

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019



1. INTRODUCCIÓN

En julio de 2011 se expidió la Ley 1474, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. La mencionada disposición legal en su artículo 73 define que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

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

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

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, comprometida con la lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo en la Atención y participación del ciudadano, presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, el cual se constituye en una herramienta de control preventivo de la gestión institucional que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción de la Entidad.

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

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

2. Racionalización de Trámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar

trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

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

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

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

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

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

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

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

2.2 ESPECÍFICOS

- Presentar las acciones y medidas encaminadas a prevenir y mitigar la posible ocurrencia de eventos de fraude y corrupción
- 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 todos 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).
- 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 ahora código de integridad, bajo el compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta. Por lo anterior se establecen las siguientes acciones:

- ✓ Análisis e identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de acciones para su mitigación.
- ✓ Fortalecimiento del área de Atención al Ciudadano.
- ✓ Realización de jornadas de rendición de cuentas, promoviendo espacios de participación de la ciudadanía por diferentes canales.
- ✓ Actualización permanente del sitio web y de los servicios que desde allí presta la Corporación

6. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6.1 METODOLOGIA

Para el 2019 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 2019 incluyó las siguientes actividades:

La Oficina de Planeación se encarga de elaborar y estructurar de manera anual el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El documento se elabora teniendo en cuenta el Plan de Acción Institucional, el Código de Integridad 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.

6.2 FORMULACIÓN Y CONSTRUCCIÓN COLECTIVA

En la vigencia 2019, la CAM construyó colectivamente el instrumento de control que permite identificar los posibles riesgos de corrupción en los diferentes procesos que en cumplimiento de la labor misional se ejecutan, facilita la toma de acciones correctivas y hacer seguimiento a las mejoras que contribuyan con una adecuada ejecución de las metas, planes y proyectos institucionales, siendo eje fundamental la transparencia y efectividad en el servicio que siempre caracteriza a la función pública.

La Corporación cuenta con mecanismos de participación ciudadana utilizando los diferentes canales de comunicación e implementando mecanismos que permiten la interacción con las diferentes partes interesadas, fortaleciendo así la toma de decisiones y permitiendo la evaluación de las acciones ejecutadas.

La CAM aplicó las Guías para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República y la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, las cuales sirvieron de metodología para identificar los riesgos de corrupción, causas, efectos y acciones que permitirán minimizar el impacto de los mismos. Es claro que cuando nos referimos a riesgos de corrupción, el impacto siempre será negativo, en este orden de ideas la calificación del impacto de los riesgos de corrupción oscilará siempre entre las calificaciones de Moderado, Mayor y Catastrófico.

En cuanto a la probabilidad de materialización se consideran cinco criterios: Rara vez, Improbable, Posible, Probable y Casi seguro. Una vez identificados y evaluados los riesgos de corrupción, se definieron los controles y la política de administración del riesgo que se deben adoptar.

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

Para el año 2019, la CAM continuará con la estrategia de delegar la Gestión del Riesgo a los líderes de cada proceso, los cuales tienen como responsabilidad realizar el seguimiento y evaluación permanente al Mapa de Riesgos a su cargo, sin perjuicio del seguimiento, asesoría y acompañamiento de la Oficina de Planeación y el Asesor de Dirección.

6.3 SEGUIMIENTO

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

7. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, como entidad del orden nacional, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, 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

La CAM ha trabajado de manera constante en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión, tomando acciones de tratamiento adecuadas para evitar, mitigar o asumir riesgos, en cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno.

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

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).

COMPONENTES GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Realizar seguimiento a la Política de Riesgos	Estado de implementación: Política de Riesgos	Asesor de Dirección	31-dic-19
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar la identificación, construcción y ajuste del Mapa de Riesgos de Corrupción con todos los procesos de la Corporación	Mapa de Riesgos de Corrupción y ajustes para la vigencia 2019.	líderes procesos y Oficina de Planeación	30-ene-19
3. Consulta y Divulgación	3.1 Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción al ciudadano y a los servidores públicos de la Corporación	Mapa de Riesgo de Corrupción 2019 socializado	Asesor de Dirección	30-mar-19
4. Monitoreo y Revisión	4.1 Monitoreo periódico del cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019	Reporte cumplimiento trimestral de las Actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2019	Líderes procesos.	05/06/2019 05/10/2019 05/02/2020
5. Seguimiento	5.2 Seguimiento cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción 2019	Informe Publicado en página web de la Corporación de los seguimientos realizados al Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.	Asesor de Dirección	05/06/2019 05/10/2019 05/02/2020

7.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La CAM ha venido implementado una estrategia de racionalización de trámites basada en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las fases establecidas en la Guía Metodológica para la racionalización de trámites del año 2017 y de la estrategia de Gobierno en Línea, para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos.

Para el desarrollo de este componente, la Corporación efectuó el proceso metodológico de la guía.

▪ Revisión de los procesos para identificar trámites:

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

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

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

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

La Corporación ha implementado las fases establecidas en la Guía Metodológica para la racionalización de trámites del año 2017 que plantea la realización de las siguientes pasos: Preparación, Recopilación de información general, análisis y diagnóstico, formulación de acciones y rediseño del trámite, implementación y monitoreo, evaluación y ciclo continuo de racionalización.

Se realizó inventario de los trámites y se encuentran inscritos en SUIT, que actualmente son 23. Los trámites publicados se priorizaron en jornadas convocadas por el DAFP, DNP y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

A continuación, se describen las acciones de racionalización y simplificación de trámites definidas 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	Actualizar las listas de chequeo e informar a los ciudadanos sobre los requisitos y documentación que deben allegar para iniciar un trámite	Agilizar el trámite de atención de las solicitudes	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental Direcciones Territoriales	01/02/2019	31/12/2019	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	Directores Territoriales Profesionales Especializados y Universitarios DT	La racionalización agilizar el trámite de atención a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
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	01/07/2019	30/04/2019	Secretario General	Técnico de Archivo	La racionalización permite que tanto usuarios internos como externos, realicen consultas 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	Registrar de manera permanente la información en el 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	01/06/2019	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 Rendición de Cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente ante la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

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

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

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

Diálogo: Para el desarrollo de este componente, se planea, organiza y desarrollan Audiencias Públicas de rendición de cuentas, de acuerdo al cronograma establecido y con presencia en cada una de las Direcciones Territoriales. De estas Audiencias se elabora acta con los compromisos pactados y se realiza el respectivo seguimiento a su cumplimiento, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

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	Consolidar informe de gestión en lenguaje comprensible y publicarlo para consulta de la ciudadanía	Documento elaborado	Profesional Universitario Banco proyectos – de	Profesional Universitario Banco proyectos – de	30/04/2019
	1.1 Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción Institucional				
	Socializar la estrategia CAM al día por diferentes medios de comunicación				
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 Subdirección de	Dirección General Oficina de Planeación Subdirección de	Rendición de cuentas 30/04/2019 Las demás actividades se programan
	Realizar reuniones y/o				

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Ejecutor	Fecha programada
	mesas de trabajo en articulación con los sectores productivos		Regulación y Calidad Ambiental Subdirección de Gestión Ambiental	Regulación y Calidad Ambiental Subdirección de Gestión Ambiental	durante el año
	2.2 Consolidar la información 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	28/02/2019
	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 - CAM en tu municipio	Actividades realizadas	Dirección General Oficina de Planeación Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	Dirección General Oficina de Planeación Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental Direcciones Territoriales	31/12/2019
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 y tener en cuenta los resultados para la toma de decisiones.	Encuesta virtual sobre rendición de cuentas publicada en la página web de la CAM	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	30/04/2019
	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	30/04/2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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	30/04/2019

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

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

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

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

7.4.1 ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN

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

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personalizada	Sede Principal Carrera 1 No. 60 – 79 Barrio Las Mercedes – Neiva Dirección Territorial Sur Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín Dirección Territorial Occidente 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	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

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
		Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín Dirección Territorial Occidente Carrera 4A No. 4-46 – Garzón Dirección Territorial Occidente Calle 5 No. 5-44 – La Plata		
No presencial	Línea gratuita	01 8000 960260	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 11:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios. Si no se logra la atención inmediata se registra la solicitud.
	Línea de atención al ciudadano	Sede principal: PBX (57 8) 8765017 Dirección Territorial Sur: (57 8) 835 4422 Dirección Territorial Centro: (57 8) 833 2444 Dirección Territorial Occidente: (57 8) 837 0080		
Virtual	Página web	www.cam.gov.co	La página web ésta activa las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles.	Ruta de Información, peticiones, quejas y reclamos: http://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	Facebook/CAM		

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

- **Medio Escrito:** las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico 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.
- **Correo electrónico:** 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	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	Recursos en el presupuesto asignados.	Director General	31/12/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer la estrategia de implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano en todos los canales de atención.	Protocolo implementado y de conocimiento general de todos los servidores públicos de la entidad	Director General Asesor de Dirección	31/12/2019
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Desarrollar jornada de capacitación y sensibilización (inducción y reinducción) 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	31/12/2019
Subcomponente 4 Normativo procedimental	4.1	Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Proceso de atención a PQRSD implementado	Asesor de Dirección	31/12/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualizar y socializar al ciudadano el portafolio de servicios, Protocolo de Atención, Carta de Trato Digno y demás documentos que soportan el proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano de la Corporación.	Documentos elaborados y socializados	Asesor de Dirección	31/12/2019
	5.2	Fortalecer la estrategia de CAM en tu municipio	Una jornada mensual realizada	Directores Territoriales	31/12/2019

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	5.3	Medir la Percepción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Corporación.	Informe	Profesional Especializado - Coordinador Sistema Integrado de Gestión	31/12/2019

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

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

La garantía del derecho implica:

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

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

Subcomponente	No.	Actividad	Meta o producto	Coordinador	Indicador	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712/14 según lista de chequeo de la PGN	Informe de seguimiento	Asesor de Dirección	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2019
Subcomponente 2 Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Realizar seguimiento semestral de la información publicada en la página web de la Corporación teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Estrategia de Gobierno Digital Construir, aprobar y publicar política de seguridad de la información, de protección de datos	Informe de seguimiento	Jefe Oficina de Planeación	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2019

Subcomponente	No.	Actividad	Meta o producto	Coordinador	Indicador	Fecha programada
		personales Construir, implementar y aprobar el Esquema de Publicación de la entidad y realizar inventario de activos de información				
Subcomponente 3 Criterio diferencial de Accesibilidad	3.1	Dentro del marco del criterio diferencial de accesibilidad a la información pública, realizar una evaluación a la página web de la Corporación y realizar los ajustes correspondientes Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Informe de seguimiento	Jefe Oficina de Planeación	Informe elaborado / Total de informes programados	31/12/2019
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	31/12/2019

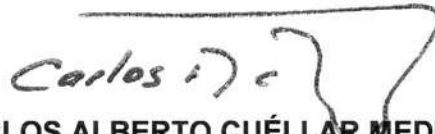
7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

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

Nº	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1.1	Código de Integridad	Establecer e implementar estrategia para continuar fortaleciendo el comportamiento ético de los servidores públicos de la CAM	Estrategia implementada	Asesor de Dirección	31/12/2019

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1.2	Conflicto de intereses	Fortalecer la inducción y reintroducción de los servidores públicos en temas relacionados con el conflicto de intereses	Servidores públicos capacitados en el tema de conflicto de intereses	Profesional Universitario – Talento Humano	31/12/2019
1.3	Convivencia laboral	Solicitar al comité de convivencia laboral y al funcionario responsable de procesos disciplinarios, la relación de los temas con mayor incidencia en conflictos laborales y faltas disciplinarias cometidas	Informe con temas de mayor incidencia en procesos y faltas disciplinarias	Profesional Universitario – Talento Humano	31/12/2019
		Diseñar una estrategia que permita mejorar y fortalecer la convivencia laboral en la CAM	Estrategia de convivencia laboral diseñada e implementada	Profesional Universitario – Talento Humano	31/12/2019

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

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019																				CÓDIGO	T-CAM-061		
																				VERSIÓN	5		
																				FECHA	13-abr-18		
Proceso/ Subproceso	Objetivo del Proceso	Nombre del Riesgo	Descripción del riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente		Control Existente	Riesgo Residual		Opción de manejo	Acciones Preventivas	Peso de la Acción	Soporte	Responsable de la acción	Periodo Seguimiento	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Indicador	Acción de contingencia ante posible materialización		
							Probabilidad Impacto	Nivel		Probabilidad Impacto	Nivel												
Autoridad Ambiental	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	Concentración de autoridad, exceso de poder o extralimitación de funciones	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Riesgo de Corrupción	Buscar beneficios personales y/o a terceros.	Enriquecimiento ilícito de contratistas y/o funcionarios. Sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales.	2	8	Catastrófico	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables en los procesos que se adelanten	1	8	Moderado	Reducir el riesgo	Realizar auditorías de seguimiento a expedientes de infracciones ambientales y licencias y permisos ambientales	25%	Informes	Asesor de direccion	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de auditorías realizadas / 2	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	Interpretación subjetiva de la norma	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Riesgo de Corrupción	Falta de actualización en la normatividad recientemente expedida y que rige para determinados casos.	Demandas a la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	8	Catastrófico	Actualización normativa permanente y divulgación al interior de la entidad	1	8	Moderado	Reducir el riesgo	Adelantar reuniones y mesas de trabajo para analizar aplicación de la normatividad vigente	25%	Actas Listados de asistencia	Asesor de direccion	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de quejas atendidas / 2	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	Soborno (cuhecho)	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Riesgo de Corrupción	Intereses políticos	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	5	Moderado	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables en los procesos que se adelanten	1	5	Moderado	Reducir el riesgo	Realizar auditorías para verificar el cumplimiento en la aplicación de la normatividad vigente Realizar auditorías de seguimiento a expedientes de infracciones ambientales y licencias y permisos ambientales	25%	Informes	Directores Territoriales	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de auditorías realizadas / 2	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
Procesos de apoyo	Gestionar la adquisición de bienes, servicios y obras para satisfacer oportunamente las necesidades de la entidad, cumpliendo con la normatividad vigente y buscando la optimización de tiempos y recursos.	Estudios previos direccionados	Estudios previos sin los requisitos esenciales para la modalidad a contratar, sin cumplir los parámetros legales y los lineamientos de Colombia Compra Eficiente en beneficio particular	Riesgo de Corrupción	Buscar beneficios personales y/o de terceros	Enriquecimiento ilícito de contratistas y/o funcionarios. Sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales.	2	8	Catastrófico	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables en los procesos que se adelanten	1	8	Moderado	Reducir el riesgo	Implementar las políticas establecidas, en el manual de contratación, verificando a través de la realización de auditorías internas.	60%	Informes	Asesor de Dirección	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de auditorías realizadas / 2	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
	Administrar la documentación y material que genere, reciba o alquiere la Corporación, con el fin de que se asegure que la información a proporcionar se mantenga disponible, completa y legible para su difusión y consulta en uso del derecho de información.	Pérdida de información a beneficio particular	Inadecuado manejo de archivos y pérdida de documentos en beneficio particular	Riesgo de Corrupción	Desconocimiento de las normas de archivo	Ineficacia de la función administrativa	2	5	Moderado	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables en los procesos que se adelanten	1	5	Moderado	Reducir el riesgo	Realizar auditorías internas para verificar la aplicación de las tablas de retención documental y demás controles documentales establecidos en la entidad	40%	Informes	Asesor de Dirección	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de auditorías realizadas / 2	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
	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.	Decisiones tomadas en contra de la normatividad vigente	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Riesgo de Corrupción	Intereses políticos	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	8	Catastrófico	Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables en los procesos que se adelanten	1	8	Moderado	Reducir el riesgo	Las decisiones se toman de acuerdo a lo establecido en el Plan de Acción vigente	100%	Informes	Subdirector de Gestión Ambiental / Jefe Oficina de Planeación	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Porcentaje de ejecución del plan de acción institucional	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
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 Recaudos) de la entidad para garantizar el normal funcionamiento de los procesos, con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes.	Decisiones tomadas en contra de la normatividad vigente	Estudios previos superficiales y/o direccionados para favorecimiento de terceros	Riesgo de Corrupción	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. Se manifiesta a las entidades	2	6	Moderado	Socializar manual de contratación vigente a los supervisiones de contratos	1	5	Moderado	Reducir el riesgo	Incluir en estudios previos de contratación, descripción técnica de los bienes a adquirir, así como dos cotizaciones del bien y/o servicio	50%	Estudios previos	Secretario General	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de procesos disciplinarios iniciados para atender este tipo de anomalías en la contratación	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
			Falta de verificación de títulos acreditados por los funcionarios en el momento de ingresar.	Riesgo de Corrupción	Pérdida de credibilidad en la entidad	Se manifiesta a las entidades	2	6	Moderado		1	5	Moderado	Reducir el riesgo	Funcionario que proyecta estudio previo				Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020		Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
		Peculado	Utilización indebida de los bienes que son propiedad de la entidad.	Riesgo de Corrupción	Manejo y custodia de bienes.	Inexistencia de bienes requeridos para el normal funcionamiento de la Entidad	2	6	Moderado	Realización de inventarios de bienes muebles asignados a cada funcionario	1	5	Moderado	Reducir el riesgo	Realizar monitoreos permanentes con el fin de verificar el uso adecuado de los bienes de la entidad	25%	Informes	Jefes de dependencia	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de monitoreos realizados / 2	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
			Movimiento de recursos depositados en la cuenta de la Entidad con el fin de favorecer a un tercero o buscar beneficio propio.	Riesgo de Corrupción	Buscar beneficios personales	Pérdida de credibilidad en la entidad	2	5	Moderado	Auditoría interna	1	5	Moderado	Reducir el riesgo	Hacer monitoreo a los extractos bancarios, con el fin de verificar en movimiento de ingresos y egresos	25%	Informes	Revisoría Fiscal	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de revisiones realizadas por la revisoría fiscal / 2	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
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.	Manipulación de informes en beneficio particular o de la entidad	Manipulación de los informes presentados a los entes de control.	Riesgo de Corrupción	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	Catastrófico	Verificación, revisión y validación	1	7	Moderado	Reducir el riesgo	Socialización de los informes ante el Comité Directivo y publicación en la página web de la entidad.	100%	Informes	Asesor de Dirección	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Número de actas de Comité y registro de los informes en la página web de la entidad.	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma
Todos los procesos atención a peticiones	Atención al Público	Manipulación de informes en beneficio particular o de la entidad	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Riesgo de Corrupción	Influencia de particulares o terceros interesados	Demandas a la entidad Pérdida de credibilidad en la entidad Procesos administrativos y disciplinarios	2	8	Catastrófico	Soporte y mantenimiento de Sistemas de información	1	7	Moderado	Reducir el riesgo	Realizar seguimiento mensual a las quejas, peticiones y solicitudes allegadas a la entidad.	100%	Informes	Asesor de Dirección	Cuatrimestral	01/02/2019	30/01/2020	Informes realizados /12	Informar a la alta dirección e iniciar proceso interno conforme lo establezca la norma