

# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
1. OBJETIVOS.....	6
1.1. General .....	6
1.2. Específicos.....	6
2. ALCANCE .....	6
3. FUNDAMENTO LEGAL.....	6
4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	8
5. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	9
5.1. Metodología .....	9
5.2 Seguimiento .....	12
6. COMPONENTES DEL PLAN .....	13
6.1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos.....	13
6.2. Racionalización de Trámites .....	17
6.3. Rendición de Cuentas .....	35
6.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	38
6.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información .....	42
6.6. Iniciativas Adicionales.....	44

## Listado de tablas

TABLA 1. Normatividad sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	7
TABLA 2. Asignación de Responsables .....	10
TABLA 3. Líneas de defensa y responsables en el mapa de riesgos.....	14
TABLA 4. Acciones del Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción .....	15
TABLA 5. Acciones del Componente: Racionalización de Trámites.....	18
TABLA 6. Acciones del Componente: Rendición de Cuentas.....	37
TABLA 7. Canales de Atención .....	38
TABLA 8. Acciones del Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano .....	40
TABLA 9. Acciones del Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	42
TABLA 10. Acciones del Componente: Iniciativas Adicionales.....	44

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, se formula el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM para la vigencia 2022, el cual incluye acciones que se constituyen en una estrategia de lucha contra la corrupción, como herramienta de control preventivo de la gestión institucional que busca promover la transparencia y evitar la materialización de los riesgos de corrupción en la administración pública.

El plan se elaboró a partir de la metodología contenida en el documento: “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con el desarrollo de sus componentes a saber:

- 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos:** herramienta que le permite a la Corporación identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción. A partir de la determinación de los riesgos originados de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- 2. Racionalización de Trámites:** reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos para su simplificación.
- 3. Rendición de Cuentas:** contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Corporación a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
- 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la entidad.
- 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** reúne los mecanismos para brindar a la ciudadanía el derecho que le asiste de acceder a la información pública de la entidad, con el fortalecimiento de los canales previstos para tal finalidad.

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

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. General

Prevenir en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, la ocurrencia de hechos de corrupción y mitigar sus riesgos.

### 1.2. Específicos

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

## 2. ALCANCE

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

## 3. FUNDAMENTO LEGAL

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad, que va en sintonía con uno de los propósitos de la presente administración, contenidos en el Plan de Acción Institucional “Huila, Territorio de

Vida Sostenibilidad y Desarrollo”, donde se señala que se consolidarán y aplicarán estrategias de servicio al cliente, visibilidad y transparencia.

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

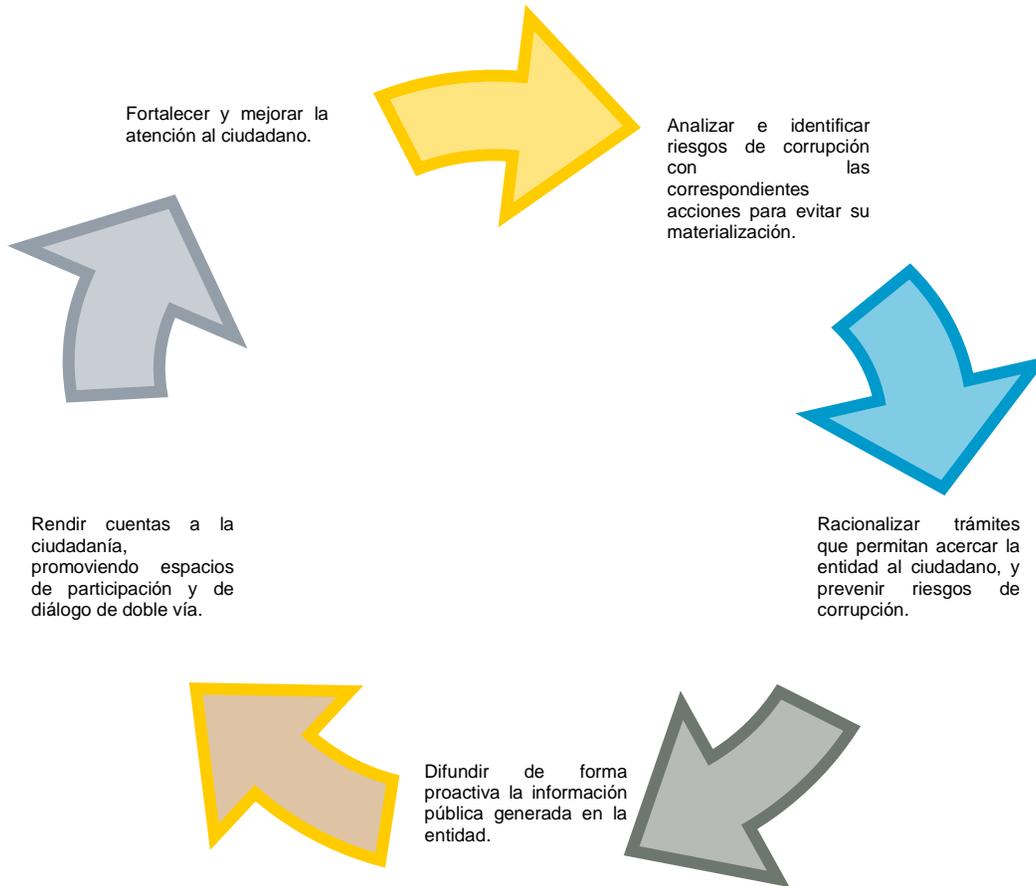
TEMA CENTRAL	NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
<b>Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Artículo 73	Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Art .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	Decreto 1081 de 2015	Art.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
<b>Trámites</b>	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
	Decreto 2106 de 2019	Todo	Dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
<b>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)</b>	Decreto 943 de 2014 MEC	Art. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Art. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
<b>Rendición de Cuentas</b>	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
<b>Transparencia</b>	Ley 1712 de 2014 Ley de	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los

TEMA CENTRAL	NORMA	ARTICULO	DESCRIPCION
<b>y Acceso a la Información</b>	Transparencia y Acceso a la Información Pública		sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Toda	Establece la información que debe ser pública para la ciudadanía. Dentro del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se contempla la estrategia para garantizar la transparencia de la gestión pública y el acceso a la información.
<b>Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b>	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

#### 4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

Con tal propósito, se desarrollarán acciones orientadas a:



## 5. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1. Metodología

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de Planeación Institucional, que pertenece a la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



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

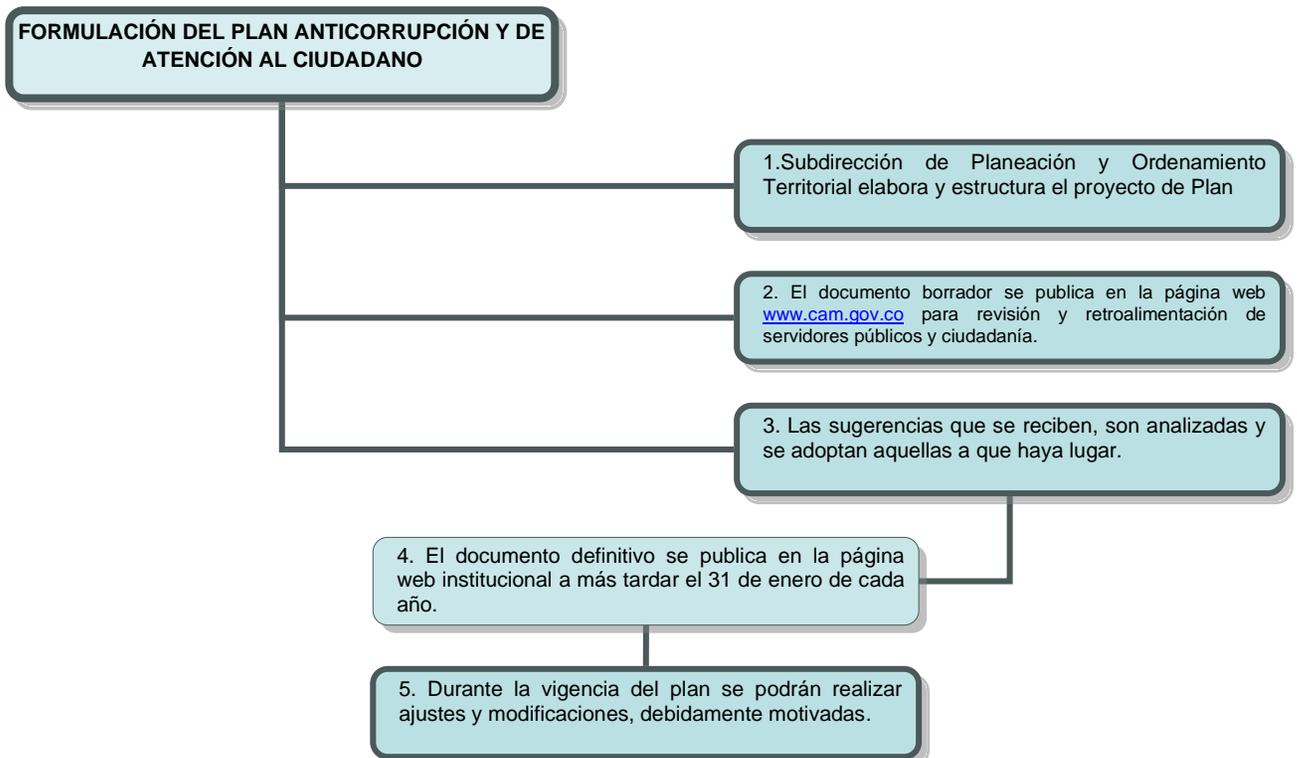
Se determinaron los siguientes responsables en la construcción, socialización y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2022:

TABLA 2. Asignación de Responsables

RESPONSABLES	TAREAS U OBLIGACIONES
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apropiarse del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</li> <li>Ejecutar y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y exterior de la entidad.</li> <li>Promocionarlo y divulgarlo dentro de las audiencias públicas de rendición de cuentas.</li> </ul>
Líderes de proceso y equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</li> <li>Ejecutar las acciones, verificando su cumplimiento.</li> </ul>
Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderar la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su consolidación.</li> <li>Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,</li> </ul>

RESPONSABLES	TAREAS U OBLIGACIONES
Control Interno	<p>antes de su publicación definitiva, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar los respectivos seguimientos al año (abril, agosto y diciembre) y publicar los respectivos informes.</li> </ul>

La metodología desarrollada para la formulación del Plan 2022 incluyó las siguientes actividades:



1. El proyecto del Plan fue elaborado por la subdirección del Planeación y Ordenamiento Territorial, atendiendo las sugerencias realizadas por cada una de las dependencias y a las actividades realizadas en el documento de la vigencia anterior.
2. El documento fue publicado en al sección de transparencia de la página web de la corporación <https://cam.gov.co/entidad/planes/plan-anticorrupci%C3%B3n.html> Así mismo se publicó formulario para la recepción de observaciones por parte de la ciudadanía en general. <https://forms.gle/K66SPAHPUCnywQTN6>, y se invitó a la ciudadanía a través del siguiente banner publicado en la portada principal de la página web.



3. El 24 de enero se realizó a través del facebook live <https://www.facebook.com/watch/live/?ref=search&v=3163205777247791> , la socialización del proyecto del plan, la cual tiene más de 233 reproducciones. La invitación a la comunidad en general, contratistas y funcionarios de planta de la coporación se realizó través de correo electrónico y del siguiente banner



4. Se repondieron a las observaciones realizadas al proyecto del plan y la versión final se publica en la página web el 31 de enero en la sección de transparencia.

## 5.2 Seguimiento

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

## 6. COMPONENTES DEL PLAN

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



### 6.1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos

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

En cuanto a la probabilidad de materialización se consideraron cinco criterios: rara vez, improbable, posible, probable y casi seguro. Una vez identificados y evaluados los riesgos de corrupción, se definieron los controles y acciones adicionales (si fuere el caso) que se deben adoptar.

La Corporación ha establecido las responsabilidades que tiene cada servidor público frente a la gestión del riesgo, mediante el esquema de líneas de defensa:

TABLA 3. Líneas de defensa y responsables en el mapa de riesgos

Control	Quienes la conforman	Rol principal
Línea Estratégica	Asamblea Corporativa, Consejo Directivo, Dirección General, Secretaría General, Oficina de Contratación, Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial, Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Subdirección de Gestión Ambiental y Subdirección Administrativa y Financiera.	Analizar los riesgos y amenazas que puedan afectar el cumplimiento de la planeación de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, así como definir el marco general para la gestión del riesgo (Política de Administración del Riesgo) y el cumplimiento de los demás planes de la entidad.
Primera línea de defensa	Líderes de proceso, coordinadores de proyectos y sus equipos de trabajo (en general los servidores de todos los niveles de la organización)	Mantener controles internos efectivos, ejecutar la gestión de riesgos y aplicar los controles en el día a día. Estos actores de primera línea identifican, evalúan, controlan y mitigan los riesgos a través de la aplicación de mecanismos de autocontrol.
Segunda línea de defensa	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial Líder del Sistema Integrado de Gestión	Asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisar la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces. Así mismo, consolidan y analizan información sobre temas clave para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos, todo lo anterior enmarcado en el principio de la "Autogestión".
Tercera línea de defensa	Control Interno	Liderar estratégicamente con enfoque hacia la prevención, realizar la evaluación de la gestión del riesgo, y ser interlocutor con entes externos de control, evaluación y seguimiento. Incluye los resultados de los proveedores del aseguramiento externo, como es el caso del Ente Certificador, Revisoría Fiscal y Contraloría.
Cuarta línea de defensa	Proveedores externos de aseguramiento: Revisoría Fiscal, Ente Certificador y Contraloría General de la República	Desarrollar evaluaciones independientes sobre los temas que son de su competencia.

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

Se elaboró la matriz de riesgos de corrupción, así como la matriz de riesgos de gestión para cada uno de los procesos, en donde se registran aquellos que hacen a la entidad más vulnerable a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto y los responsables de su ejecución.

TABLA 4. Acciones del Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Establecer las actividades a desarrollar en cumplimiento de las responsabilidades establecidas en el esquema de líneas de defensa	Plan de acción Esquema líneas de defensa	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	31/03/2022
	1.2	Realizar revisión para la mejora y actualización de la política de Administración de Riesgos.	Política revisada en Comité Institucional de Desempeño.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	30/11/2022
	1.3.	Aprobación de la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos aprobada dentro del procedimiento de administración del riesgo.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	30/11/2022
	1.4	Socializar la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos socializada, en reinducción de personal, intranet corporativa y página web.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	30/11/2022

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Asesorar y acompañar la revisión y actualización si es el caso; del mapa de riesgos.	Acompañamiento a líderes de proceso y sus equipos de trabajo en las actualizaciones del mapa de riesgos, a que haya lugar.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	30/11/2022
	2.2	Revisar y actualizar si es necesario la documentación relacionada con la administración de riesgos.	Procedimiento y mapa de riesgos actualizado.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	30/11/2022
3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el Mapa de Riesgos y oportunidades al ciudadano y a los servidores públicos de la Corporación a través de la página web e intranet corporativa.	Link de publicación del mapa de riesgos y oportunidades.	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	31/01/2022 30/11/2022
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo al cumplimiento de las actividades establecidas en el mapa de riesgos	Informe del monitoreo del mapa de riesgos	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	31/03/2022 31/07/2022
	4.2	Generar alertas tempranas como resultado del monitoreo	Identificación de alertas tempranas	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	31/03/2022 31/07/2022
5. Seguimiento	5.2	Seguimiento semestral al Mapa de Riesgos y Oportunidades.	Informe publicado en página web de la Corporación	Asesor de Dirección	30/07/2022 31/01/2022

## Racionalización de Trámites

Durante el segundo semestre de 2021, bajo el liderazgo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se desarrolló la estrategia CoordinAR, a través de la cual se realizaron talleres para la revisión conjunta de los trámites estratégicos que se realizan en las CAR, con miras a estandarizarlos teniendo en cuenta que los rige la misma normatividad donde se establecen los tiempos de atención y los recursos que aplican en cada caso. Los trámites priorizados para su estandarización e identificación y adopción de medidas de mejora fueron:

1. Concesión de aguas superficiales
2. Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
3. Concesión de aguas subterráneas
4. Permiso de vertimientos
5. Permiso de ocupación de cauce
6. Permiso de aprovechamiento forestal
7. Licencia ambiental

Con el fin de continuar con el trabajo iniciado con el Ministerio y las CAR del país, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM) suscribió un acuerdo de voluntades que se convierte en el derrotero de la Estrategia de Racionalización de Trámites, ya que allí se establecen los compromisos que asume la autoridad ambiental regional en esta materia y que por tanto se plasman en el siguiente cronograma donde se detallan las acciones a seguir.

Es importante mencionar, que se retomará en este año, lo avanzado en la adopción de una herramienta que permita los pagos en línea de los permisos de aprovechamiento forestal, teniendo en cuenta que el año anterior se viabilizó técnicamente una propuesta presentada por una entidad financiera con un alcance mayor para facilitar las conciliaciones bancarias, entre otros aspectos importantes para el ejercicio del control de la entidad sobre los pagos que se realicen por estos canales, sin que se hubiese alcanzado a concretar la propuesta desde el punto de vista jurídico, razón por la cual no se suscribió el acuerdo que posibilitara su implementación.

TABLA 5. Acciones del Componente: Racionalización de Trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Modelo Único – Hijo	66678	Concesión de aguas superficiales	Inscrito	Procedimiento diferente a los existentes en otras CAR a pesar de ser regulado por la misma normatividad	Estandarizar procedimiento conforme a la normatividad vigente y a la propuesta conjunta trabajada con las CAR y el MADS	Estandarización de trámites entre las distintas CAR con certeza sobre el trámite y pasos que se deben surtir ante cualquier autoridad ambiental regional	Administrativa	Revisar procedimiento y ajustarlo al flujograma propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2/01/2022	1/06/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
				Trámite que exige radicación en físico y notificación personal o en dirección física del interesado	Automatizar el trámite	Reducción de tiempos	Tecnológica	Implementar la radicación y notificación electrónica	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, con el concurso del área de sistemas

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los actos administrativos se firman en original, requiriéndose presencia física de los funcionarios firmantes	Iniciar con la conformación del expediente electrónico	Reducción de tiempos	Tecnológica	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con el trámite ambiental	2/01/2022	30/12/2023	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el concurso de la Subdirección Administrativa y Financiera
				No existe mecanismo para pago en línea	Habilitar pago en línea a través de botones de pago, por concepto de los servicios de evaluación del trámite ambiental	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Oficina de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería
				Los usuarios no conocen con claridad el procedimiento para adelantar el trámite	Desarrollar estrategia de difusión y capacitación a usuarios	Conocimiento del ciudadano sobre el trámite a seguir con posibilidad de cometer menos errores al surtirse el mismo, en términos de documentos a	Administrativa	Capacitación y difusión de procedimientos a usuarios	1/10/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
						anexar, tiempos y recursos					
Modelo Único – Hijo	66675	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Inscrito	Flujograma diferente a los existentes en otras CAR a pesar de corresponder al mismo procedimiento regido por iguales normas	Estandarizar procedimiento conforme a la normatividad vigente y a la propuesta conjunta trabajada con las CAR y el MADS	Estandarización de trámites entre las distintas CAR con certeza sobre el trámite y pasos que se deben surtir ante cualquier autoridad ambiental regional	Administrativa	Revisar procedimiento y ajustarlo al flujograma propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2/01/2022	1/06/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
				Trámite que exige radicación en físico y notificación personal o en dirección física del interesado	Automatizar el trámite	Reducción de tiempos	Tecnológica	Implementar la radicación y notificación electrónica	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, con el concurso del área de sistemas

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los actos administrativos se firman en original, requiriéndose presencia física de los funcionarios firmantes	Iniciar con la conformación del expediente electrónico	Reducción de tiempos	Tecnológica	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con el trámite ambiental	2/01/2022	30/12/2023	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el concurso de la Subdirección Administrativa y Financiera
				No existe mecanismo para pago en línea	Habilitar pago en línea a través de botones de pago, por concepto de los servicios de evaluación del trámite ambiental	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Oficina de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería
				Los usuarios no conocen con claridad el procedimiento para adelantar el trámite	Desarrollar estrategia de difusión y capacitación a usuarios	Conocimiento del ciudadano sobre el trámite a seguir con posibilidad de cometer menos errores al surtirse el mismo, en términos de documentos a	Administrativa	Capacitación y difusión de procedimientos a usuarios	1/10/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
						anexar, tiempos y recursos					
Modelo Único – Hijo	66673	Concesión de aguas subterráneas	Inscrito	Flujograma diferente a los existentes en otras CAR a pesar de corresponder al mismo procedimiento regido por iguales normas	Estandarizar procedimiento conforme a la normatividad vigente y a la propuesta conjunta trabajada con las CAR y el MADS	Estandarización de trámites entre las distintas CAR con certeza sobre el trámite y pasos que se deben surtir ante cualquier autoridad ambiental regional	Administrativa	Revisar procedimiento y ajustarlo al flujograma propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2/01/2022	1/06/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
				Trámite que exige radicación en físico y notificación personal o en dirección física del interesado	Automatizar el trámite	Reducción de tiempos	Tecnológica	Implementar la radicación y notificación electrónica	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, con el concurso del área de sistemas

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los actos administrativos se firman en original, requiriéndose presencia física de los funcionarios firmantes	Iniciar con la conformación del expediente electrónico	Reducción de tiempos	Tecnológica	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con el trámite ambiental	2/01/2022	30/12/2023	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el concurso de la Subdirección Administrativa y Financiera
				No existe mecanismo para pago en línea	Habilitar pago en línea a través de botones de pago, por concepto de los servicios de evaluación del trámite ambiental	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Oficina de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería
				Los usuarios no conocen con claridad el procedimiento para adelantar el trámite	Desarrollar estrategia de difusión y capacitación a usuarios	Conocimiento del ciudadano sobre el trámite a seguir con posibilidad de cometer menos errores al surtirse el mismo, en términos de documentos a	Administrativa	Capacitación y difusión de procedimientos a usuarios	1/10/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
						anexar, tiempos y recursos					
Modelo Único – Hijo	66604	Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos	Inscrito	Flujograma diferente a los existentes en otras CAR a pesar de corresponder al mismo procedimiento regido por iguales normas	Estandarizar procedimiento conforme a la normatividad vigente y a la propuesta conjunta trabajada con las CAR y el MADS	Estandarización de trámites entre las distintas CAR con certeza sobre el trámite y pasos que se deben surtir ante cualquier autoridad ambiental regional	Administrativa	Revisar procedimiento y ajustarlo al flujograma propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2/01/2022	1/06/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
				Trámite que exige radicación en físico y notificación personal o en dirección física del interesado	Automatizar el trámite	Reducción de tiempos	Tecnológica	Implementar la radicación y notificación electrónica	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, con el concurso del área de sistemas

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los actos administrativos se firman en original, requiriéndose presencia física de los funcionarios firmantes	Iniciar con la conformación del expediente electrónico	Reducción de tiempos	Tecnológica	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con el trámite ambiental	2/01/2022	30/12/2023	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el concurso de la Subdirección Administrativa y Financiera
				No existe mecanismo para pago en línea	Habilitar pago en línea a través de botones de pago, por concepto de los servicios de evaluación del trámite ambiental	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Oficina de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería
				Los usuarios no conocen con claridad el procedimiento para adelantar el trámite	Desarrollar estrategia de difusión y capacitación a usuarios	Conocimiento del ciudadano sobre el trámite a seguir con posibilidad de cometer menos errores al surtirse el mismo, en términos de documentos a	Administrativa	Capacitación y difusión de procedimientos a usuarios	1/10/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
						anexar, tiempos y recursos					
Modelo Único – Hijo	66644	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos	Inscrito	Flujograma diferente a los existentes en otras CAR a pesar de corresponder al mismo procedimiento regido por iguales normas	Estandarizar procedimiento conforme a la normatividad vigente y a la propuesta conjunta trabajada con las CAR y el MADS	Estandarización de trámites entre las distintas CAR con certeza sobre el trámite y pasos que se deben surtir ante cualquier autoridad ambiental regional	Administrativa	Revisar procedimiento y ajustarlo al flujograma propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2/01/2022	1/06/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
				Trámite que exige radicación en físico y notificación personal o en dirección física del interesado	Automatizar el trámite	Reducción de tiempos	Tecnológica	Implementar la radicación y notificación electrónica	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, con el concurso del área de sistemas

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los actos administrativos se firman en original, requiriéndose presencia física de los funcionarios firmantes	Iniciar con la conformación del expediente electrónico	Reducción de tiempos	Tecnológica	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con el trámite ambiental	2/01/2022	30/12/2023	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el concurso de la Subdirección Administrativa y Financiera
				No existe mecanismo para pago en línea	Continuar con la Implementación de una solución informática que permita los pagos en línea de los permisos para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos (costos de evaluación y aprovechamiento)	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Subdirección de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los usuarios no conocen con claridad el procedimiento para adelantar el trámite	Desarrollar estrategia de difusión y capacitación a usuarios	Conocimiento del ciudadano sobre el trámite a seguir con posibilidad de cometer menos errores al surtir el mismo, en términos de documentos a anexar, tiempos y recursos	Administrativa	Capacitación y difusión de procedimientos a usuarios	1/10/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
Modelo Único – Hijo	66645	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	Inscrito	Flujograma diferente a los existentes en otras CAR a pesar de corresponder al mismo procedimiento o regido por iguales normas	Estandarizar procedimiento conforme a la normatividad vigente y a la propuesta conjunta trabajada con las CAR y el MADS	Estandarización de trámites entre las distintas CAR con certeza sobre el trámite y pasos que se deben surtir ante cualquier autoridad ambiental regional	Administrativa	Revisar procedimiento y ajustarlo al flujograma propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2/01/2022	1/06/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Trámite que exige radicación en físico y notificación personal o en dirección física del interesado	Automatizar el trámite	Reducción de tiempos	Tecnológica	Implementar la radicación y notificación electrónica	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, con el concurso del área de sistemas
				Los actos administrativos se firman en original, requiriéndose presencia física de los funcionarios firmantes	Iniciar con la conformación del expediente electrónico	Reducción de tiempos	Tecnológica	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con el trámite ambiental	2/01/2022	30/12/2023	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el concurso de la Subdirección Administrativa y Financiera
				No existe mecanismo para pago en línea	Continuar con la implementación de una solución informática que permita los pagos en línea de los permisos y/o aprovechamientos forestales de árboles aislados (costos de evaluación y aprovechamiento)	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Subdirección de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los usuarios no conocen con claridad el procedimiento para adelantar el trámite	Desarrollar estrategia de difusión y capacitación a usuarios	Conocimiento del ciudadano sobre el trámite a seguir con posibilidad de cometer menos errores al surtir el mismo, en términos de documentos a anexar, tiempos y recursos	Administrativa	Capacitación y difusión de procedimientos a usuarios	1/10/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
Modelo Único – Hijo	66598	Permiso de vertimientos	Inscrito	Flujograma diferente a los existentes en otras CAR a pesar de corresponder al mismo procedimiento o regido por iguales normas	Estandarizar procedimiento conforme a la normatividad vigente y a la propuesta conjunta trabajada con las CAR y el MADS	Estandarización de trámites entre las distintas CAR con certeza sobre el trámite y pasos que se deben surtir ante cualquier autoridad ambiental regional	Administrativa	Revisar procedimiento y ajustarlo al flujograma propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2/01/2022	1/06/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Trámite que exige radicación en físico y notificación personal o en dirección física del interesado	Automatizar el trámite	Reducción de tiempos	Tecnológica	Implementar la radicación y notificación electrónica	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, con el concurso del área de sistemas
				Los actos administrativos se firman en original, requiriéndose presencia física de los funcionarios firmantes	Iniciar con la conformación del expediente electrónico	Reducción de tiempos	Tecnológica	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con el trámite ambiental	2/01/2022	30/12/2023	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el concurso de la Subdirección Administrativa y Financiera
				No existe mecanismo para pago en línea	Habilitar pago en línea a través de botones de pago, por concepto de los servicios de evaluación del trámite ambiental	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Subdirección de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los usuarios no conocen con claridad el procedimiento para adelantar el trámite	Desarrollar estrategia de difusión y capacitación a usuarios	Conocimiento del ciudadano sobre el trámite a seguir con posibilidad de cometer menos errores al surtir el mismo, en términos de documentos a anexar, tiempos y recursos	Administrativa	Capacitación y difusión de procedimientos a usuarios	1/10/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
Modelo Único – Hijo	66647	Licenciamiento ambiental	Inscrito	Flujograma diferente a los existentes en otras CAR a pesar de corresponder al mismo procedimiento o regido por iguales normas	Estandarizar procedimiento conforme a la normatividad vigente y a la propuesta conjunta trabajada con las CAR y el MADS	Estandarización de trámites entre las distintas CAR con certeza sobre el trámite y pasos que se deben surtir ante cualquier autoridad ambiental regional	Administrativa	Revisar procedimiento y ajustarlo al flujograma propuesto por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2/01/2022	1/06/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Trámite que exige radicación en físico y notificación personal o en dirección física del interesado	Automatizar el trámite	Reducción de tiempos	Tecnológica	Implementar la radicación y notificación electrónica	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, con el concurso del área de sistemas
				Los actos administrativos se firman en original, requiriéndose presencia física de los funcionarios firmantes	Iniciar con la conformación del expediente electrónico	Reducción de tiempos	Tecnológica	Habilitar firmas digitales en los actos administrativos relacionados con el trámite ambiental	2/01/2022	30/12/2023	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el concurso de la Subdirección Administrativa y Financiera
				No existe mecanismo para pago en línea	Habilitar pago en línea a través de botones de pago, por concepto de los servicios de evaluación del trámite ambiental	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental, Subdirección de Planeación, Área de Sistemas, Tesorería

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
				Los usuarios no conocen con claridad el procedimiento para adelantar el trámite	Desarrollar estrategia de difusión y capacitación a usuarios	Conocimiento del ciudadano sobre el trámite a seguir con posibilidad de cometer menos errores al surtirse el mismo, en términos de documentos a anexar, tiempos y recursos	Administrativa	Capacitación y difusión de procedimientos a usuarios	1/10/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental
				Se debe pedir la información a los usuarios interesados en el trámite, sin aprovechar bases de datos existentes en otras entidades que puedan agilizar el trámite	Implementar mecanismos tecnológicos de interoperabilidad entre sistemas de información, y consultas automáticas a bases de datos de otras entidades	Reducción del tiempo	Tecnológica	Acceso a bases de datos de otras entidades para acceder a información de usuarios que adelantan trámite ante la CAM	2/01/2022	30/12/2022	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental con el apoyo del área de sistemas

## 6.2. Rendición de Cuentas

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

### Acciones para la Generación y Divulgación de Información

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

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

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

El comunicador social y periodista continuará fortaleciendo los canales de comunicación e información con la ciudadanía. Será visible la gestión institucional a través del uso de la página web y de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, para la publicación y divulgación de los logros obtenidos durante la vigencia; con la interacción de los ciudadanos a través de estas herramientas.

## Acciones para Promover el Diálogo

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

- Generar otros espacios, como los CAM en tu municipio que buscan descentralizar los servicios de la entidad y mejorar la relación Estado – Ciudadano, facilitando su acceso a los servicios de la autoridad ambiental.
- Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, que es el evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos para presentar los resultados y evaluar la gestión en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; esta audiencia se realiza con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- Desarrollar y documentar los procesos de diálogo; con ese propósito se dispone de un espacio en la página web para publicar los cubrimientos vía Facebook live y la utilización del canal de YouTube para socializar los resultados y la información sobre la gestión de la entidad; además del contacto directo con medios regionales de comunicación.

## Acciones de Incentivos

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

- Realizar la evaluación del evento de audiencia pública de rendición de cuentas.
- A través de diferentes medios, motivar a los ciudadanos para su participación en la rendición de cuentas.
- Ofrecer a los ciudadanos herramientas para orientar, informar y responder a posibles inquietudes en relación con las obligaciones y derechos; a través de la carta de trato digno y la sección de preguntas frecuentes.

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

TABLA 6. Acciones del Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1	Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción Institucional.	4 informes de avance publicados	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	31/03/2022 30/04/2022 31/07/2022 31/10/2022
	1.2	Consolidar informe de gestión en lenguaje comprensible y publicarlo para consulta de la ciudadanía.	2 informes de gestión	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	31/03/2022 31/07/2022
	1.3	Socializar a través de redes sociales; los avances de la gestión realizada por la corporación.	12 publicaciones realizadas	Profesional de Comunicaciones – Dirección General	Durante todo el año
2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Realizar mínimo una audiencia pública al año de rendición de cuentas	1 evento realizado	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	30/04/2022
	2.2	Desarrollo de la estrategia: CAM en tu Municipio	12 Jornadas al año	Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	Durante todo el año
	2.3	Actualizar los contenidos de las carteleras y pantallas con información institucional.	Información actualizada en carteleras y pantallas	Secretaría General - Servicio al ciudadano	Permanente
	2.4	Ampliar y/o actualizar la información del módulo de preguntas frecuentes, teniendo en cuenta la retroalimentación con el ciudadano.	Espacio en página web de Preguntas frecuentes actualizado	Servicio al Ciudadano	31/10/2022
	2.5	Realizar entrevistas o giras de medios para mostrar resultados de los temas misionales que viene trabajando la entidad.	12 entrevistas y/o giras de medios al año	Director General	Durante todo el año
	2.6	Realizar actividades de sensibilización y/o capacitación a los servidores públicos de la entidad sobre la importancia de la rendición de cuentas	1 actividad desarrollada	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	31/10/2022

Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
3. Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1	Motivar a los ciudadanos para su participación en la rendición de cuentas.	Estrategias de motivación	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	30/04/2022
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Realizar la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas, mediante la aplicación de una encuesta. Adoptar acciones de mejora resultado de la retroalimentación realizada por los ciudadanos.	Resultados Encuestas aplicadas	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	30/05/2022

### 6.3. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

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

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

TABLA 7. Canales de Atención

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personalizada	<b>Sede Principal</b> Neiva: Carrera 1 No. 60-79  <b>Dirección Territorial Sur</b> Pitalito: Finca Marengo Kilómetro 4 vía Pitalito a San Agustín  <b>Dirección Territorial Centro</b> Garzón: Carrera 4 A 4-46  <b>Dirección Territorial Occidente</b> La Plata: Carrera 6 No 5-46	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 A.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.
	Radicación de correspondencia	<b>Sede Principal</b> Neiva: Carrera 1 No. 60-79  <b>Dirección Territorial Sur</b> Pitalito: Finca Marengo Kilómetro 4	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 A.M y de 1:30	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CAM

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
		vía Pitalito a San Agustín <b>Dirección Territorial Centro</b> Garzón: Carrera 4 A 4-46 <b>Dirección Territorial Occidente</b> La Plata: Carrera 6 No 5-46	a 5:00 P.M.	
Telefónica	Línea gratuita	01 8000 960260.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 A.M y de 1:30 a 5:00 P.M.	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites y servicios.
	Línea de atención al ciudadano	<b>Sede principal:</b> Neiva PBX (+57 608) 8664454 <b>Dirección Territorial Sur:</b> (608) 8354422 <b>Dirección Territorial Centro:</b> (608) 8332444 <b>Dirección Territorial Occidente:</b> (608) 8370080		
Virtual	Página web	www.cam.gov.co	La página web ésta activa las 24 horas, sin embargo, las solicitudes se tramitan en días hábiles.	www.cam.gov.co / servicios/PQRD Radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias PQRSD
	Correo Electrónico para cualquier tipo de inquietud	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.
	Correo Electrónico radicación de correspondencia	radicacion@cam.gov.co		Radicación de correspondencia
	Twitter	https://twitter.com/CAMHUILA; @CAMHUILA		Brinda Información sobre la gestión de la corporación
	Facebook	https://www.facebook.com/CAM		
	YouTube	<a href="https://www.youtube.com/user/CAMhuila/featured">https://www.youtube.com/user/CAMhuila/featured;</a>		
	Instagram	https://www.instagram.com/cam_huila/?hl=es		

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM con el fin de garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir un servicio digno, efectivo, confiable y transparente a través de la implementación del Modelo de Gestión

Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, cuenta con servidores públicos o colaboradores comprometidos con la prestación de un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, que satisfaga sus necesidades y expectativas. Para continuar con el mejoramiento continuo, se han previsto las siguientes actividades.

TABLA 8. Acciones del Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano	1.1	Revisión y actualización de la carta de trato digno y protocolo de atención al ciudadano	Carta de trato digno y Protocolo de atención al ciudadano actualizados	Profesional Servicio al ciudadano	31/01/2022
	1.2	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés con el fin de revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad	Informe de caracterización de usuarios	Profesional Servicio al ciudadano	31/03/2022
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Una jornada de sensibilización para las personas encargadas de la atención del ciudadano.	Profesional de Talento Humano y Profesional Servicio al ciudadano	30/12/2022
	2.2	Sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	Divulgación a través de los canales internos de comunicación de la CAM sobre la cultura de servicio al ciudadano.	Profesional Servicio al ciudadano	30/12/2022
	2.3	Fortalecer el personal para la atención al ciudadano	Contratación de un profesional abogado en el área de trámites ambientales	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	30/06/2022
Contratación de un técnico para el apoyo a la implementación y seguimiento al proceso			Secretaría General	01/02/2022	

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Capacitación en lenguaje claro	Desarrollo de los módulos del curso de lenguaje claro por al menos 3 servidores que presten atención al ciudadano.	Profesional Servicio al ciudadano	30/06/2022
	3.2	Proceso de rediseño de la sede electrónica de la Corporación (www.cam.gov.co)	Sede electrónica implementada conforme a los lineamientos para la integración de sedes electrónicas al portal único del Estado colombiano gov.co	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	31/07/2022
4. Evaluación de gestión y medición de la gestión de servicio al ciudadano	4.1	Medir la percepción del usuario interno y externo frente a los servicios brindados por la Corporación	Informe trimestral de resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción interna y externa.  Presentación de los resultados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Profesional Servicio al ciudadano	30/04/2022 31/07/2022 31/10/2022
	4.2	Realizar medición y seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño en el centro de atención al ciudadano y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos.	Análisis de los resultados sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos en el centro de atención al ciudadano	Profesional Servicio al ciudadano	31/01/2022 30/04/2022 31/07/2022 31/10/2022
	4.3	Realizar plan de acción con las mejoras a realizar de acuerdo a los resultados del diagnóstico de espacios físicos de atención y servicio al ciudadano de acuerdo con la NTC 6047.	Plan de acción mejoras espacios físicos de atención y servicio al ciudadano	Profesional de Recursos Físicos y Profesional de Servicio al Ciudadano	30/12/2022
	4.4	Implementar método para	Método implementado	Profesional de Servicio al	30/12/2022

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		divulgar a la ciudadanía el procedimiento para la solicitud de trámites y sus requisitos		Ciudadano	
	4.5	Seguimiento a la repuesta oportuna de los PQRSD	Alertas semanales a los jefes de dependencia sobre los términos de vencimiento de los PQRSD que tienen a cargo.  Reporte quincenal sobre los PQRSD vencidos de cada dependencia.	Profesional de Servicio al ciudadano	Permanente
5. Normativo y Procedimental	5.1	Elaborar de manera semestral informe de quejas y reclamos para hacer seguimiento a su correcto trámite	2 informes elaborados y publicados	Asesora de Dirección	31/01/2022 31/07/2022
	5.2	Seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales.	Análisis del seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales	Profesional de Servicio al Ciudadano	30/04/2022 31/07/2022 31/10/2022

## 6.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información

Este componente recoge las acciones encaminadas a garantizar el derecho fundamental de acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014.

TABLA 9. Acciones del Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Seguimiento a la actualización permanente de la información mínima obligatoria según Ley 1712/14 (estructura, procedimientos, servicios)	Información sección transparencia y acceso a la información actualizada	Secretario General	30/04/2022 31/07/2022 31/10/2022

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	y funcionamiento)			
	1.2 Gestionar y actualizar estado de las hojas de vida y declaración de bienes y rentas y registro de conflictos de interés de cada servidor de la entidad en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	100% de las Hojas de Vida de los empleados públicos de la entidad en el - SIGEP.  Declaración de bienes y rentas y registro de conflictos de interés de los servidores de la entidad en el SIGEP.	Profesional de Talento humano	30/12/2022
	1.3 Avanzar en la construcción del conjunto de datos abiertos, divulgarlos y evaluar su uso.	Información relevante de la corporación y de interés general suministrada a SPOT por parte de las dependencias para publicar y actualizar en datos abiertos en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Jefes de dependencia y Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	30/12/2022
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Disponer de un canal de comunicación para la atención de denuncias de actos de corrupción	Canal de comunicación implementado	Asesor de Dirección	31/03/2022
	2.2 Seguimiento al estado actual de las denuncias de corrupción recibidas a través del canal dispuesto por la entidad	Análisis del trámite dado a las denuncias de actos de corrupción.	Asesor de Dirección	31/01/2022 31/07/2022
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualizar el inventario de activos de información.	Inventario de Activos de Información actualizado	Profesional Especializado Planeación	30/12/2022
	3.2 Actualización del Esquema de publicación de acuerdo a la nueva estructura corporativa y nueva estructura de la página web	Esquema de Publicación actualizado  Resolución de adopción del esquema de publicación	Profesional Atención al Ciudadano	31/03/2022
	3.3 Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Índice de Información clasificada y reservada actualizada y publicada en el portal Web	Secretario General	30/12/2022

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Proceso de rediseño de la sede electrónica de la Corporación (www.cam.gov.co).	Sede electrónica implementada conforme a los lineamientos para la integración de sedes electrónicas al portal único del Estado colombiano gov.co	Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	31/07/2022
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Incluir en el informe de PQRSD información referente a solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe semestral elaborado y publicado en la sede electrónica de la entidad	Asesor de Dirección	31/01/2022 31/07/2022

## 6.6. Iniciativas Adicionales

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

TABLA 10. Acciones del Componente: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas Adicionales	1.1	Divulgar e interiorizar el Código de Integridad	Código de Integridad socializado.	Profesional Talento humano	30/12/2022
	1.2	Aplicar la encuesta de percepción ética para identificar el nivel de apropiación de los valores de integridad asociados al código de la entidad.	Informe de análisis de los resultados de las encuestas de percepción ética	Asesor de Dirección	30/12/2022

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	1.3 Realizar sensibilización y apropiación sobre la identificación y gestión del conflicto de interés su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	4 actividades de sensibilización	Profesional Talento Humano	30/12/2022

**CAMILO AUGUSTO AGUDELO PERDOMO**  
 Director General  
 (Firmado en original)

Elaboró: Martha Viviana Díaz Quintero, Profesional Especializado OPL. 

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