



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. General.....	4
1.2. Específicos.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. FUNDAMENTO LEGAL	4
4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	5
5. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
5.1. Metodología.....	5
5.2. Seguimiento.....	6
6. COMPONENTES DEL PLAN.....	6
6.1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos	7
6.2. Racionalización de Trámites.....	8
6.3. Rendición de Cuentas.....	9
6.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	11
6.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	13
6.6. Iniciativas Adicionales.....	14

Índice de Tablas

Tabla 1. Normatividad sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	4
Tabla 2. Asignación de Responsables.....	6
Tabla 3. Acciones del Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción.....	7
Tabla 4. Acciones del Componente: Racionalización de Trámites	9
Tabla 5. Acciones del Componente: Rendición de Cuentas	10
Tabla 6. Canales de Atención.....	11
Tabla 7. Acciones del Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	12
Tabla 8. Acciones del Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	13
Tabla 9. Acciones del Componente: Iniciativas Adicionales	15

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “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”, se formula el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM para la vigencia 2021, el cual incluye acciones de transparencia y acceso a la información pública, conforme a los lineamientos y desarrollos normativos; como herramienta de control preventivo de la gestión institucional que busca promover la transparencia y evitar la materialización de los riesgos de corrupción en la administración pública.

El plan se elaboró a partir de la metodología contenida en el documento: “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, con el desarrollo de sus componentes a saber:

- 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos:** 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:** 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 para su simplificación.
- 3. Rendición de Cuentas:** contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Corporación a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
- 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** 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:** reúne los mecanismos para brindar a la ciudadanía el derecho que le asiste de acceder a la información pública de la entidad, con el fortalecimiento de los canales previstos para tal finalidad.
- 6. Iniciativas Adicionales:** se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

1. OBJETIVOS

1.1. General

Evitar la ocurrencia de hechos de corrupción en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM.

1.2. Específicos

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en cada proceso, con el fin de prevenir su materialización.
- Racionalizar los trámites que, conforme a su priorización, merezcan atención por parte de la entidad, para ser simplificados con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en su gestión.
- Rendir cuentas a los ciudadanos de manera permanente para que estos puedan ejercer el control ciudadano a las inversiones públicas que realice la entidad.
- Poner a disposición de la ciudadanía, la información de carácter público generada por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales establecidos para ese propósito.

2. ALCANCE

Aplica para los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena- CAM, y por tanto las medidas y acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores públicos y colaboradores de la entidad.

3. 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, que va en sintonía con uno de los propósitos de la presente administración, contenidos en el Plan de Acción Institucional “Huila, Territorio de Vida Sostenibilidad y Desarrollo”, donde se señala que en el presente periodo se consolidarán y aplicarán estrategias de servicio al cliente, visibilidad y transparencia.

Tabla 1. Normatividad sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

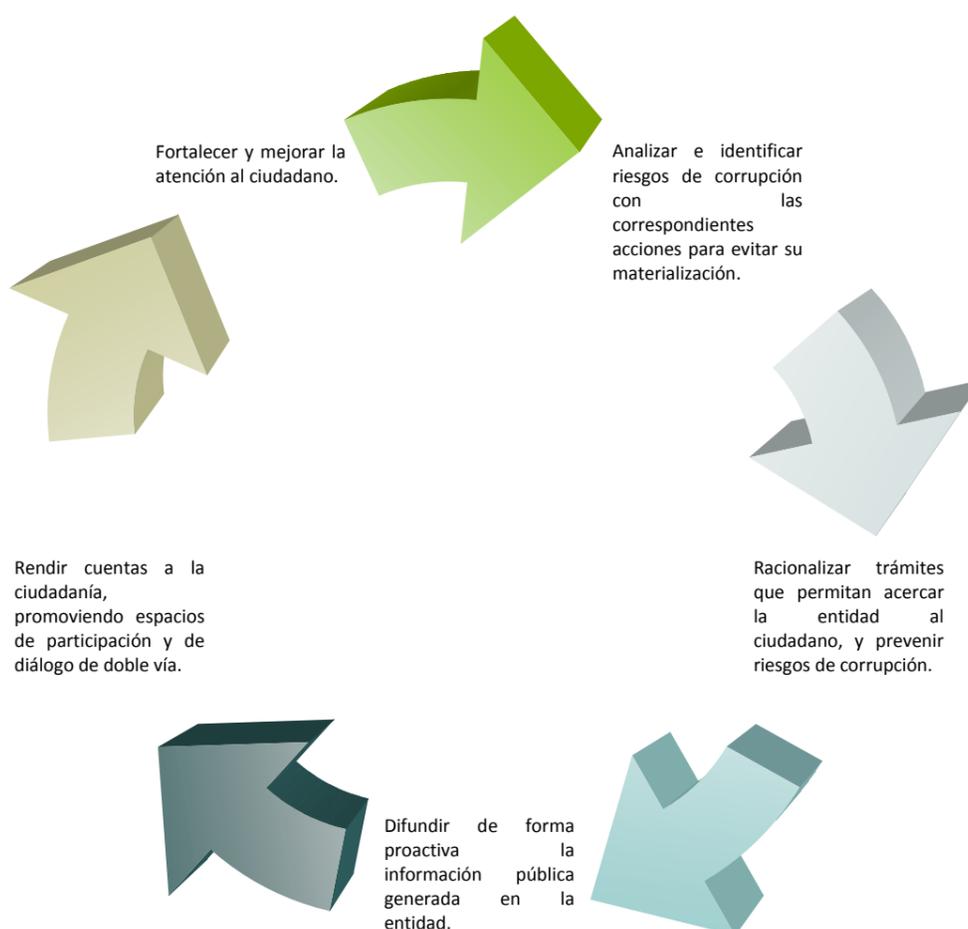
TEMA CENTRAL	NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Artículo 73	Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Art .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Art.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MEC	Art. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Art. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

TEMA CENTRAL	NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, nos comprometemos a cumplir con la Constitución Política y la Ley, a desarrollar las funciones asignadas en el marco de los principios y valores establecidos en el Código de Integridad, bajo el compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta.

Con tal propósito, se desarrollarán acciones orientadas a:



5. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1. Metodología

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

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; el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se construyó de manera participativa, con la invitación a funcionarios y contratistas de la CAM y la ciudadanía en general a formular observaciones al documento borrador, habiendo previamente realizado mesas de trabajo con líderes de procesos y sus equipos para la estructuración del mapa de riesgos y oportunidades.

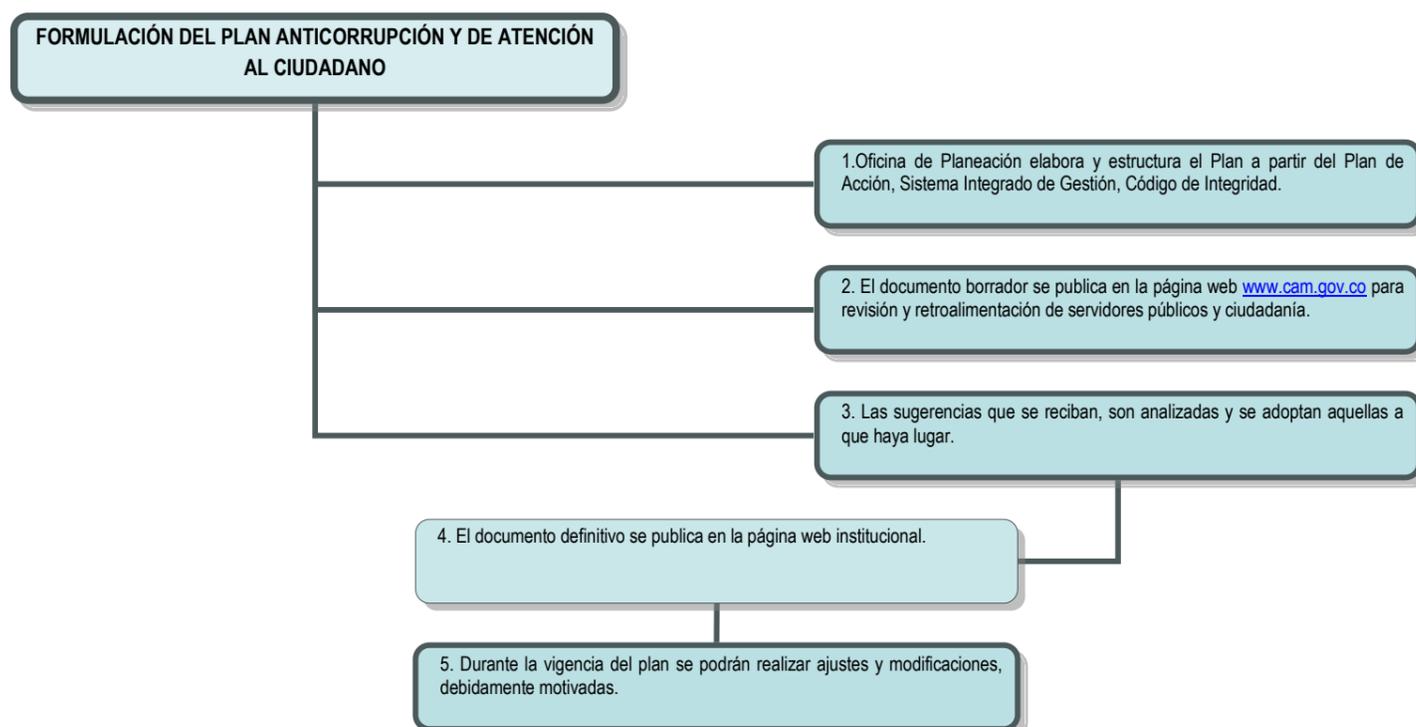
Se determinaron los siguientes responsables en la construcción, socialización y seguimiento al Plan Anticorrupción

y de Atención al Ciudadano Vigencia 2021:

Tabla 2. Asignación de Responsables

RESPONSABLES	TAREAS U OBLIGACIONES
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Apropiarse del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Ejecutar y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y exterior de la entidad. Efectuar seguimiento a las acciones planteadas.
Líderes de proceso y equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Proponer las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Ejecutar las acciones, verificando su cumplimiento.
Oficina de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Liderar la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su consolidación. Socializar el plan y realizar monitoreo a su ejecución.
Control Interno de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Realizar los respectivos seguimientos al año (abril, agosto y diciembre) y publicar los respectivos informes.

La metodología desarrollada para la formulación del Plan 2021 incluyó las siguientes actividades:



5.2 Seguimiento

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

6. COMPONENTES DEL PLAN

Como se describió en la introducción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está compuesto por 5 grandes componentes más las acciones adicionales que se plantean realizar para evitar que en la entidad ocurran hechos de corrupción, partiendo de la esencia misma de cada servidor público que debe identificarse con los principios y valores que rigen la entidad.



6.1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos

A partir de la “Guía para la Gestión del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas” – DAFFP, versión 4 y las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se identificaron los riesgos de corrupción, causas, consecuencias y acciones que permitirán evitar su ocurrencia; por cuanto siempre las consecuencias de la materialización de un riesgo de corrupción serán catastróficas para la entidad.

En cuanto a la probabilidad de materialización se consideraron 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 fuere el caso) que se deben adoptar.

La identificación, análisis y valoración del riesgo, es liderado desde la alta dirección, con la participación y compromiso de todos los servidores públicos involucrados en los diferentes procesos, de tal forma que la Gestión del Riesgo hace parte de la planeación estratégica de la entidad.

Para el año 2021 la CAM continuará con la estrategia de delegar la Gestión del Riesgo a los líderes de cada proceso, a quienes se les asigna la responsabilidad de realizar el seguimiento y evaluación permanente al Mapa de Riesgos, sin perjuicio del monitoreo, asesoría y acompañamiento que debe efectuar 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).

Tabla 3. Acciones del Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción

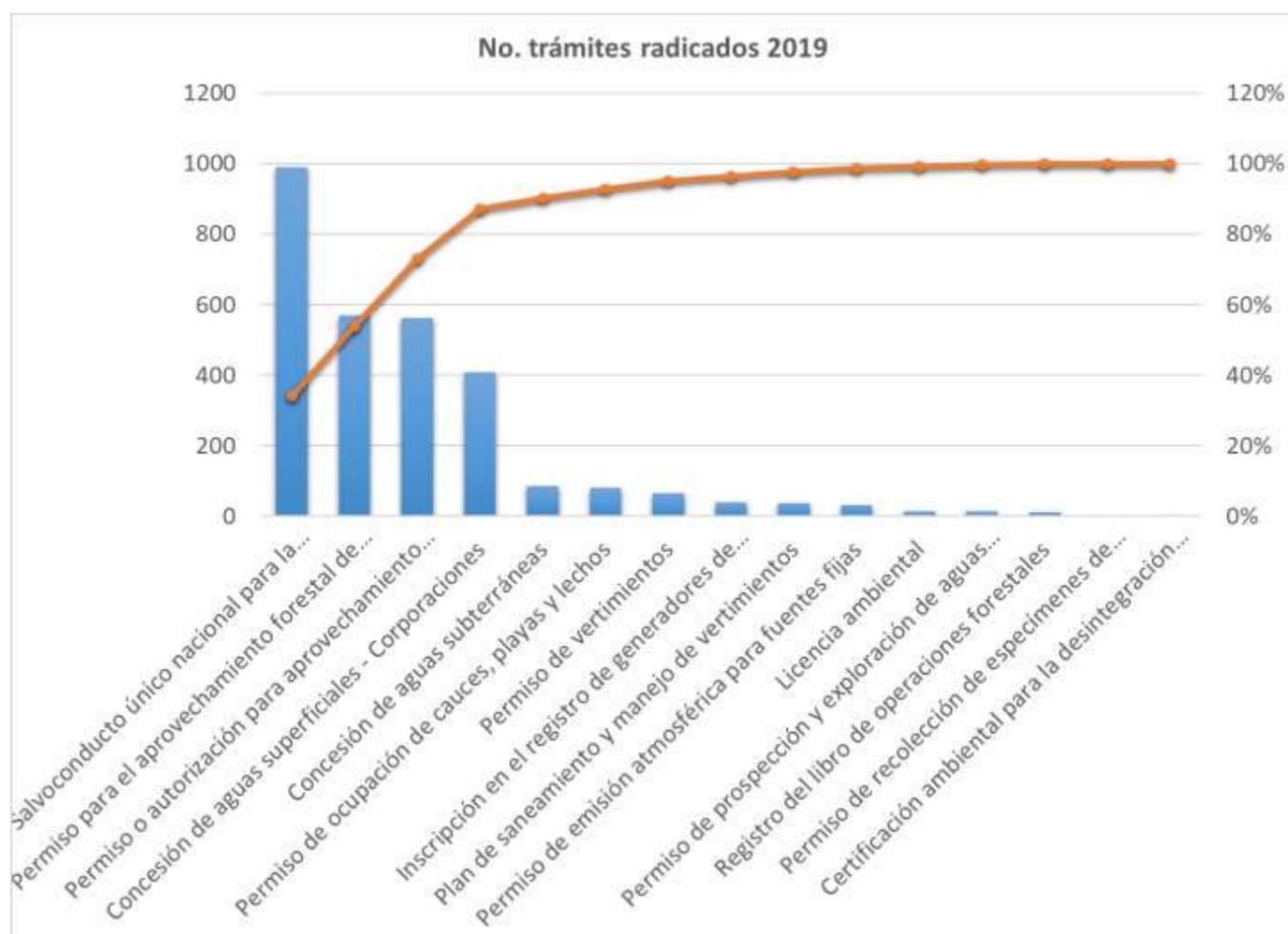
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Realizar revisión para la mejora y actualización de la política de Administración de Riesgos.	Política revisada en Comité Institucional de Desempeño.	Oficina de Planeación.	30/06/2021
	1.2 Aprobación de la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos aprobada dentro del procedimiento de administración del riesgo, publicar en el portal web e intranet corporativa.	Oficina de Planeación	30/07/2021

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	1.3 Socializar la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos socializada, en reinducción de personal, intranet corporativa y página web.	Oficina de Planeación.	30/09/2021
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.	Oficina de Planeación	30/07/2021
	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.	Oficina de Planeación	30/07/2021
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	31/01/2021 30/08/2021
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	Líderes de procesos - Oficina de planeación	15/07/2021 15/01/2022
	4.2 Generar alertas tempranas como resultado del monitoreo	Identificación de alertas tempranas	Oficina de Planeación	15/07/2021 15/01/2022
5. Seguimiento	5.2 Seguimiento semestral al Mapa de Riesgos y Oportunidades.	Informe publicado en página web de la Corporación	Asesor de Dirección	30/07/2021 31/01/2022

6.2. Racionalización de Trámites

Mediante Resolución 2033 del 28 de octubre de 2020, el director general conformó el comité técnico, encargado de elaborar la estrategia de racionalización de trámites. El comité técnico elaboró el cronograma para la elaboración de la estrategia y utilizó la guía elaborada por la Función Pública, la cual fue adaptada a las necesidades de la Corporación, para la formulación de la misma

En primer lugar, bajo un único criterio fueron priorizados los trámites a ser intervenidos con la estrategia: número de trámites radicados en la corporación el año anterior (2019), obteniéndose el siguiente resultado:



Como se puede observar, los 4 primeros trámites representan el 87% de las solicitudes que se radican en la CAM. Se determinó no racionalizar el trámite de salvoconducto único, por cuanto este se adelanta en máximo dos días; a raíz de la pandemia su atención es virtual, de tal forma que el peticionario solamente se debe acercar físicamente a las instalaciones de la Corporación a reclamar el correspondiente salvoconducto.

En razón a lo anterior, la estrategia versa sobre la racionalización del trámite de aprovechamiento de árboles aislados y domésticos inferiores a 10m3, la cual se presenta a continuación.

Tabla 4. Acciones del Componente: Racionalización de Trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	No.	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Modelo Único – Hijo	66644	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	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)	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/1/21	31/12/21	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Oficina de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería
Modelo Único – Hijo	66644	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos	Inscrito	Se radica la solicitud y documentos derivados del expediente que se abre, tanto por el sistema de gestión documental como por la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales VITAL	Evaluar y si es del caso adoptar la radicación del trámite y documentación relacionada, solamente en la Ventanilla VITAL	Reducción de tiempos	Administrativa	Reducción de pasos en procedimientos internos	2/1/21	31/12/21	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Oficina de Planeación
Modelo Único – Hijo	66645	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	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)	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/1/21	31/12/21	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Oficina de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería

6.3. Rendición de Cuentas

El componente de rendición de cuentas, espera brindar los medios necesarios para socializar los resultados de la gestión y garantizar la comunicación permanente y bidireccional entre la CAM y los ciudadanos, con el fin de lograr mejoras en el quehacer institucional; con espacios de diálogo con los grupos de valor que permitan identificar sus necesidades y expectativas; generando conciencia en los servidores públicos y la ciudadanía sobre la importancia de la transparencia y la ética en la gestión pública.

Acciones para la Generación y Divulgación de Información

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas que debe estar asociado al Plan de acción institucional 2020-2023. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información y lenguaje claro para llegar a todos los ciudadanos.

Para este elemento la entidad contempla la publicación de los resultados y avances de la gestión que se refleja en:

- Actualización de la información sobre la gestión, que comprende la publicación constante de información institucional, normas nuevas, estadísticas, planes de mejoramiento institucional y acciones ejecutadas en cumplimiento del Plan de Acción Institucional a través de la página web.
- Difusión permanente de la información sobre la gestión de la entidad a través de medios alternativos, diferentes a la página web.
- Transmisión de la rendición de cuentas de manera permanente en los diferentes medios de comunicación.
- Publicación del informe de gestión en la página web.
- Publicación de boletines en la página web.

El comunicador social y periodista de la entidad ha fortalecido los canales de comunicación e información con la ciudadanía. Se visibiliza la gestión a través de la página web y de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, donde se genera interacción con los ciudadanos a través de estas herramientas.

Acciones para Promover el Diálogo

Por medio de este elemento, la entidad busca generar espacios de diálogo y comunicación presencial, o haciendo uso de la tecnología a través de canales virtuales. Se contemplan las siguientes acciones:

- Generar foros u otros espacios, con diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas para deliberar e intercambiar ideas y opiniones, evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos.
- Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas: Evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; esta audiencia se realiza con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- Desarrollar y documentar los procesos de diálogo: Con ese propósito se dispondrá de un espacio en la página web para publicar el cubrimiento vía Facebook, la utilización del canal de YouTube para socializar los resultados, la información, minuto a minuto a través de Twitter; la producción de boletines de prensa y el contacto directo con medios regionales de comunicación.

Acciones de Incentivos

El elemento incentivo se refiere a aquellas acciones de la CAM que refuerzan el comportamiento de los servidores de la entidad y los ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se busca interiorizar esta cultura y motivar a servidores y ciudadanos a participar en este ejercicio. Las acciones que se adelantarán en este elemento son:

- Realizar medición de la satisfacción ciudadana con resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas
- A través de diferentes medios, motivar a los ciudadanos para su participación en la rendición de cuentas.
- Ofrecer a los ciudadanos herramientas para orientar, informar y responder a posibles sus inquietudes en relación a obligaciones y derechos a través de carta de trato digno y preguntas frecuentes.

En la siguiente tabla, se detalla el cronograma de actividades de la estrategia de rendición de cuentas, entendida como un proceso permanente y de doble vía entre la CAM y la ciudadanía.

Tabla 5. Acciones del Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Ejecutor	Fecha programada
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1 Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción Institucional.	4 informes de avance publicados	Profesional Universitario – Banco de proyectos	Profesional Universitario – Banco de proyectos	30/04/2021 31/07/2021 31/10/2021 31/01/2022
	1.2 Consolidar informe de gestión en lenguaje comprensible y publicarlo para consulta de la ciudadanía.	2 informes de gestión	Oficina de Planeación	Profesional especializado Planeación estratégica	31/07/2021 31/01/2022
	1.3 Socializar a través de redes sociales; los avances de la gestión realizada por la corporación.	12 publicaciones realizadas	Profesional de Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	Durante todo el año
	1.4 Mantener actualizado el calendario de eventos en página web, con el fin de informar a la ciudadanía y lograr una mayor participación.	Calendario actualizado	Profesional de Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	Durante todo el año
2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1 Realizar mínimo una audiencia pública al año de rendición de cuentas	1 evento realizado	Oficina de Planeación	Todas dependencias las	Plazo máximo 30/04/2021
	2.2 Desarrollo de la estrategia: CAM en tu Municipio	12 Jornadas al año	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	Direcciones Territoriales	Durante todo el año según la programación
	2.3 Actualizar los contenidos de las carteleras y pantallas con información institucional.	Información actualizada en carteleras y pantallas	Secretaría General - Servicio al ciudadano	Secretaría General - Servicio al ciudadano	Cada dos meses
	2.4 Ampliar y/o actualizar la información del módulo de preguntas frecuentes, teniendo en cuenta la retroalimentación con el ciudadano.	Preguntas frecuentes actualizado	Oficina de Planeación y Centro de atención al Ciudadano.	Oficina de Planeación y Centro de atención al Ciudadano.	30/12/2021

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Ejecutor	Fecha programada	
	2.5	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	Director General	Director General y Comunicador social	Durante todo el año.
	2.6	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	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	31/12/2021
3. Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1	A través de diferentes medios, motivar a los ciudadanos para su participación en la rendición de cuentas.	Estrategias de motivación	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	30/04/2021
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Realizar la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas, mediante la aplicación de una encuesta.	Encuestas aplicadas	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	31/05/2021
	4.2	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	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia pública.
	4.3	Publicar en la página web de la corporación, el acta de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Acta publicada	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia pública.

6.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Con el fin de mejorar la atención y servicio al ciudadano, se continuará desarrollando el plan institucional de servicio al ciudadano, con el fin de materializar en la entidad la política que busca fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

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

Tabla 6. Canales de Atención

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personalizada	Sede Principal Carrera 1 No. 60 – 79 Barrio Las Mercedes – Neiva Dirección Territorial Sur Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín Dirección Territorial Centro Carrera 4A No. 4-46 – Garzón Dirección Territorial Occidente Calle 5 No. 5-44 – La Plata	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	Sede Principal Carrera 1 No. 60 – 79 Barrio Las Mercedes – Neiva Dirección Territorial Sur Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín Dirección Territorial Centro Carrera 4A No. 4-46 – Garzón Dirección Territorial Occidente Calle 5 No. 5-44 – La Plata	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	Brinda información,

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
	Línea de atención al ciudadano	Sede principal: PBX (57 8) 8664454 Dirección Territorial Sur: (57 8) 835 4422 Dirección Territorial Centro: (57 8) 833 2444 Dirección Territorial Occidente: (57 8) 837 0080	11:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.	orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
Virtual	Página web	www.cam.gov.co	La página web está 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		
	YouTube	CAMHUILA		
	Instagram	cam_huila		

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM con el fin de garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir un servicio digno, efectivo, confiable y transparente a través de la implementación del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, cuenta con servidores públicos o colaboradores comprometidos con la prestación de un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, que satisfaga sus necesidades y expectativas. Para continuar por la senda del mejoramiento continuo, se han previsto las siguientes actividades.

Tabla 7. Acciones del Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	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.	Servicio al ciudadano	31/01/2021
	1.2	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. Resultados de PQRSD que será presentado y retroalimentado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Servicio al ciudadano Asesora control interno	31/07/2021 30/01/2022
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	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. Presentación de los resultados de las encuestas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Servicio al ciudadano.	31/07/2021 30/01/2022
	2.2	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.	Servicio al ciudadano	31/07/2021 30/01/2022
	2.3	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.	Recursos Físicos y Servicios al Ciudadano	30/12/2021
	2.4	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)	1 diagnóstico realizado.	Servicio al ciudadano Outsourcing Sistemas	30/12/2021

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	2.5	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.	-Diagnóstico realizado y de ser posible aplicativo implementado.	Outsourcing Sistemas Comunicaciones	30/12/2021
3. Talento Humano	3.1	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.	Talento Humano, Servicio al ciudadano	30/12/2021
	3.2	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.	Servicio al ciudadano	30/12/2021
4. Normativo y Procedimental	4.1	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.	Asesora de control interno	30/12/2021
	4.2	Aplicar encuesta de percepción de la información suministrada por el SIG.	2 evaluaciones sobre percepción satisfacción.	Grupo SIG	30/12/2021
	4.3	Implementar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores del centro de atención al ciudadano.	Capacitación sobre protección de datos personales.	Secretaría General	30/12/2021
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.	Servicio al ciudadano	Anualmente
	5.2	Medir la percepción del ciudadano con relación a los trámites y servicios que presta la Corporación.	Informe satisfacción del usuario.	Servicio al ciudadano	Trimestralmente

6.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este componente recoge las acciones encaminadas a garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y a materializar el primer objetivo del documento CONPES 167 de 2013: “mejorar el acceso y la calidad de la información pública para la prevención de la corrupción”.

Tabla 8. Acciones del Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización permanente de la información mínima obligatoria según Ley 1712/14 (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento).	Link transparencia actualizado permanentemente.	% de la publicación en Link transparencia actualizada.	Según esquema publicación	30/12/2021
	1.2	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	100% de la actualización de las Hojas de Vida de los empleados públicos de la entidad en el - SIGEP. Declaración de bienes y rentas de los funcionarios de la entidad en el SIGEP.	% de las hojas de vida de los servidores públicos de la entidad publicados en el aplicativo SIGEP. % de la declaración de bienes y rentas de los funcionarios de la entidad actualizada en el SIGEP.	Profesional de Talento humano	30/12/2021
	1.3	Avanzar en la construcción del conjunto de datos abiertos, divulgarlos y evaluar su uso.	Publicar y actualizar datos abiertos en el portal www.datos.gov.co , información relevante de la corporación y de interés general.	Conjunto de datos con impacto al ciudadano publicado y actualizado en www.datos.gov.co	Jefes de dependencia, área de sistemas	30/12/2021

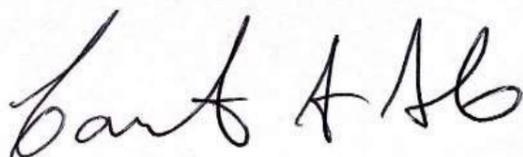
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712/14 según lista de chequeo de la PGN y la Estrategia Gobierno en Línea.	Informe de seguimiento a información en link de transparencia página web.	No. Informes de seguimiento	Asesora Control Interno	30/12/2021
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Mantener actualizado el inventario de activos de información.	Inventario de Activos de Información actualizado	Inventario de Activos de Información actualizado	Secretaría General	30/12/2021
	3.2 Mantener la estructura y actualización del esquema de publicación de información en el portal Institucional	Esquema de publicación de información publicado en el portal Web	Esquema de publicación de información actualizado.	Profesional Sistema Integrado de Gestión	30/12/2021
	3.3 Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Índice de Información clasificada y reservada actualizada y publicada en el portal Web	Índice de Información clasificada y reservada actualizada y publicada en el portal Web	Secretaría General	30/12/2021
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 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 a que haya lugar.	Informe de evaluación criterio de accesibilidad a información en página web.	Informe elaborado	Jefe oficina de planeación – Outsourcing Sistemas	30/09/2021
	4.2 Evaluar la posibilidad de divulgar información en formatos alternativos comprensibles, para facilitar acceso a grupos étnicos y personas con discapacidad, cuando sea requerido.	Revisión de información que se pueda facilitar en formatos alternativos, cuando sean requeridos por los usuarios.	Revisión realizada.	Servicio al ciudadano, Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	30/12/2021
	4.3 Portal Web con publicaciones para permitir el acceso de la página a informes de gestión en otro idioma.	Portal Web habilitado para acceso a informe de gestión en otro idioma y lengua.	Información publicada en otro idioma y lengua.	Oficina de Planeación – Outsourcing Sistemas, Servicio al Ciudadano	30/12/2021
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 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.	Informe semestral elaborado y publicado en portal Web	Informes elaborados y publicados en el portal Web	Asesora de dirección	30/07/2021 y 30/01/2022

6.6. Iniciativas Adicionales

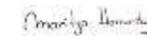
La Corporación hará promoción de la transparencia, la integridad y la honestidad de los servidores públicos, a través de estrategias que sensibilicen y generen aprehensión de los principios y valores que deben regir su actuar.

Tabla 9. Acciones del Componente: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Iniciativas Adicionales	1.1	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.	Código de Integridad socializado.	Talento humano, Asesor de Dirección	30/12/2021
	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.	Listados de asistencia, evaluación de las jornadas realizadas.	Talento humano, Asesor de Dirección	30/12/2021
	1.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	4 Piezas publicitarias de sensibilización	Comunicaciones, Secretaría General	30/12/2021
	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	Gestión realizada.	Gestiones ejecutadas / Gestiones programadas	Del 01 de febrero al 30 de dic. de 2021



CAMILO AUGUSTO AGUDELO PERDOMO
Director General

Elaboró: Martha Viviana Díaz Quintero, Profesional Especializado OPL. 
Maritza Andrea Hernández, Contratista OPL 

Revisó: Deyci Martina Cabrera Ochoa, Jefe Oficina de Planeación. 

ANEXO

MAPA DE RIESGOS