

Plan  
Anticorrupción  
y de Atención  
al Ciudadano

2015



**cam**

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA

*¡Cuida tu naturaleza!*



## 1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, en cumplimiento del artículo 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 2012 y el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, presenta sus estrategias de anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional y mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación.

El presente documento consta de tres partes:

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

Adicional a dar cumplimiento a la política de Desarrollo Administrativo “Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano” prevista en el Decreto 2482 de 2012 y liderada internamente por la Dirección General, la Secretaría General y la Oficina de Planeación.

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 cuatro Componentes, así:

**1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

**2. Estrategia Antitrámites:** Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

**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:** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

### 2.1 GENERAL

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableciendo estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

### 2.2 ESPECÍFICOS

- Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la Corporación.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la Unidad.

## 3. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplican a todas las dependencias 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 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 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 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

- 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 (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).
- 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).

## 5. 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 2015, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia 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:

### 5.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

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 anexo).

### 5.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

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



## IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

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

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - 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.

### 5.3 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”.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

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

**Información:** Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros.

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

### 5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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.

El monitoreo y seguimiento a la atención realizada al ciudadano, nos ha permitido 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.- Verificar la satisfacción de los usuarios por el servicio prestado

#### 5.4.1 ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCION

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, de la siguiente manera:

- **Medio Escrito:** las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.
- **Buzones:** Sirven de canal de interacción entre el ciudadano y la CAM, por lo cual se han instalado en zonas visibles a la ciudadanía en general, buzones de evaluación del servicio prestado y de recepción de peticiones, quejas y reclamos.
- **Presencial:** Se puede realizar en cualquier sede de la Corporación, ubicadas en los municipios de Neiva – Carrera 1 No. 60 - 79, en Pitalito – Finca Marengo Kilómetro 4 vía Pitalito – San Agustín, en Garzón - Carrera 4A No. 4 – 46 y en La Plata - Carrera 6 No. 5 - 46.
- **Telefónico:** El usuario se podrá contactar con la línea PBX (578) 8765017 de la sede principal, (578) 8366711 en Pitalito, (578) 8332444 en Garzón ó (578) 8371500 en La Plata.
- **Correos electrónicos:** se pueden canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio al correo corporativo [camhuila@cam.gov.co](mailto: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.

## 6. PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBSISTEMA	COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	
Subsistema de control estratégico	Ambiente de control	1	Divulgar el código de ética a los servidores públicos	Divulgaciones realizadas / Divulgaciones Programadas.	Enero a Diciembre	Profesional de Comunicaciones
		2	Provisionar los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los aspirantes.	Número de personal de libre nombramiento y remoción vinculados	Enero a Diciembre	Profesional Universitario de Talento Humano
	Direccionamiento estratégico	3	Publicar en sitio web el plan de acción de la Corporación	Plan de Acción 2012 – 2015 publicado.	Febrero	Jefe Oficina de Planeación
		4	Divulgar la política y objetivos del sistema integrado de gestión	Divulgaciones realizadas / Divulgaciones Programadas.	Enero a Diciembre	Profesional de Comunicaciones
		5	Publicar en sitio web el presupuesto de la vigencia e informes de ejecución presupuestal	Presupuesto e informes de ejecución publicados	Enero, abril, junio, diciembre	Profesional Especializado - Contador
		6	Actualizar el mapa de procesos y el listado maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión	Mapa de procesos y listado de Documentos del SGC Actualizado	Enero a Diciembre	Profesional Especializado - Coordinador Sistema Integrado de Gestión

SUBSISTEMA	COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
		7 Exigir la declaración de bienes y rentas de los funcionarios	Declaraciones de bienes y rentas revisadas / número de funcionarios	Marzo	Profesional Universitario de Talento Humano
	Administración del riesgo	8 Elaborar el mapa anticorrupción para la vigencia	Mapa de riesgos de Corrupción elaborado y aprobado	Abril	Jefe Oficina de Planeación
Subsistema de control de gestión	Actividades de control	9 Elaboración de un registro único de control en la atención de los derechos de petición	Número de derechos de petición atendidos oportunamente / Número de derechos de petición recepcionados	Enero a Diciembre	Asesor de Dirección
		10 Elaboración de informes periódicos sobre resultados de los buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción	Número de informes elaborados	Abril, Julio, Octubre, Diciembre	Profesional Especializado – Coordinador Sistema Integrado de Gestión
	Información	11 Rendir cuentas a la ciudadanía a través de audiencia pública	Número de audiencias públicas realizadas / Número de audiencias públicas programadas	Abril	Jefe Oficina de Planeación
		12 Publicar en medios físicos y electrónicos el informe de ejecución de los proyectos del plan de acción corporativo	Número de informes publicados	Abril, Julio, Octubre, Enero	Jefe Oficina de Planeación



SUBSISTEMA	COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE	
	Comunicación pública	13	Poner a disposición de la ciudadanía la información sobre la descripción de los trámites y servicios que ofrece la corporación	Publicación realizada	Enero a Diciembre	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental
		14	Publicar en portal web la información sobre los horarios y puntos de atención	Publicación realizada	Enero a Diciembre	Jefe Oficina de Planeación
Subsistema de control de evaluación	Autoevaluación	15	Evaluar los resultados del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Evaluación realizada	Julio y Diciembre	Asesor de Dirección
	Evaluación independiente	16	Hacer seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción	Evaluación realizada	Julio y Diciembre	Asesor de Dirección
		17	Evaluar la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Evaluación realizada	Mayo	Jefe Oficina de Planeación
		18	Hacer seguimiento a las acciones tomadas a partir de los resultados de buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción	Número de seguimientos realizados	Julio, Octubre, Diciembre	Profesional Especializado – Coordinador Sistema Integrado de Gestión
	Planes de mejoramiento	19	Realizar periódicamente encuentros conversacionales al interior de cada dependencia, con el fin de evaluar la gestión y definir acciones por procesos	Número de encuentros realizados	Enero a Diciembre	Jefes de dependencia
20		Consolidar y hacer seguimiento al plan de mejoramiento institucional	Número de seguimientos realizados	Junio y Diciembre	Asesor de Dirección	

## 7. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUCIÓN

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL
			N.º	DESCRIPCIÓN						
AUTORIDAD AMBIENTAL	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	Buscar beneficios personales y/o a terceros.	2	Soborno (Cohecho)	Posible	Preventivo	Evitar riesgo	Realizar auditorías especiales de seguimiento	Director General Asesor de Dirección	Número de auditorías realizadas  Número de quejas atendidas
	Garantizar el uso y aprovechamiento racional de los recursos naturales renovables del área de jurisdicción de la CAM	Falta de actualización en la normatividad reciente expedida y que rige para determinados casos.	3	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Posible	Preventivo	Evitar riesgo	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	Intereses políticos	4	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar riesgo	Realizar auditorías especiales de seguimiento	Director General Asesor de Dirección	Número de auditorías realizadas  Número de quejas atendidas

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL
			Nº.	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
GESTIÓN AMBIENTAL	Ejecutar dentro de la jurisdicción de la CAM la política nacional ambiental en el marco de los planes corporativos. De igual manera, Actualizar, centralizar, analizar y difundir la información de la oferta y demanda de los recursos renovables en el departamento del Huila, así como los monitoreos realizados a la misma, utilizando como herramienta el Sistema de Información Geográfica, para la toma de decisiones de la Corporación, entidades regionales e instituciones del Sistema Nacional Ambiental – SINA.	Intereses políticos	5	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar riesgo	Las decisiones se toman de acuerdo a lo establecido en el Plan de Acción vigente	Subdirector de Gestión Ambiental Oficina de Planeación	Porcentaje de ejecución del plan de acción

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL	
			Nº.	DESCRIPCIÓN							
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Planear, ejecutar y controlar los recursos administrativos (Contratación, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Físicos y Gestión Informática) y financieros (Gestión Financiera y Gestión de Recaudo) de la entidad para garantizar el normal funcionamiento de los procesos, con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes.	Falta de descripción detallada de las características de los bienes y/o servicios a adquirir.	6	Estudios previos superficiales y/o direccionados para favorecimiento de terceros	Possible	Preventivo	Evitar riesgo	el	Incluir en estudios previos de contratación, descripción técnica de los bienes a adquirir, así como dos cotizaciones del bien y/o servicio	Secretario General Funcionario que proyecta estudio previo	Número de procesos disciplinarios iniciados para atender este tipo de anomalías en la contratación
		Manejo y custodia de bienes.	7	Utilización indebida de los bienes que son propiedad de la Entidad.	Possible	Preventivo	Evitar riesgo	el	Realizar monitoreos permanentes con el fin de verificar el uso adecuado de los bienes de la entidad	Jefes de dependencia	Número de monitoreos realizados
		Buscar beneficios personales	8	Movimiento de recursos depositados en la cuenta de la Entidad con el fin de favorecer a un tercero o buscar beneficio propio.	Possible	Preventivo	Evitar riesgo	el	Hacer monitoreo a los extractos bancarios, con el fin de verificar en movimiento de ingresos y egresos	Revisoría Fiscal	Número de revisiones realizadas por la revisoría fiscal



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR / CONTROL
			N.º	DESCRIPCIÓN						
CONTROL DE GESTIÓN	Establecer las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la Corporación que permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, cumplimiento de la Constitución, leyes y normas que la regulan, coordinación de actuaciones con las diferentes instancias con las que se relaciona y una alta contribución al cumplimiento de la finalidad social del Estado.	Favorecer a la entidad, alta dirección e intereses personales.	9	Manipulación de los informes presentados a los entes de control.	Possible	Preventivo	Evitar riesgo	Socialización de los informes ante el Comité Directivo y publicación en la página web de la Entidad.	Asesor de Dirección	Actas de Comité y registro de los informes en la página web de la entidad.
TODOS LOS PROCESOS - ATENCIÓN A PETICIONES	Atención al Público	Buscar beneficios a terceros.	10	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Possible	Preventivo	Evitar riesgo	Realizar seguimiento mensual a las denuncias y peticiones allegadas a la entidad.	Jefe Oficina de Control Interno	Informes mensuales

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 2012 - 2015.

Nota 2: El presente Plan se aprobó en la sesión del Comité Coordinador de Control Interno.

CARLOS ALBERTO CUELLAR MEDINA  
Director General

Elaboró: Edisney Silva Argote, Jefe Oficina de Planeación

Revisó: Melquisedec Vargas, Asesor de Dirección

Aprobó: Comité Coordinador de Control Interno.