CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

¡Cuida tu naturaleza!

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Opita de Corazón

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO 4
   2.1 GENERAL 4
   2.2 ESPECÍFICOS 5
3. ALCANCE 5
4. FUNDAMENTO LEGAL 5
5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA – CAM 7
6. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 7
7. COMPONENTES DEL PLAN 8
   7.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 8
   7.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 9
   7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 10
   7.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 12
   7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 14
   7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES 15
8. ACTIVIDADES QUE ARTICULAN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI 19

1. INTRODUCCIÓN

El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Desde esta perspectiva, en el capítulo VI dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos, como misionales y de apoyo.

En cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y Decreto 124 de 2016), y teniendo en cuenta la guía de administración del riesgo y la estrategia para la construcción del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, consolida estrategias para prevenir posibles actos de corrupción que se puedan presentar en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de valuación y control que hacen parte de cada entidad pública.

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, presenta sus estrategias anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional y mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación.

Dichas estrategias buscan generar más confianza en la población objetivo de la Corporación y en la ciudadanía misma que directa o indirectamente se beneficia con nuestros servicios, direccionando el accionar de la entidad hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

El presente documento consta de tres partes:

1. Estrategia Anticorrupción
2. Estrategia para fortalecer el Servicio al Ciudadano
3. Seguimiento y Control

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

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye seis Componentes, 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 de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

2. Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que se ofrecen, permitiendo a las entidades 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.

3. Rendición de cuentas: Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información 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: 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.

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: 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.

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

2. OBJETIVO

2.1 GENERAL

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableciendo estrategias encaminadas a la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Corporación; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno.

2.2 ESPECÍFICOS

- Identificar los posibles hechos susceptibles de corrupción o actos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, con un análisis de las principales causas.

- Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.

- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la Corporación.

- Orientar y dar a conocer los avances y resultados de la gestión por parte de la Corporación a los ciudadanos a través de la (rendición de cuentas).

- Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano.

3. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplican a todo los procesos de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM.

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 sostenible)
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).

- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 962 de 2005. Ley Antitrámites
- Decreto 3622 de 2005 Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- 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 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- 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
- Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 2482 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante 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.
- 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)
- Decreto 1649 de 2014 artículo 15. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
- 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 de corrupción - DAFP
- Manual Único de Rendición de Cuentas - DAFP

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, 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

Para 2017 la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se enmarca en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Estándar de Control Interno. De acuerdo con lo anterior, desde la Corporación se consolida en un documento el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con la participación de la ciudadanía como componente transversal a las acciones de rendición de cuentas, de atención al ciudadano y del derecho de acceso a la información pública.

La metodología desarrollada para la formulación del Plan 2017 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 preliminar se elabora teniendo en cuenta el Plan de Acción Institucional, el Código de Ética y Valores Corporativo y la Política del Sistema Integrado de Gestión.

El 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 y se realizan los ajustes respectivos al documento.

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 2017, de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este Plan está formado por cuatro componentes, así:

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

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla guía. De igual manera, se tomó como referente nuestra experiencia y la de otras entidades del sector público.

En la matriz de riegos, se registran aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para

evaluar su efectividad. Una vez identificados los riesgos, se formularon las acciones de control pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial. (Ver documento anexo).

7.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el desarrollo de este componente, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM efectuó el siguiente análisis:

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

La CAM, ha adelantado a través de la Oficina de Planeación, sesiones de trabajo permanentes en las cuales se revisan y evalúan los procesos institucionales con fundamento en el objeto y las funciones asignadas por el Gobierno Nacional a las Corporaciones Autónomas.

De igual manera 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

A continuación se describen las acciones de racionalización y simplificación de trámites definidas 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 Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		COORDINADOR	EJECUTORES	OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa			
1	Gestión de recaudo	Administrativas	Agilidad en trámite externo	Se realiza de manera presencial	Pago electrónico vía internet de la tasa por uso de aguas	Facilidad de pago sin tener que desplazarse hasta el banco o hasta la tesorería de la CAM	Secretaría General	01/01/2017	30/06/2017	Secretario General Contratista - Ingeniera de Sistemas	Secretario General Contratista - Ingeniera de Sistemas	No obstante ofrecer el servicio de pago de la factura de tasas por uso de aguas a través de internet, el servicio seguirá prestándose en las entidades financieras y en la tesorería de la CAM, ubicada en la sede principal.

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 Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		COORDINADOR	EJECUTORES	OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa			
2	Licencias y permisos ambientales	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Parcialmente automatizada	Seguimiento y monitoreo en línea a los trámites internos de atención a solicitudes de licencias y permisos	Agilizar el trámite de otorgamiento o negación de las licencias y permisos ambientales	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental Direcciones Territoriales	01/01/2017	31/12/2017	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	Directores Territoriales Profesionales Especializados y Universitarios DT	La racionalización permite que tanto usuarios internos como externos, realicen seguimiento al estado del trámite.

7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas "es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado".

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

Información: 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 realiza seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

Así las cosas, la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos. 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	Elaborar un documento de comunicaciones que contenga los lineamientos de lenguaje comprensible para la información que se genere al interior de la Corporación y los medios a utilizar	Documento elaborado	Profesional Universitario - Comunicaciones	Profesional Universitario - Comunicaciones	Abril 30 de 2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento Anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas. (Audiencia Pública)	Evento Realizado	Dirección General Oficina de Planeación	Dirección General Oficina de Planeación	Abril 30 de 2017
	2.2	Gestionar la entrega de la información por dependencias para la construcción del informe de gestión con destino a la audiencia de rendición de cuentas	Informe consolidado	Dirección General Oficina de Planeación	Dirección General Oficina de Planeación	Febrero 28 de 2017
	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: - Foros ciudadanos participativos - Reuniones regionales - Chat temáticos virtuales otros	Actividades realizadas	Dirección General Oficina de Planeación	Dirección General Oficina de Planeación	31/12/2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar capacitaciones a los funcionarios de la Corporación sobre Rendición de Cuentas.	Capacitación realizada	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	31/12/2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Diseñar y aplicar una herramienta de evaluación de la Audiencia Pública de rendición de cuentas	Instrumento aplicado Análisis de los resultados	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	31/12/2017

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Ejecutor	Fecha programada
	4.2	Publicar en la página web de la Corporación el acta de compromisos adquiridos durante la audiencia pública de rendición de cuentas y la gestión adelantada por la Corporación para atender dichas solicitudes.	Documento realizado	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	31/12/2017

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

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 FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN

La CAM, permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, de la siguiente manera:

- **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 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.

- **Buzones**: Sirven de canal de interacción entre el ciudadano y la CAM, por lo cual se han instalado en zonas visibles a la ciudadanía en general, buzones de evaluación del servicio prestado y de recepción de peticiones, quejas y reclamos.

- **Presencial**: Se puede realizar en cualquier sede de la Corporación, ubicadas en los municipios de Neiva, Pitalito, Garzón y en La Plata.

- **Telefónico**: El usuario se podrá contactar con la línea telefónica en cada una de las sedes.

- **Correos electrónicos**: se pueden canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio al correo corporativo camhuila@cam.gov.co. El correo debe contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia 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, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. A continuación se presentan las estrategias de atención al ciudadano:

Subcomponente	No.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realización de Comités del Sistema Integrado de Gestión	Un comité semestral y actas de las reuniones.	Oficina de Planeación	30/08/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Poner en funcionamiento el centro de atención al ciudadano	Centro de atención al ciudadano funcionando	Dirección General Asesor de Dirección	28/02/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano de la Corporación para mejorar el servicio al ciudadano	30% de servidores públicos que desarrollan actividades de servicio al ciudadano capacitados en servicio al ciudadano	Asesor de Dirección Profesional Universitario - Talento Humano	31/12/2017
	3.2	Incorporar en los programas de inducción y reinducción el tema de servicio al ciudadano	Capacitación realizada	Asesor de Dirección Profesional Universitario - Talento Humano	31/12/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Diseñar un protocolo de atención al ciudadano	Documento elaborado y en aplicación	Asesor de Dirección	31/12/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Generar informes periódicos de seguimiento y monitoreo a la atención de peticiones y solicitudes de la ciudadanía	Cuatro informes elaborados	Asesor de Dirección	31/12/2017

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 Monitoreo a los requerimientos de información	1.1	Incorporar en el informe de atención al ciudadano las solicitudes de acceso a la información de conformidad con los parámetros: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta	Informe de seguimiento	Asesor de Dirección	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2017
Subcomponente 2 Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar seguimiento semestral de la información a publicar en la página web de la Corporación teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Estrategia de Gobierno en Línea	Informe de seguimiento	Jefe Oficina de Planeación	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2017

Subcomponente	No.	Actividad	Meta o producto	Coordinador	Indicador	Fecha programada
Subcomponente 3 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 plantear acciones de mejora	Informe de seguimiento	Jefe Oficina de Planeación	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2017
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Incorporar en el informe de atención al ciudadano las solicitudes de acceso a la información de conformidad con los parámetros: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta	Informe de seguimiento	Asesor de Dirección	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2017

7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Como garantía de la participación integral de todos los servidores, se construyó el Código de Principios y Valores Corporativos que sirve para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Los principios y valores éticos se describen a continuación:

PRINCIPIOS ÉTICOS

La Constitución y la Ley dirige los derechos y objetivos de la comunidad, pero la ética siempre es cuestión de una persona y de las acciones correctas de los seres. Por ello, la CAM ha definido los siguientes principios:

- Interés general prevalece sobre el particular
- Cuidado de la vida en todas sus formas
- Mejoramiento de las condiciones de vida de la población
- El servicio, una cultura de trabajo
- Rendir cuentas a la sociedad y resultados de la gestión

VALORES ÉTICOS

Estos son los valores básicos que guiaran la conducta y las actividades de los servidores públicos de la CAM hacia el logro de su misión:

- **Respeto:** Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

- **Responsabilidad:** Es cumplir con el deber de asumir las consecuencias de nuestros actos.

- **Compromiso:** Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la organización a la cual se pertenece.

- **Servicio:** Disposición permanente de entender y atender las necesidades de nuestros clientes internos y externos de manera oportuna, eficaz y positiva, brindando apoyo técnico y humano.

- **Transparencia:** Calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad

POLÍTICAS ÉTICAS

Se identificaron los siguientes grupos de interés, para los cuales se enuncian las políticas que definirán nuestro proceder con cada uno de ellos:

- **Con los servidores públicos**
  Garantizar la igualdad y la imparcialidad, al acceso a la promoción, los incentivos, la capacitación y los programas de bienestar.

- **Con la ciudadanía en general**
  Garantizar la prestación del servicio con calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia, a través de un equipo de trabajo idóneo, capacitado, con compromiso institucional y social.
- **Con las comunidades organizadas**
  Generar espacios en busca de la integración de la comunidad organizada y su participación en el desarrollo de los proyectos y procesos que les afectan.

- **Con el medio ambiente**
  Garantizar la preservación del medio ambiente, desarrollando planes con criterios de sostenibilidad ambiental. Promover la aplicación de prácticas ecológicas y asumir los correctivos necesarios en caso que la ejecución de los programas amenace su conservación.

- **Con los medios de comunicación**
  Suministrar información veraz, oportuna y exacta de su gestión.

- **Con los órganos de control**
  Brindar información veraz, oportuna y accesible para todos de manera visible y transparente.

- **Con los contratistas y proveedores**
  Establecer y mantener una relación fundamentada en la igualdad, el respeto, la claridad y la equidad, aplicando con imparcialidad las normas legales y

contractuales vigentes para la adquisición de los bienes, obras y servicios requeridos para el cumplimiento de la Misión Corporativa.

- **Con las entidades públicas**
  Liderar el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales que permitan la efectividad en la prestación del Servicio.

Con el fin de fortalecer la lucha contra la corrupción, se han identificado estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, haciendo visible el accionar de la Corporación. Así las cosas y con el fin de armonizar las anteriores estrategias con los parámetros de comportamiento establecidos para los servidores públicos, se definen las siguientes acciones:

N°	NOMBRE DE LA INICIATIVA - PROCESO O PROCEDIMIENTO	*TIPO DINICIATIVA	ACCIÓN ESPECÍFICA DE LA INICIATIVA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		COORDINADOR	EJECUTORES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		
1	Conflicto de Intereses	Normativa	Definición Política	Ausencia de política en la entidad.	Ejecutar una política preventiva de divulgación de las normas sobre conflicto de intereses que rigen a los funcionarios públicos, para que a partir del conocimiento claro de la normatividad sobre conflicto de intereses, se ponga en práctica un ambiente de control institucional guiado por los principios y valores tanto del Código de Ética institucional como los de la Función Pública, que	Prevenir la afectación del principio de imparcialidad en las actuaciones de la Corporación como fórmula de transparencia en el ejercicio de la función pública.	Dirección General	01/01/2017	31/12/2017	Asesor de Dirección	Todos los funcionarios

N°	NOMBRE DE LA INICIATIVA - PROCESO O PROCEDIMIENTO	*TIPO DINICIATIVA	ACCIÓN ESPECÍFICA DE LA INICIATIVA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		COORDINADOR	EJECUTORES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		
					deben primar en el ejercicio de nuestras funciones.						

8. ACTIVIDADES QUE ARTICULAN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

SUBSISTEMAS	COMPONENTE		ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
MÓDULO PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Talento Humano	1	Divulgar el código de ética a los servidores públicos	Divulgaciones realizadas / Divulgaciones programadas	Número	2	Enero a Diciembre	Profesional de Comunicaciones
		2	Provisionar los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los aspirantes.	Porcentaje de personal de libre nombramiento y remoción vinculados	Porcentaje	100	Enero a Diciembre	Profesional Universitario de Talento Humano
	Direccionamiento Estratégico	3	Publicar en sitio web el plan de acción Institucional	Plan de Acción 2016 – 2019 publicado.	Número	1	Mayo	Jefe Oficina de Planeación
		4	Divulgar la política y objetivos del sistema integrado de gestión	Divulgaciones realizadas / Divulgaciones programadas	Número	2	Enero a Diciembre	Profesional de Comunicaciones
		5	Publicar en sitio web el presupuesto de la vigencia e informes de ejecución presupuestal	Presupuesto e informes de ejecución publicados	Número	1	Enero, abril, junio, diciembre	Profesional Especializado - Contador
		6	Actualizar el mapa de procesos y el listado maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión	Mapa de procesos y listado de documentos del SGC actualizado	Número	1	Enero a Diciembre	Profesional Especializado – Coordinador Sistema Integrado de Gestión
		7	Exigir la declaración de bienes y rentas de los	Porcentaje de funcionarios que	Porcentaje	100	Abril	Profesional Universitario de

Carrera 1 No. 60 – 79. Barrio Las Mercedes
Neiva – Huila (Colombia).
Tel. (57 8) 8765017. Fax (57 8) 8765344
Correo: camhuila@cam.gov.co
www.cam.gov.co

No. SC-2011002601 A
No. SC-2000002601 H
COR No. 1442
CERO PAPEL

SUBSISTEMAS	COMPONENTE	ACTIVIDAD		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
			funcionarios	presentan la declaración de bienes y rentas				Talento Humano
	Administración del Riesgo	8	Elaborar el mapa anticorrupción para la vigencia	Mapa de riesgos de corrupción elaborado y aprobado	Número	1	Abril	Jefe Oficina de Planeación
MÓDULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Autoevaluación Institucional	9	Elaboración de un registro único de control en la atención de los derechos de petición	Número de derechos de petición atendidos oportunamente / Numero de derechos de petición recepcionados	Porcentaje	100	Enero a Diciembre	Asesor de Dirección
		10	Elaboración de informes periódicos sobre resultados de los buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción	Número de informes elaborados	Número	2	Julio y Enero	Profesional Especializado – Coordinador Sistema Integrado de Gestión
		11	Evaluar los resultados del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Evaluación realizada	Número	2	Julio y Enero	Asesor de Dirección
		12	Hacer seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción	Evaluación realizada	Número	2	Julio y Enero	Asesor de Dirección
		13	Evaluar la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Evaluación realizada	Número	1	Mayo	Jefe Oficina de Planeación

Carrera 1 No. 60 – 79. Barrio Las Mercedes
Neiva – Huila (Colombia).
Tel. (57 8) 8765017. Fax (57 8) 8765344
Correo: camhuila@cam.gov.co
www.cam.gov.co

No. SC-2011802601 A
No. SC-2009002601 H
CQR No. 1442
CERO PAPEL

SUBSISTEMAS	COMPONENTE	ACTIVIDAD		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
		14	Hacer seguimiento a las acciones tomadas a partir de los resultados de buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción	Número de seguimientos realizados	Número	2	Julio y Enero	Profesional Especializado – Coordinador Sistema Integrado de Gestión
	Auditoria Interna	15	Realizar auditoria interna de seguimiento y monitoreo al sistema integrado de gestión	Porcentaje de procesos auditados	Porcentaje	100	Julio	Asesor de Dirección
	Planes de Mejoramiento	16	Realizar periódicamente encuentros conversacionales al interior de cada dependencia, con el fin de evaluar la gestión y definir acciones por procesos	Número de encuentros realizados por dependencia	Número	12	Enero a Diciembre	Jefes de dependencia
		17	Consolidar y hacer seguimiento al plan de mejoramiento institucional	Número de seguimientos realizados	Número	2	Julio y Enero	Asesor de Dirección
EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Información	18	Rendir cuentas a la ciudadanía a través de audiencia pública	Número de audiencias públicas realizadas / Número de audiencias públicas programadas	Número	1	Abril	Jefe Oficina de Planeación
		19	Publicar en medios físicos y electrónicos el informe de ejecución de los proyectos del plan de acción corporativo	Número de informes publicados	Número	4	Abril, Julio, Octubre, Enero	Jefe Oficina de Planeación

Carrera 1 No. 60 – 79. Barrio Las Mercedes
Neiva – Huila (Colombia).
Tel. (57 8) 8765017. Fax (57 8) 8765344
Correo: camhuila@cam.gov.co
www.cam.gov.co

SUBSISTEMAS	COMPONENTE	ACTIVIDAD		INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
	Comunicación pública	20	Poner a disposición de la ciudadanía la información sobre la descripción de los trámites y servicios que ofrece la corporación	Publicación realizada	Número	2	Enero a Diciembre	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental
		21	Publicar en portal web la información sobre los horarios y puntos de atención	Publicación realizada	Número	1	Enero a Diciembre	Jefe Oficina de Planeación

Carrera 1 No. 60 – 79. Barrio Las Mercedes
Neiva – Huila (Colombia).
Tel. (57 8) 8765017. Fax (57 8) 8765344
Correo: camhuila@cam.gov.co
www.cam.gov.co

No. SC-2011802601 A
No. SC-2009002601 H
COR No. 1442

Nota 1: El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se complementa con los objetivos, las estrategias, las metas y demás elementos incluidos en el Plan de Acción Institucional 2016 - 2019 "Huila Resiliente, Territorio Natural de Paz".

JUAN CARLOS ORTIZ CUÉLLAR
Director General (E)

Elaboró: Edisney Silva Argote, Jefe Oficina de Planeación
Albeiro Cortés Rodríguez, Profesional Especializado – Oficina de Planeación

Carrera 1 No. 60 – 79. Barrio Las Mercedes
Neiva – Huila (Colombia).
Tel. (57 8) 8765017. Fax (57 8) 8765344
Correo: camhuila@cam.gov.co
www.cam.gov.co

No. SG-2011002601 A
No. SG-2009002601 H
CQR No. 1442

ANEXO

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Carrera 1 No. 60 – 79. Barrio Las Mercedes
Neiva – Huila (Colombia).
Tel. (57 8) 8765017. Fax (57 8) 8765344
Correo: camhuila@cam.gov.co
www.cam.gov.co

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

IDENTIFICACIÓN					ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL
			No.	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
AUTORIDAD AMBIENTAL	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	Buscar beneficios personales y/o a terceros.	2	Soborno (Cohecho)	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar auditorías especiales de seguimiento	Director General	Número de auditorías realizadas
									Asesor de Dirección	Número de quejas atendidas
	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	Falta de actualización en la normatividad recientemente expedida y que rige para determinados casos.	3	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Adelantar reuniones y mesas de trabajo para analizar aplicación de la normatividad	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	Número de jornadas realizadas
								Realizar auditorías especiales para verificar el cumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente	Directores Territoriales	Número de auditorías realizadas
	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	Intereses políticos	4	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar auditorías especiales de seguimiento	Director General	Número de auditorías realizadas
									Asesor de Dirección	Número de quejas atendidas
GESTIÓN AMBIENTAL	Ejecutar dentro de la jurisdicción de la CAM la política nacional ambiental en el marco de los planes corporativos. De igual manera, Actualizar, centralizar, analizar y difundir la información de la oferta y demanda de los recursos naturales renovables en el departamento del Huila, así como los monitoreos realizados a la misma, utilizando como herramienta el Sistema de Información Geográfica, para la toma de decisiones de la Corporación, entidades regionales e instituciones del Sistema Nacional Ambiental – SINA.	Intereses políticos	5	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Las decisiones se toman de acuerdo a lo establecido en el Plan de Acción vigente	Subdirector de Gestión Ambiental	Porcentaje de ejecución del plan de acción
									Oficina de Planeación	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Planear, ejecutar y controlar los recursos administrativos (Contratación, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Físicos y Gestión Informática) y financieros (Gestión Financiera y Gestión de Recaudo) de la entidad para garantizar el normal funcionamiento de los procesos, con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes.	Falta de descripción detallada de las características de los bienes y/o servicios a adquirir.	6	Estudios previos superficiales y/o direccionados para favorecimiento de terceros	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Incluir en estudios previos de contratación, descripción técnica de los bienes a adquirir, así como dos cotizaciones del bien y/o servicio	Secretario General	Número de procesos disciplinarios iniciados para atender este tipo de anomalías en la contratación
		Verificación de títulos acreditados por los funcionarios en el momento de ingresar.							Funcionario que proyecta estudio previo	
		Manejo y custodia de bienes.	7	Utilización indebida de los bienes que son propiedad de la Entidad.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar monitoreos permanentes con el fin de verificar el uso adecuado de los bienes de la entidad	Jefes de dependencia	Número de monitoreos realizados
		Buscar beneficios personales	8	Movimiento de recursos depositados en la cuenta de la Entidad con el fin de favorecer a un tercero o buscar beneficio propio.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Hacer monitoreo a los extractos bancarios, con el fin de verificar en movimiento de ingresos y egresos	Revisoría Fiscal	Número de revisiones realizadas por la revisoría fiscal

IDENTIFICACIÓN					ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL
			No.	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
CONTROL DE GESTIÓN	Establecer las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la Corporación que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, cumplimiento de la Constitución, leyes y normas que la regulan, coordinación de actuaciones con las diferentes instancias con las que se relaciona y una alta contribución al cumplimiento de la finalidad social del Estado.	Favorecer a la entidad, alta dirección e intereses personales.	9	Manipulación de los informes presentados a los entes de control.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socialización de los informes ante el Comité Directivo y publicación en la página web de la Entidad.	Asesor de Dirección	Actas de Comité y registro de los informes en la página web de la entidad.
TODOS LOS PROCESOS - ATENCIÓN A PETICIONES	Atención al Público	Buscar beneficios a terceros.	10	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar seguimiento mensual a las denuncias y peticiones allegadas a la entidad.	Jefe Oficina de Control Interno	Informes mensuales