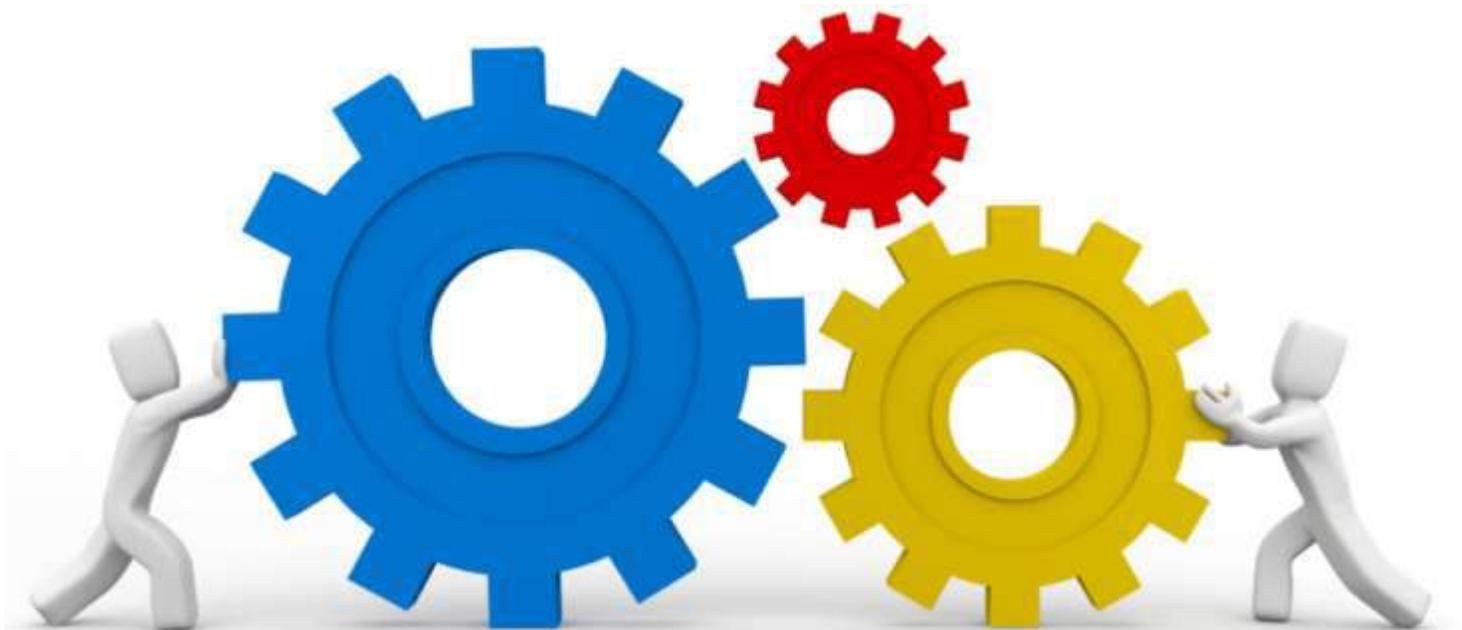


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	5
2.1 GENERAL	5
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	8
7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
7.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	13
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.....	¡Error! Marcador no definido.

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.

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 autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios como son: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción; racionalización de trámites; rendición de cuentas; mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información y de iniciativas adicionales. A continuación se describe cada uno de ellos:

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. 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

- 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.
- Desarrollar acciones al interior de la entidad, que permitan garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas de la CAM, y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que tiene la CAM.
- Fortalecer las buenas prácticas de la CAM con la participación de la ciudadanía, los servidores públicos y los interesados externos en la construcción del Plan Anticorrupción y de 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 el 2018 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 2018 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 2018, 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 riesgos, 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	Licencias y permisos ambientales	Administrativa	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Parcialmente automatizada	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	01/02/2018	31/12/2018	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.
2	Gestión Administrativa y Financiera	Administrativa - Tecnológica	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Parcialmente automatizada	Digitalizar los documentos existentes en el archivo central de la entidad	Agilizar la consulta de documentos	Secretaría General	01/07/2018	30/04/2019	Secretario General	Técnico de Archivo	La racionalización permite que tanto usuarios internos como externos, realicen de manera ágil.
3	Licencias y permisos ambientales	Administrativa - Tecnológica	Solicitud de los trámites desde cualquier sitio. No se requiere el desplazamiento del ciudadano hasta la Corporación	Automatizada	Implementación del aplicativo SILA MC 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	01/06/2018	30/04/2019	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.

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, SIF, 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.

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 Consolidar informe de gestión en lenguaje comprensible y publicarlo para consulta de la ciudadanía	Documento elaborado	Profesional Universitario – Banco de proyectos	Profesional Universitario – Banco de proyectos	30/04/2018
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	30/04/2018
	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	28/02/2018

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Ejecutor	Fecha programada
	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 - Chat temáticos virtuales	Actividades realizadas	Dirección General Oficina Planeación de	Dirección General Oficina Planeación de	31/12/2018
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Publicar encuesta virtual sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas	Encuesta virtual sobre rendición de cuentas publicada en la página web de la CAM	Oficina Planeación de	Oficina Planeación de	30/04/2018
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 Planeación de	Oficina Planeación de	30/04/2018
	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 Planeación de	Oficina Planeación de	30/04/2018

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 PARA EL 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.
- **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 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1 y 1.1	Incorporar recursos en el presupuesto, para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Recursos en el presupuesto asignados.	Director General	31/12/2018
Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	2 y 2.1	Implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano en todos los canales de atención	Protocolo implementado	Director General Asesor de Dirección	31/12/2018
Subcomponente Talento Humano	3 y 3.1	Desarrollar jornada de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano de la Corporación para mejorar el servicio	30% de servidores públicos que desarrollan actividades de servicio al ciudadano capacitados en el servicio	Asesor de Dirección Profesional Universitario - Talento Humano	31/12/2018

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		al ciudadano			
Subcomponente Normativo procedimental	4 y 4.1	Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Proceso de atención a PQRSD implementado	Asesor de Dirección	31/12/2018
Subcomponente 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	31/12/2018
	5.2	Formular aplicar y evaluar la encuesta de satisfacción del servicio	Informe	Profesional Especializado - Coordinador Sistema Integrado de Gestión	31/12/2018

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	Informe de seguimiento	Asesor de Dirección	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2018

Subcomponente	No.	Actividad	Meta o producto	Coordinador	Indicador	Fecha programada
		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				
Subcomponente 2 Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	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 publicado	Jefe Oficina de Planeación	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2018
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 plantear acciones de mejora	Informe de seguimiento	Jefe Oficina de Planeación	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2018
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	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	31/12/2018

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 guiarán 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	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA, PROCESO O PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		COORDINADOR	EJECUTORES
					INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		
1	Revisión y evaluación del actual código de principios y valores éticos	Código de principios y valores éticos sin validar su aplicación	La Corporación cuenta con un código de principios y valores éticos que nunca ha sido objeto de evaluación. La propuesta es realizar de manera participativa la validación en su aplicación y concertar entre todos la necesidad o no de ajustar los principios y valores éticos actuales.	Dirección General	01/03/2018	31/05/2018	Asesor de Dirección	Todos los funcionarios

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".

CARLOS ALBERTO CUÉLLAR MEDINA
Director General

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

ANEXO

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

IDENTIFICACIÓN					RIESGO INHERENTE			CONTROL EXISTENTE	RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO	SEGUIMIENTO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO		CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		NIVEL	PROBABILIDAD	IMPACTO		NIVEL	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL
		No.	DESCRIPCIÓN													
Autoridad Ambiental	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	1	Soborno (Cohecho)	Buscar beneficios personales y/o a terceros.	Enriquecimiento ilícito de contratistas y/o funcionarios. Sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales.	2	8	Moderado	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables en los procesos que se adelanten	2	8	Moderado	Eliminar	Realizar auditorías especiales de seguimiento de expedientes de infracciones ambientales y licencias y permisos ambientales	Asesor de Dirección	Número de auditorías realizadas
	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	2	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Falta de actualización en la normativad reciente mente expedida y que rige para determinados casos.	Demandas a la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	8	Moderado	Actualización normativa permanente y divulgación al interior de la entidad	2	8	Moderado	Eliminar	Adelantar reuniones y mesas de trabajo para analizar aplicación de la normatividad Realizar auditorías especiales para verificar el cumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental Directores Territoriales	Número de jornadas realizadas Número de auditorías realizadas
	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	3	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Intereses políticos	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	5	Bajo	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables en los procesos que se adelanten	2	5	Bajo	Reducir	Realizar auditorías especiales de seguimiento de expedientes de infracciones ambientales y licencias y permisos ambientales	Asesor de Dirección Asesor de Dirección
Gestión Ambiental	Ejecutar dentro de la jurisdicción de la CAM la política nacional ambiental en el marco de los planes corporativos.	4	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Intereses políticos	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	5	Bajo	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables en los procesos que se adelanten	2	5	Bajo	Reducir	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

IDENTIFICACIÓN				RIESGO INHERENTE			CONTROL EXISTENTE	RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO	SEGUIMIENTO				
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO		CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD		IMPACTO	NIVEL	PROBABILIDAD		IMPACTO	NIVEL	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL
		No.	DESCRIPCIÓN													
	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.												Oficina de Planeación			
Gestión Administrativa y Financiera	Planear, ejecutar y controlar los recursos administrativos (Contratación, Gestión del Talento Humano,	5	Estudios previos superficiales y/o direccionados para favorecimiento de terceros	Falta de descripción detallada de las características de los bienes y/o servicios a adquirir.	Inexistencia de bienes requeridos para el normal funcionamiento de la Entidad.	2	6	Moderado	Efectuar la gestión de vinculación conforme al procedimiento establecido en todos los casos.	2	6	Moderado	Reducir	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

IDENTIFICACIÓN				RIESGO INHERENTE				CONTROL EXISTENTE	RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO	SEGUIMIENTO			
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO		CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		NIVEL	PROBABILIDAD	IMPACTO		NIVEL	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL
		No.	DESCRIPCIÓN													
	Gestión de Recursos Físicos y Gestión Informática) y financieros (Gestión Financiera y Gestión de Recaudos) de la entidad para garantizar el normal funcionamiento de los procesos, con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes.			Falta de verificación de títulos acreditados por los funcionarios en el momento de ingresar.	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	1	6	Bajo		1	6	Bajo		Funcionario que proyecta estudio previo		
		6	Utilización indebida de los bienes que son propiedad de la Entidad.	Manejo y custodia de bienes.	Inexistencia de bienes requeridos para el normal funcionamiento de la Entidad.	1	7	Bajo	Realización de inventarios de bienes muebles asignados a cada funcionario	1	7	Bajo	Reducir	Realizar monitoreos permanentes con el fin de verificar el uso adecuado de los bienes de la entidad	Jefes de dependencia	Número de monitoreos realizados
		7	Movimiento de recursos depositados en la cuenta de la Entidad con el fin de favorecer a un tercero o buscar beneficio propio.	Buscar beneficios personales	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	1	8	Bajo	Auditoria interna	1	8	Bajo	Reducir	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				RIESGO INHERENTE			CONTROL EXISTENTE	RIESGO RESIDUAL			OPCIÓN DE MANEJO	SEGUIMIENTO				
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO		NIVEL	PROBABILIDAD	IMPACTO		NIVEL	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL	
		No. DESCRIPCIÓN														
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.	8	Manipulación de los informes presentados a los entes de control.	Favorecer a la entidad, alta dirección e intereses personales	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	8	Moderado	Verificación, revisión y validación	2	8	Moderado	Eliminar	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 de atención a peticiones	Atención al Público	9	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Influencia de particulares o terceros interesados	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	8	Moderado	Soporte y mantenimiento de Sistemas de información	2	8	Moderado	Eliminar	Realizar seguimiento mensual a las denuncias y peticiones allegadas a la entidad.	Asesor de Dirección	Informes mensuales

