desde allí presta la Corporación

6. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6.1 METODOLOGIA

Para el 2020 la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. De acuerdo con lo anterior, desde la Corporación se consolida el mismo en un documento, con la participación de la ciudadanía como eje transversal a las acciones de rendición de cuentas, atención al ciudadano y del derecho de acceso a la información pública.

La metodología desarrollada para la formulación del Plan 2020 incluyó las siguientes actividades:

La Oficina de Planeación se encarga de elaborar y estructurar de manera anual el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El documento se elabora teniendo en cuenta el Plan de Acción Institucional, los elementos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión, el Código de Integridad y los Valores Corporativos.

El borrador del plan es socializado a todos los servidores públicos de la entidad y a la ciudadanía en general, convocando a la revisión colectiva del mismo.

Las observaciones y recomendaciones presentadas, se analizan por parte de la Jefe de Planeación y del Profesional Especializado de la oficina de planeación y se realizan en el documento los ajustes a que haya lugar.

Si es necesario; se podrán realizar ajustes y modificaciones orientadas a mejorar el plan durante la vigencia del mismo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

6.2 SEGUIMIENTO

El seguimiento será realizado de manera cuatrimestral por el Asesor de Dirección con funciones de control interno y el reporte de las acciones adelantadas, será responsabilidad de cada líder de proceso.

7. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, como entidad del orden nacional, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Este Plan está formado por cuatro componentes, así:

7.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La CAM tomo como referencia la metodología planteada en la Guía para la Gestión de riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP. Versión 4 y el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano - DAFP, los cuales sirvieron de orientación para identificar los riesgos de corrupción, causas, consecuencias y acciones que permitirán minimizar el impacto de los mismos. Es claro que cuando nos referimos a riesgos de corrupción, el impacto siempre será negativo, en este orden de ideas la calificación del impacto de los riesgos de corrupción oscilará siempre entre las calificaciones de Moderado, Mayor y Catastrófico.

En cuanto a la probabilidad de materialización se consideran cinco criterios: Rara vez, Improbable, Posible, Probable y Casi seguro. Una vez identificados y evaluados los riesgos de corrupción, se definieron los controles y acciones adicionales (si es el caso) que se deben adoptar.

La identificación, análisis y valoración del riesgo, es un esfuerzo Institucional, que es liderado desde la alta dirección, con la participación y compromiso del personal desde cada uno de sus procesos, con el fin de lograr que la Gestión del Riesgo haga parte de la planeación estratégica de la Entidad.

Para el año 2020 la CAM continuará con la estrategia de delegar la Gestión del Riesgo a los líderes de cada proceso, los cuales tienen como responsabilidad realizar el seguimiento y evaluación permanente al Mapa de Riesgos a su cargo, sin perjuicio del seguimiento, asesoría y acompañamiento de la Oficina de Planeación y el Asesor de Dirección.

Se elaboró la matriz de riesgos y oportunidades que integra los riesgos de gestión y corrupción, en donde se registran aquellos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, los responsables de su ejecución y los indicadores para evaluar su efectividad. (Ver documento anexo).

COMPONENTES GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Realizar seguimiento a la Política de administración del Riesgo	Informe del estado de implementación de la Política de administración de Riesgos	Asesor de Dirección	31-dic-2020
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Aprobar a través del Plan anticorrupción el Mapa de Riesgos y oportunidades construido a partir de acción correctiva de auditoria interna 2019.	Aprobación del Plan Anticorrupción que contiene el Mapa de Riesgos y Oportunidades.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	31-Ene 2020
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.	Profesional Especializado OPL	31- May- 2020
4. Monitoreo y Revisión	4.1 Monitoreo periódico del cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgos y oportunidades 2020.	Reporte cumplimiento cuatrimestral de las Actividades del Mapa de Riesgo y oportunidades 2020.	Líderes de procesos.	08/05/2020 07/09/2020 11/01/2021
5. Seguimiento	5.2 Seguimiento cuatrimestral al Mapa de Riesgos y Oportunidades 2020.	Informe Publicado en página web de la Corporación de los seguimientos realizados al Mapa de Riesgos y Oportunidades 2020.	Asesor de Dirección	15/05/2020 14/09/2020 18/01/2021

7.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La CAM ha venido implementado una estrategia de racionalización de trámites basada en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las fases establecidas en la Guía Metodológica para la racionalización de trámites del año 2017 y de la estrategia de Gobierno en Línea la cual plantea la realización de las siguientes pasos: Preparación, Recopilación de información general, análisis y diagnóstico, formulación de acciones y rediseño del trámite, implementación y monitoreo, evaluación y ciclo continuo de racionalización.

Lo anterior para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos.

Para el desarrollo de este componente, la Corporación ha venido efectuando el proceso metodológico de la guía.

▪ **Revisión de los procesos para identificar trámites:**

En la Corporación se realizan permanentes actualizaciones y ajustes a los procedimientos, con el fin de simplificar y reducir los trámites que los ciudadanos deben adelantar ante la Corporación.

Lo anterior ha permitido reducir los tiempos en la atención a trámites ambientales y demás solicitudes presentadas por la comunidad.

Adicionalmente, vale la pena mencionar que a través de la página web de la corporación se pueden adelantar las siguientes acciones:

- Consultar el estado de trámite
- Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Pago de facturación por tasas
- Descargue de formularios para trámites ambientales

La corporación realizó inventario de los trámites y se encuentran inscritos en SUIT, actualmente son 23. Los trámites publicados fueron priorizados para las corporaciones autónomas, en jornadas convocadas por el DAFP, DNP y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

A continuación, se describen las acciones de racionalización y simplificación de trámites definidas de manera permanente por la Corporación para agilizar los trámites y optimizar los procesos:

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO O Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		COORDINADOR	EJECUTORES	OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa			
1	Licencias y permisos ambientales	Administrativa	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Parcialmente automatizada	Actualizar las listas de chequeo e informar a los ciudadanos sobre los requisitos y documentación que deben allegar para iniciar un trámite	Agilizar el trámite de atención de las solicitudes	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental Direcciones Territoriales	01/02/2020	31/12/2020	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	Directores Territoriales Profesionales Especializados y Universitarios DT	La racionalización es agilizar el trámite de atención a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
2	Licencias y permisos ambientales	Administrativa - Tecnológica	Solicitud de los trámites desde cualquier sitio. No se requiere el desplazamiento del ciudadano hasta la Corporación	Automatizada	Registrar de manera permanente la información en el aplicativo SILAM el cual está completamente integrado con la Ventanilla Única de Trámites Ambientales - VITAL	Agilizar el trámite de solicitud y atención de trámites ambientales	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental Direcciones Territoriales	01/02/2020	31/12/2020	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	Directores Territoriales Profesionales Especializados y Universitarios DT	La racionalización permite que los ciudadanos puedan gestionar los trámites en línea.

La corporación ha definido realizar las siguientes acciones en el marco de la racionalización de trámites para la revisión y ajuste de la estrategia de racionalización 2020:

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Registrar los trámites faltantes en el SUIT.	Trámites registrados en el SUIT	Profesional Especializado Oficina de Planeación y Profesional Especializado Regulación y Calidad Ambiental.	30/04/2020
Realizar la caracterización de usuarios en la cual se incluya la consulta a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costos que se llevan a cabo en la corporación.	Caracterización de usuarios	Profesional Especializado Oficina de Planeación	31/03/2020
Priorización de trámites a racionalizar	Trámites Priorizados	Profesional Especializado Oficina de Planeación y Profesional Especializado Regulación y Calidad Ambiental.	31/08/2020
Actualizar y registrar la Estrategia de Racionalización de trámites en el SUIT	Estrategia de Racionalización de trámites registrada en el SUIT	Profesional Especializado Oficina de Planeación y Profesional Especializado Regulación y Calidad Ambiental.	30/09/2020

7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo al Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se entiende rendición de cuentas como un proceso mediante los cuales 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 decir, es un ejercicio continuo y transversal orientado a fortalecer la relación entre la entidad y el ciudadano.

Por tal razón, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, ha presentado información de su gestión a la ciudadanía mediante la realización de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas anualmente, en donde se presentan los principales logros y avances de la gestión.

Dentro de los componentes de la Rendición de Cuentas definidos por el Gobierno Nacional e implementados en la Corporación, se encuentran:

Información de calidad y en lenguaje claro: Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, Portal Único de Contratación, entre otros.

Diálogo: Para el desarrollo de este componente, se planea, organiza y desarrollan Audiencias Públicas de rendición de cuentas, de acuerdo al cronograma establecido y con presencia en cada una de las Direcciones Territoriales. De estas Audiencias se elabora acta con los compromisos pactados y se realiza el respectivo seguimiento a su cumplimiento, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo. De la misma manera como paso previo a las audiencias públicas se brinda la oportunidad para que cualquier ciudadano se inscriba con el fin de intervenir en el evento con temas relativos al mismo.

A continuación, se describen las actividades establecidas por la Corporación para garantizar el ejercicio de la rendición de cuentas y para suministrar a la comunidad la información sobre los resultados de la gestión institucional:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Ejecutor	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción Institucional	Documento publicado	Profesional Universitario – Banco proyectos	Profesional Universitario – Banco proyectos	31/07/2020. 31/10/2020. 31/01/2021.
	1.2	Consolidar informe de gestión en lenguaje comprensible y publicarlo para consulta de la ciudadanía.	Documento elaborado	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	31/07/2020 31/01/2021
	1.3	Socializar a través de redes sociales; los avances de la gestión realizada por la corporación.	Publicaciones realizadas.	Profesional de Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	Durante todo el año.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar reuniones y/o mesas de trabajo en articulación con los sectores productivos	Evento Realizado	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental Subdirección de Gestión Ambiental	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental Subdirección de Gestión Ambiental	Se programan durante el año
	2.2	Realizar un evento Anual con convocatoria masiva para presentación del proyecto de Plan de acción Institucional (Audiencia Pública).	Evento Realizado	Dirección General Oficina de Planeación	Dirección General Oficina de Planeación	Plazo máximo 30/04/2020
	2.3	Realizar actividades de dialogo en doble vía con la ciudadanía de acuerdo a los temas priorizados por la Corporación a través de alguno de los siguientes medios: - Reuniones regionales - CAM en tu municipio	Actividades realizadas: 12 Jornadas al año.	Dirección General Oficina de Planeación Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	Dirección General Oficina de Planeación Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental Direcciones Territoriales	Durante todo el año según la programación.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Ejecutor	Fecha programada
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Publicar encuesta virtual sobre los temas más relevantes a considerar en la audiencia pública de presentación del proyecto de Plan de Acción Institucional 2020-2023.	Encuesta virtual publicada en la página web de la CAM	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	30/04/2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Diseñar y aplicar una herramienta de evaluación de la Audiencia Pública de presentación del Proyecto de Plan de Acción Institucional 2020-2023.	Instrumento aplicado Análisis de los resultados	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	31/05/2019
	4.2 Publicar en la página web de la Corporación el acta de la audiencia pública de presentación del proyecto de Plan de acción Institucional 2020-2023.	Documento realizado	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia pública.

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

La Corporación tiene como prioridad, crear conciencia y apropiar en cada servidor público el servicio y la atención al ciudadano en pro de generar confianza en las partes interesadas. De esta forma se da cumplimiento a las disposiciones vigentes, con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

El monitoreo y seguimiento a la atención realizada al ciudadano, permite entre otras cosas:

- 1.- Ajustar la secuencia e interrelación de los procesos institucionales
- 2.- Realizar seguimiento y medición permanente de los procesos
- 3.- Implementar acciones correctivas y de mejoramiento
- 4.- Establecer controles en la prestación del servicio
- 5.- Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.
- 6.- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos.

7.4.1 ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención más frecuentemente usados por las partes interesadas son: presencial, telefónico, correspondencia Impresa y virtual:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personalizada	<p>Sede Principal Carrera 1 No. 60 – 79 Barrio Las Mercedes – Neiva</p> <p>Dirección Territorial Sur Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín</p> <p>Dirección Territorial Occidente Carrera 4A No. 4-46 – Garzón</p> <p>Dirección Territorial Occidente Calle 5 No. 5-44 – La Plata</p>	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 11:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
Escrito	Radicación de correspondencia	<p>Sede Principal Carrera 1 No. 60 – 79 Barrio Las Mercedes – Neiva</p> <p>Dirección Territorial Sur Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín</p> <p>Dirección Territorial Occidente Carrera 4A No. 4-46 – Garzón</p> <p>Dirección Territorial Occidente Calle 5 No. 5-44 – La Plata</p>	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 11:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CAM
No presencial	Línea gratuita	01 8000 960260	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 11:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
	Línea de atención al ciudadano	<p>Sede principal: PBX (57 8) 8765017</p> <p>Dirección Territorial Sur: (57 8) 835 4422</p>		

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
		Dirección Territorial Centro: (57 8) 833 2444 Dirección Territorial Occidente: (57 8) 837 0080		
Virtual	Página web	www.cam.gov.co	La página web ésta activa las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles.	Ruta de Información, peticiones, quejas y reclamos: https://www.cam.gov.co/servicios/pqrs-alias-2.html
	Correo Electrónico	camhuila@cam.gov.co	El correo y las redes sociales están activas las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
	Twitter	@CAMHUILA		
	Facebook	CAM		
	You tube	@CAMHUILA		
	Instagram	@CAM_HUILA		

Condiciones generales: A continuación, se describen las principales condiciones que se deben tener en cuenta por parte de la ciudadanía para un adecuado tratamiento de las solicitudes e inquietudes que presenten por los diferentes canales de atención:

- **Medio Escrito:** las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico y teléfono para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.
- **Presencial:** Se puede realizar en cualquier sede de la Corporación, ubicadas en los municipios de Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata.
- **Telefónico:** El usuario se podrá contactar con la línea telefónica en cada una de las sedes.
- **Correo electrónico:** El correo debe contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia y teléfono para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía y se basa en los

resultados del diagnóstico de la implementación de la Metodología Autogestionada de Mejoramiento de Sistemas de Servicio al ciudadano a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. A continuación, se presentan las estrategias para este componente:

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar y adoptar mediante acto administrativo la política de servicio al ciudadano.	Acto administrativo de adopción.	Asesor de Dirección Profesional Especializado OPL.	31/03/2020
	1.2	Incluir dentro del mapa de procesos de la corporación el proceso de servicio al ciudadano.	Mapa de procesos actualizado.	Asesor de Dirección Profesional Especializado OPL.	31/03/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer a través de diferentes medios la implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano en todos los canales de atención.	Medios de divulgación del Protocolo de Atención al Ciudadano para conocimiento general de todos los servidores públicos de la entidad.	Asesor de Dirección	31/12/2019
	2.2	Hacer seguimiento a las estadísticas de tiempos de espera y de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, reportados por el Sistema Digiturno en el CAC y generar mejoras.	Seguimiento realizado.	Asesor de Dirección Profesional Especializado OPL.	30/04/2020 30/08/2020 31/12/2020
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Incluir y ejecutar dentro del plan institucional de capacitación temáticas específicas de servicio al ciudadano.	Servidores públicos que desarrollan actividades de servicio al ciudadano capacitados en servicio al ciudadano	Asesor de Dirección Profesional Universitario - Talento Humano	31/12/2020

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Creación u optimización de procesos y procedimientos relacionados con el proceso de atención al ciudadano, integrados con el MIPG y el SIG.	Procedimientos documentados.	Asesor de Dirección Profesional Especializado OPL.	31/12/2020
	4.2	Identificar y valorar los riesgos asociados al cumplimiento de la política de atención al ciudadano.	Riesgos incluidos en la Matriz de Riesgos y Oportunidades.	Asesor de Dirección Profesional Especializado OPL.	31/12/2020
	4.3	Implementar estrategias garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos en la ley.	Estrategias implementadas.	Asesor de Dirección	31/12/2020
	4.4	Elaborar Informes de PQRSD.	Informes de PQRSD.	Asesor de Dirección	Mensualmente, durante todo el año
	4.5	Seguimiento a implementación la política de tratamiento de datos personales.	Seguimientos realizados.	Profesional Especializado OPL.	Semestral.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	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.	Profesional Especializado OPL.	Anualmente.
	5.2	Medir la Percepción del ciudadano en relación a los trámites y servicios que presta la Corporación.	Informe satisfacción del usuario.	Profesional Especializado OPL - Coordinador Sistema Integrado de Gestión	Trimestralmente, Durante todo el año.

7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Derecho de acceso a la información pública: Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

Dentro del componente se han identificado cuatro (4) subcomponentes orientados a garantizar la transparencia en la gestión y el acceso a la información. A continuación de describen las actividades definidas por la Corporación:

Subcomponente	No.	Actividad	Meta o producto	Coordinador	Indicador	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712/14 según lista de chequeo de la PGN y la Estrategia Gobierno en Línea.	Informe de seguimiento a información en página web.	Asesor de Dirección	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2020
Subcomponente 2 Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Construir, aprobar y publicar política de seguridad de la información.	Política de seguridad de la información aprobada.	Jefe Oficina de Planeación	1 Política de seguridad de la información aprobada.	31/12/2020
Subcomponente 3 Criterio diferencial de Accesibilidad	3.1	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 correspondientes.	Informe de seguimiento de criterio de accesibilidad a información en página web.	Jefe Oficina de Planeación	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2020
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Incorporar en el informe de PQRSD las solicitudes de acceso a la información de conformidad con los parámetros: 1. El número de	Informe de PQRSD	Asesor de Dirección	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2020

Subcomponente	No.	Actividad	Meta o producto	Coordinador	Indicador	Fecha programada
		solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.				

7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Corporación hará promoción de la transparencia, la integridad y la honestidad de los servidores públicos, a través de estrategias que fortalezcan los parámetros de comportamiento ético de los servidores públicos, por lo cual determina:

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1.1	Código de Integridad	Establecer e implementar estrategia para continuar fortaleciendo el comportamiento ético de los servidores públicos de la CAM	Estrategia implementada	Asesor de Dirección	31/12/2020

Nota 1: El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se tendrá en cuenta dentro de la formulación de los objetivos, las estrategias, las metas y demás elementos incluidos en el Plan de Acción Institucional 2020 – 2023.

CAMILO AUGUSTO AGUDELO PERDOMO
Director General

Elaboró: Martha Viviana Diaz Quintero, Profesional Especializado OPL.
Revisó: Edisney Silva Argote, Jefe Oficina de Planeación. (E).

ANEXO

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN