

# SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NEIVA, 16 DE ENERO DE 2023

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCION</b> .....	<b>3</b>
<b>2. MARCO LEGAL</b> .....	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>4. ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
<b>5. FUENTE DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>6. METODOLOGÍA</b> .....	<b>6</b>
<b>7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	<b>6</b>
7.1 Estándares establecidos para la formulación del PAAC .....	6
7.2 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción.....	7
7.3 Componente 2: Racionalización de Trámites .....	9
7.4 Componente 3: Rendición de Cuentas .....	10
7.5 Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano..	12
7.6 Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información .....	15
7.7 Componente 6: Iniciativas Adicionales .....	17
<b>8. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b> .....	<b>18</b>

### Sede Principal

---

## 1. INTRODUCCION

---

Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero 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”, la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016 emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, sobre la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC con corte al 31 de diciembre de 2022 de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena –CAM-, el cual se efectuó teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la verificación realizada por esta oficina a la ejecución de cada actividad contenida en cada uno de los siguientes componentes:

- ✓ **Componente 1:** Gestión del Riesgo de Corrupción
- ✓ **Componente 2:** Racionalización de Trámites
- ✓ **Componente 3:** Rendición de Cuentas
- ✓ **Componente 4:** Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- ✓ **Componente 5:** Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- ✓ **Componente 6:** Iniciativas Adicionales

Las actividades formuladas para cada componente, expresan el compromiso de la Corporación para combatir la corrupción y promover estándares de transparencia.

---

## 2. MARCO LEGAL

---

- ✚ **Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción-** “Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 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 anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

### Sede Principal

- ✚ **Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones** – “Artículo 9 Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan: literal g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011”
- ✚ **Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título IV de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción”** “Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”.
- ✚ **Decreto 612 de 2018- Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.** “Artículo 2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año: (...) 9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

---

### 3. OBJETIVO

---

Realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al cuarto cuatrimestre del año 2022.

#### Sede Principal

---

#### 4. ALCANCE

---

El presente seguimiento se enfoca en el seguimiento del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del cuarto y último cuatrimestre del año 2022, permitiendo a la Oficina de Control Interno en ejercicio de sus funciones asignadas por la ley, evaluar y emitir recomendaciones a la Dirección General de la Corporación, que contribuyan al mejoramiento, buen desarrollo y efectiva ejecución de esta estrategia durante la presente vigencia.

---

#### 5. FUENTES DE INFORMACIÓN

---

- Link página Web de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM-: <http://www.cam.gov.co/entidad/planes/plananticorrupti%C3%B3n.html>
- 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.
- Metodología “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - 2020”

---

#### 6. METODOLOGÍA

---

Para la elaboración del informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se tomó como base el PAAC de la vigencia 2022 publicado en la Página web de la Corporación, los lineamientos establecidos por los artículos 2.1.4.1 y 2.1.4.2 del Decreto 1081 de 2015 en el cual se señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

##### Sede Principal

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realiza mediante la verificación del cumplimiento o avance de las acciones propuestas para el manejo de los controles en los riesgos identificados, al igual que el registro de evidencia que compruebe la meta o producto de la actividad formulada en el ítem “iniciativas adicionales”, esta revisión se hace mediante la verificación de las evidencias cargadas en el software PENSEMOS, por parte de los responsables de ejecutar las acciones planteadas en la estrategia.

De acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte al 31 de diciembre de 2022, se establece lo siguiente:

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la presente vigencia, comprenden 115 actividades distribuidas en los 6 componentes, así:

- Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción: con un total de catorce (14) actividades.
- Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites: con un total de treinta y siete (37) actividades.
- Componente 3: Rendición de Cuentas (Participación Ciudadana): con un total de veintiun (21) actividades.
- Componente 4: Servicio al Ciudadano: con un total de veintiseis (26) actividades.
- Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información: con un total de catorce (14) actividades.
- Componente 6: Iniciativas Adicionales: con un total de tres (3) actividades.

### SEGUIMIENTO POR COMPONENTE

Dando alcance al Artículo 5 Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y determinó el grado de cumplimiento de las ciento quince (115) actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC para el cuarto cuatrimestre del año 2022. A continuación, se presentan el resultado del grado de cumplimiento por cada uno de los componentes que integran el PAAC para el periodo objeto de seguimiento:

#### Sede Principal

## 7.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

En el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecido en la Ley 1474 de 2011 (artículo 73) y el Decreto 124 de 2016 (artículo 2.1.4.1.) que define las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano se definen los lineamientos para la identificación y valoración de riesgos de corrupción que hacen parte del componente 1: gestión del riesgo de corrupción. Es importante recordar que el desarrollo de este componente se articula con los demás establecidos para el desarrollo del plan, teniendo en cuenta que se trata de una acción integral en la lucha contra la corrupción.

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Fecha Programada	Seguimiento a 31 de diciembre 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
1. Política de Administración de Riesgos	Aprobación de la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos aprobada dentro del procedimiento de administración del riesgo.	30/Nov/2022	100	La declaración de la política de administración del riesgo quedó aprobada como parte de la versión 9 del procedimiento de administración del riesgo P-CAM-034. Se constituyó la metodología establecida dentro del procedimiento de administración del riesgo como parte de la política de administración del riesgo: Según lo descrito en ítem "4. CONDICIONES GENERALES"
	Establecer las actividades a desarrollar en cumplimiento de las responsabilidades establecidas en el esquema de líneas de	Plan de acción Esquema de líneas de defensa	31/Mar/2022	100	Se cuenta con plan de trabajo de líneas de defensa para socializar con la oficina de control interno y aprobar.

### Sede Principal

	defensa				
	Realizar revisión para la mejora y actualización de la política de Administración de Riesgos.	Política revisada en Comité Institucional de Desempeño.	30/Nov/2022	100	Se realizó la revisión y actualización de la política de administración del riesgo, toda vez que la metodología establecida dentro del procedimiento de administración del riesgo; se constituyó como parte de la política de administración del riesgo: Según lo descrito en ítem "4. CONDICIONES GENERALES" del mismo procedimiento. La política quedó aprobada como parte de la versión 9 del procedimiento de administración del riesgo P-CAM-034.
	Socializar la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos socializada, en reinducción de personal, intranet corporativa y página web.	30/Nov/2022	100	El procedimiento P-CAM-034 Administración del riesgo, versión 9 del 30 de septiembre, que hace parte de la política de administración del riesgo y en donde está incluida la declaración de política de administración del riesgo; fue socializado a través de intranet corporativa. De igual manera la declaración de política de administración del riesgo está incluida en la agenda institucional que fue entregada a funcionarios y contratistas.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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.	30/Nov/2022	100	Se realizó el acompañamiento a los responsables de procesos y subprocesos para la revisión y actualización de los mapas de riesgos de gestión corrupción. Se adjuntan los mapas de riesgos actualizados y los listados de asistencia.

**Sede Principal**

	Revisar y actualizar si es necesario la documentación relacionada con la administración de riesgos.	Política revisada en Comité Institucional de Desempeño.	30/Nov/2022	100	Se actualizó el procedimiento P-CAM-034 Administración del riesgo pasando a versión 9 del 30 de septiembre de 2022. .
3. Consulta y Divulgación	RIESGOS 2021: 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.	31/Ene/2022	100	El mapa de riesgos de gestión de cada una de los procesos y el mapa de riesgos de corrupción se encuentran publicado en la página web e intranet corporativa.
	RIESGOS 2022: 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.	30/Nov/2022	100	Se realizó la publicación de mapa de riesgos de corrupción y de gestión para cada uno de los procesos a través de la página web e intranet corporativa. De igual manera se envió la versión final del mapa de riesgos de gestión y corrupción a cada uno de los responsables de procesos, a través del reporte emitido por la plataforma suit visión empresarial de pensemos, para su archivo teniendo en cuenta que los mismos se trabajaron con cada uno de los responsables de procesos.
4. Monitoreo y Revisión	SEMESTRE II-2021: Monitoreo al cumplimiento de las actividades establecidas en el mapa de riesgos	Informe del monitoreo del mapa de riesgos	31/Mar/2022	100	Se realizó el monitoreo a las actividades de control establecidas en los mapas de riesgos de gestión de cada uno de los procesos, así como a las acciones para el tratamiento de riesgos y se emitió el correspondiente informe.

#### Sede Principal

	SEMESTRE II-2021: Generar alertas tempranas como resultado del monitoreo	Identificación de alertas tempranas	31/Mar/2022	100	Se generaron las alertas producto del informe de monitoreo a riesgos realizado por SPOT.
	SEMESTRE I-2022: Monitoreo al cumplimiento de las actividades establecidas en el mapa de riesgos	Informe del monitoreo del mapa de riesgos	31/07/2022	100	Se realizó el monitoreo al cumplimiento de los controles y acciones de tratamiento de riesgos con corte a 30 junio de 2022, el cual fue publicado en la página web de la corporación.
	SEMESTRE I-2022: Generar alertas tempranas como resultado del monitoreo	Identificación de alertas tempranas	31/07/2022	100	Se realizó alerta mediante correo electrónico como resultado de un primer monitoreo al cumplimiento de las acciones de tratamiento con corte a 30 de junio de 2022, con el fin de que cumplieran de manera oportuna. De igual manera, a través de correo electrónico se solicitó el cumplimiento en el reporte del indicador de gestión jurídica
5. Seguimiento	SEMESTRE I-2022: Seguimiento semestral al Mapa de Riesgos y Oportunidades.	Informe publicado en página web de la Corporación	30/07/2022	100	La oficina de control interno realizó seguimiento en el primer semestre al mapa de riesgos y oportunidades, el cual fue publicado en la página web de la Corporación
	SEMESTRE II-2022: Seguimiento semestral al Mapa de Riesgos y Oportunidades.	Informe publicado en página web de la Corporación	31/01/2023	0	El informe del seguimiento al mapa de riesgos y oportunidades del II semestre de 2022 se realizará en la fecha programada.

En lo relacionado con el componente de Gestión del Riesgo de Corrupción, durante los primeros dos cuatrimestres se tenían planeadas 6 actividades, las cuales fueron ejecutadas en los tiempos establecidos. Con respecto a las 8 actividades restantes, 7 se ejecutaron con corte a 31 de diciembre, faltando por ejecutar la tarea “ Informe de seguimiento semestral al mapa de riesgos y oportunidades publicado en la página web de la Corporación” la cual se tiene planeada realizar el 31 de enero del año 2023.

#### Sede Principal

En términos generales, el primer componente se cumplió en un **100%** con corte al 31 de diciembre de 2022, donde sus principales actividades fueron:

- La declaración de la política de administración del riesgo quedó aprobada como parte de la versión 9 del procedimiento de administración del riesgo P-CAM-034.
- Se constituyó la metodología establecida dentro del procedimiento de administración del riesgo como parte de la política de administración del riesgo: Según lo descrito en ítem "4. CONDICIONES GENERALES
- Se realizó la publicación del mapa de riesgos de corrupción y de gestión para cada uno de los procesos a través de la página web e intranet corporativa. De igual manera se envió la versión final del mapa de riesgos de gestión y corrupción a cada uno de los responsables de procesos, a través del reporte emitido por la plataforma suit visión empresarial de pensemos.
- Se realizó el monitoreo a las actividades de control establecidas en los mapas de riesgos de gestión de cada uno de los procesos, así como a las acciones para el tratamiento de riesgos y se emitieron los correspondientes informes.
- Se generaron las alertas producto de los informes de monitoreo a riesgos realizados por SPOT durante tres cuatrimestres del año.
- La oficina de control interno realizó seguimiento en el primer semestre al mapa de riesgos y oportunidades, el cual fue publicado en la página web de la Corporación

## 7.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la entidad, y le permite a la misma simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Ver matriz adjunta.

Para el componente de Racionalización de Trámites se establecieron treinta y siete (37) actividades, las cuales se ejecutaron en su totalidad, para un cumplimiento del **100%** de lo planeado.

El seguimiento a este componente se realizó a través del SUIT de Función Pública, como lo establece la ley, y los principales logros fueron:

- La individualización de los procedimientos en documentos a parte con denominación:
  - P-CAM-081 Aprovechamiento forestal doméstico
  - P-CAM-082 Aprovechamiento Forestal Arboles Aislados
  - P-CAM-083 Aprovechamiento Forestal Único
  - P-CAM-084 Aprovechamiento Forestal Persistente
  - P-CAM-085 Permiso de ocupación de cauces
  - P-CAM-086 Concesión de aguas superficiales
  - P-CAM-087 Permiso de vertimientos
  - P-CAM-088 Prospección y exploración de aguas subterráneas
  - P-CAM-089 Concesión de aguas subterráneas
  - P-CAM-090 Licencia Ambiental y Diagnóstico ambiental de alternativas

Las modificaciones a los procedimientos se realizaron con el fin de que el ciudadano tenga la claridad suficiente para adelantarlos, sin que se presenten demoras por necesidad de complementar información con reprocesos que pueden demandar hasta 10 días hábiles más, se ajustaron de acuerdo a la normatividad vigente y se realizaron ajustes con beneficios a los usuarios dentro de los cuales se destacan:

Reducción de costos de publicación en la gaceta ambiental. En el nuevo procedimiento, la publicación se hace en página web.

Solo se realiza la liquidación de costos de la evaluación inicial del trámite y el seguimiento se deja como obligación en la resolución que otorga el permiso o la licencia ambiental.

- Radicación a través de correo electrónico [radicacion@cam.gov.co](mailto:radicacion@cam.gov.co) y en la plataforma VITAL dispuesta por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La posibilidad de radicar los documentos de los trámites de forma virtual genera ahorro en tiempo y dinero para el usuario.
- Se habilitó la notificación electrónica del acto administrativo que otorga o niega el permiso, en los casos en que el usuario brinde el consentimiento.
- Se habilitó la firma digital para los directores territoriales, con el fin de que puedan firmar el acto administrativo que otorga o niega el permiso de manera virtual, asegurando la veracidad de la misma y sin necesidad de tener que esperar a estar de manera presencial en oficina en los casos de que se encuentren en comisiones o demás; para proceder con la firma del acto administrativo, brindando agilidad al proceso.
- Con la habilitación del pago en línea, a través de botón habilitado en la página web, un usuario de la CAM se ahorra su desplazamiento a la entidad bancaria o a la CAM para realizar el pago.

#### Sede Principal

### 7.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.<sup>1</sup>

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	Trimestre I-2022: Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción Institucional.	4 informes de avance publicados	30/Abr/2022	100	Se realizó la respectiva publicación del informe de ejecución del primer trimestre del Plan de Acción institucional del año 2022
	Trimestre II-2022: Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción Institucional.	4 informes de avance publicados	30/Jul/2022	100	Se realizó el seguimiento a la ejecución de metas físicas y financiera de cada uno de los indicadores del PAI, para el segundo trimestre de 2022 , el cual fue publicado en la página web <a href="https://www.cam.gov.co/la-corporacion/rendicion-de-cuentas/informe-de-ejecucion-de-plan-de-accion/">https://www.cam.gov.co/la-corporacion/rendicion-de-cuentas/informe-de-ejecucion-de-plan-de-accion/</a>
	Trimestre III-2022: Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción Institucional.	4 informes de avance publicados	30/Oct/2022	100	Ha sido publicado en página web en el siguiente link, correspondiente al informe de ejecución del plan de acción. <a href="https://www.cam.gov.co/media/filer_public/fd/e3/fde3ee5f-964f-4387-9a3e-fd8191622bba/t-cam-034_informe_de_ejecucion_plan_de_accion_sep_2022.pdf">https://www.cam.gov.co/media/filer_public/fd/e3/fde3ee5f-964f-4387-9a3e-fd8191622bba/t-cam-034_informe_de_ejecucion_plan_de_accion_sep_2022.pdf</a>
	Trimestre IV-2021: Publicar avances trimestrales de ejecución del Plan de Acción	4 informes de avance publicados	30/Mar/2022	100	Se realizó informe de ejecución Física y financiera del plan de acción correspondiente al cuarto trimestre del 2021, el cual fue publicado en página web

<sup>1</sup> Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano v2

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	Institucional.				
	SEMESTRE I- 2022: Consolidar informe de gestión en lenguaje comprensible y publicarlo para consulta de la ciudadanía.	2 informes de gestión	31/Jul/2022	100	Se consolidó en informe de gestión del primer semestre de 2022 el cual describe la gestión realizada en cada uno de los proyectos del PAI. Publicado en la página web <a href="https://www.cam.gov.co/la-corporacion/rendicion-de-cuentas/informe-de-gestion/">https://www.cam.gov.co/la-corporacion/rendicion-de-cuentas/informe-de-gestion/</a>
	VIGENCIA 2021: Consolidar informe de gestión en lenguaje comprensible y publicarlo para consulta de la ciudadanía.	2 informes de gestión	31/Mar/2022	100	Se consolidó informe de gestión de acuerdo a la información recopilada por las dependencias, y fue publicado en página web el 22 de marzo de 2022
Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible e Dirección General	CUATRIMESTRE I- 2022: Socializar a través de redes sociales; los avances de la gestión realizada por la corporación.	12 publicaciones realizadas	30/Abr/2022	100	Se realizaron publicaciones en las diferentes redes sociales de la corporación Facebook, twitter e Instagram; sobre la gestión de la corporación en cumplimiento de su labor misional, relacionadas con la ejecución del plan de acción institucional vigencia 2021, labores de educación ambiental, autoridad ambiental, articulación institucional, liderazgos ambientales, entre otros.
	CUATRIMESTRE II- 2022: Socializar a través de redes sociales; los avances de la gestión realizada por la corporación.		31/Ago/2022	100	Constantemente se actualizan las redes sociales con información de la labor que realiza la corporación para dar cumplimiento a su labor misional, para el primer semestre del año en promedio se registraron 3 publicaciones diarias, para una cantidad aproximada de 400 publicaciones.
	CUATRIMESTRE III- 2022: Socializar a través de redes sociales; los avances de la gestión realizada por la corporación.		31/Dic/2022	100	Se realizaron más de 300 publicaciones entre fotografías, videos, piezas gráficas e historias en las redes sociales institucionales de la Corporación, con el fin de socializar a través de estas plataformas, las acciones que realiza la CAM en el desarrollo de su labor misional.

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones > Atención al Ciudadano	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	30/Oct/2022	100	Se actualizó las preguntas frecuentes en el portal electrónico correspondientes a: Aspectos generales y VITAL
	CUATRIMESTRE I-2022: Actualizar los contenidos de las carteleras y pantallas con información institucional.	Información actualizada en carteleras y pantallas	30/Abr/2022	100	21 de enero de 2022: se publicó en la página WEB la nueva carta de trato digno, también se actualizó en la cartelera del CAC 19 de abril de 2022: se actualizaron los videos que se proyectan en el centro de atención al ciudadano 05 de mayo de 2022: se publica nuevamente la carta de trato digno con un nuevo diseño en el nuevo portal electrónico de la Corporación
	CUATRIMESTRE II-2022: Actualizar los contenidos de las carteleras y pantallas con información institucional.		31/Ago/2022	100	1. Se actualizaron las preguntas frecuentes del módulo de Fauna, las cuales fueron trabajadas en conjunto con el profesional universitario encargado 2. En el centro de atención al ciudadano se han venido actualizando los videos que se proyectan en el televisor del digiturno, mediante los cuales se proyecta el avance en la gestión de la Corporación. 3. Se han validado los documentos que están publicados de cara al ciudadano, se han solicitado que desde las dependencias se ajusten los formatos para evitar confusiones entre la ciudadanía.
	CUATRIMESTRE III-2022: Actualizar los contenidos de las carteleras y pantallas con información institucional.		31/Dic/2022	100	Con el apoyo del contratista de comunicaciones Wilson Vásquez, se vienen actualizando los videos que se presentan en el tv del digiturno que está ubicado en el centro de atención al ciudadano. Adicionalmente en las carteleras y en la puerta de entrada principal, se publica diariamente avisos de interés a la comunidad.
Diálogo de Doble Vía con la	CUATRIMESTRE I-2022: Realizar entrevistas o giras	12 entrevistas y/o giras de	30/Abr/2022	100	Del 01 al 30 de abril de 2022, se realizó gira de medios regionales, con el fin de dar a conocer la gestión de la corporación en cumplimiento de su

#### Sede Principal

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
Ciudadanía y sus Organizaciones > Dirección General	de medios para mostrar resultados de los temas misionales que viene trabajando la entidad.	medios al año			labor misional.
	CUATRIMESTRE II-2022: Realizar entrevistas o giras de medios para mostrar resultados de los temas misionales que viene trabajando la entidad.		31/Ago/2022	100	Durante el primer semestre de 2022, el director ha participado de 5 entrevistas en medios de comunicación regionales para radio, prensa y televisión.
	CUATRIMESTRE III-2022: Realizar entrevistas o giras de medios para mostrar resultados de los temas misionales que viene trabajando la entidad.		31/Dic/2022	100	Se realizaron al menos 40 entrevistas a funcionarios y directivos de la Corporación que se enviaban a medios de comunicación y periodistas de la región a través de boletines de prensa, en los que se informaba los resultados de la gestión de la CAM en el cumplimiento de su labor misional. Lo cual puede verse evidenciado en la página web de la corporación en la sección de noticias y multimedia.
Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones > Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	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	31/Oct/2022	100	Durante la jornada de reinducción se realizó socialización sobre la importancia de la rendición de cuentas.
	Realizar mínimo una audiencia pública al año de rendición de cuentas	1 evento realizado	30/Abr/2022	100	Se realizó Audiencia Pública el día 4 de abril de 2022 de manera virtual y presencial en el auditorio de la Corporación. Los soportes se encuentran ubicados en <a href="https://www.cam.gov.co/la-corporacion/rendicion-de-cuentas/audiencias-publicas/">https://www.cam.gov.co/la-corporacion/rendicion-de-cuentas/audiencias-publicas/</a>
Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones > Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	CUATRIMESTRE I - 2022: Desarrollo de la estrategia: CAM en tu Municipio	12 Jornadas al año	30/Abr/2022 23:59	100	Durante el año 2022 se realizaron 61 actividades de Cam en tu municipio.  13 En la Dirección Territorial Centro 17 En la Dirección Territorial Norte

#### Sede Principal

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
Organizaciones > Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental					9 En la Dirección Territorial Occidente 22 En la Dirección Territorial Sur
Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	Motivar a los ciudadanos para su participación en la rendición de cuentas.	Estrategias de motivación	30/Abr/2022	100	Se realizó un Banner y una encuesta, para premiar a la Ciudadanía en la participación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas mediante la aplicación de una encuesta y adoptar acciones de mejora resultado de la retroalimentación realizada por los ciudadanos	Resultados Encuestas aplicadas	30/Abr/2022	100	Se aplicó la encuesta y se analizaron los resultados. Posteriormente se realizó el informe final, el cual es publicado en la página web de la corporación

Frente al componente de Rendición de cuentas, se establecieron veintiún (21) actividades y luego de revisadas las evidencias cargadas al software pensemos por parte de cada uno de los responsables, la oficina de Control Interno concluye que se cumplió en un **100%** las actividades planeadas para este componente.

Las principales actividades realizadas fueron:

- Se realizó el seguimiento a la ejecución de metas físicas y financiera de cada uno de los indicadores del Plan De Acción Institucional, para cuatro trimestres, (el 4 trimestre de 2021 y el 1, 2 y 3 de 2022) los cuales han sido publicados en la página web corporativa.
- Se consolidaron los informes de gestión en lenguaje comprensible y fueron publicados para consulta de la ciudadanía en la página web.

#### Sede Principal

- Se realizaron más de 300 publicaciones entre fotografías, videos, piezas gráficas e historias en las redes sociales institucionales de la Corporación, con el fin de socializar a través de estas plataformas, las acciones que realiza la CAM en el desarrollo de su labor misional.
- Se realizaron al menos 40 entrevistas a funcionarios y directivos de la Corporación que se enviaban a medios de comunicación y periodistas de la región a través de boletines de prensa, en los que se informaba los resultados de la gestión de la CAM en el cumplimiento de su labor misional. Lo cual puede verse evidenciado en la página web de la corporación en la sección de noticias y multimedia.
- Se realizó Audiencia Pública el día 4 de abril de 2022 de manera virtual y presencial en el auditorio de la Corporación, se aplicó la encuesta y se analizaron los resultados. Posteriormente se realizó el informe final, el cual es publicado en la página web de la corporación.
- Se actualizaron los contenidos de las carteleras y pantallas con información institucional, en los cuales se proyecta el avance en la gestión de la Corporación. También se realizó socialización sobre la importancia de la rendición de cuentas en la jornada de reinducción.

#### 7.4. COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
Evaluación de gestión y medición de la gestión de servicio al ciudadano > Atención al Ciudadano	CUATRIMESTRE I-2022: 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.	30/Abr/2022	100	Se realizó el envío de las alertas semanales a cada director de dependencia con los PQRSD que se vencen durante la semana. Adicionalmente se realizó el reporte quincenal de los PQRSD vencidos por dependencia y se envió a los jefes de las mismas.

##### Sede Principal

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	CUATRIMESTRE II: Seguimiento a la repuesta oportuna de los PQRS		31/Ago/2022	100	Desde el Servicio al ciudadano se vienen enviando alertas semanales y quincenales a las dependencias para recordarles la oportuna respuesta a las comunicaciones que ingresan a la CAM. Así mismo se viene midiendo la oportunidad de radicación con el fin de disminuir al mínimo el tiempo que transcurre entre la llegada de la solicitud por los distintos medios de comunicación habilitados y la radicación
	CUATRIMESTRE III: Seguimiento a la repuesta oportuna de los PQRS		31/Dic/2022	100	Desde el servicio al ciudadano se ha venido haciendo el seguimiento a la oportunidad de respuesta de las PQRS, para lo cual se diseñó una herramienta donde se mide los días que transcurren entre la entrada del correo electrónico y la radicación, el cual se encuentra en un promedio de 1 o 2 días hábiles, dependiendo la cantidad de correos que ingresan diariamente.  Adicionalmente, durante el mes de octubre se verificaron los días que transcurren para que el jefe de dependencia asigne al funcionario competente para dar respuesta, los cuales varían entre 1 y 6 días.
	Implementar método para divulgar a la ciudadanía el procedimiento para la solicitud de trámites y sus requisitos	Método implementado	31/Dic/2022	100	Se crearon los códigos QR, para los siguientes trámites: Aprovechamiento forestal, concesión de aguas subterráneas, concesión de aguas superficiales, denuncias ambientales y vertimientos.  Se envió para que la oficina de comunicaciones realice el diseño para divulgar entre la ciudadanía los procedimientos.
	Realizar plan de acción con las mejoras a realizar de acuerdo a los resultados del diagnóstico de espacios	Plan de acción mejoras espacios físicos de atención y servicio al ciudadano	31/Dic/2022	100	De acuerdo con el documento de diagnóstico "LINEAMIENTOS ARQUITECTÓNICOS Y DE ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 24 de 1993, la Ley 197 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047", se realizó el plan de mejoramiento.  De los hallazgos encontrados, ya se han venido

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	físicos de atención y servicio al ciudadano de acuerdo con la NTC 6047.				solucionando algunos como por ejemplo: Se mejoró la señalización horizontal del área del parqueadero. Se demarcó con pintura el área de uso exclusivo para parqueo de personas con discapacidad, habilitando dos espacios. Se instaló en el centro de atención al ciudadano señalización inclusiva, con lenguaje de señas, braille y un segundo idioma Ingles De los hallazgos que hacen falta, se envió a la profesional de recursos físicos un documento en Excel, para que en conjunto se determine si se pueden realizar las acciones de mejoras y si hay presupuesto.
	TRIMESTRE I-2022: 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.	30/Abr/2022	100	Se midió la satisfacción de los clientes externos, encontrando un nivel del 87%.
	TRIMESTRE I-2022: Realizar medición y seguimiento a los resultados de los indicadores de desempeño en el centro de atención al ciudadano y consolidar estadísticas sobre	Análisis de los resultados sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos en el centro de atención al ciudadano	30/Abr/2022	100	Se realizó el seguimiento al indicador de satisfacción, así mismo se revisaron los datos del digiturno y se incluyeron en el informe de satisfacción

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos.				
	<p>TRIMESTRE I-2022:</p> <p>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.</p>	<p>Análisis de los resultados sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos en el centro de atención al ciudadano</p>	30/Abr/2022	100	Se revisó el informe de satisfacción de usuarios y las estadísticas del sistema digiturno, dando cumplimiento a lo establecido para este periodo.
	<p>TRIMESTRE II-2022: Medir la percepción del usuario interno y externo frente a los servicios brindados por la Corporación</p>	<p>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.</p>	31/Jul/2022	100	<p>Durante el segundo trimestre del año, se realizó la medición de la percepción de los usuarios externos a través de la aplicación de un formulario, el cual fué enviado a los ciudadanos que se registraron a través del digiturno en la sede principal. En cuanto a las territoriales, se aplicó el formulario de forma física.</p> <p>De la información recolectada se concluyó: Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción del 95%, lo que significa que los usuarios externos se encuentran satisfechos con las condiciones en que presta el servicio la Corporación a través del Centro de Atención al Ciudadano; de esta</p>

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
					<p>manera se da cumplimiento a la meta planteada en el sistema integrado de gestión correspondiente a <math>\geq 90\%</math>; sin embargo, se debe verificar en la siguiente trimestre, para aquellos aspectos que quedaron en el nivel de urgencia medio de priorización.</p> <p>Cada uno de los aspectos calificados en promedio obtuvo un puntaje superior a 4; lo que indica que la percepción por parte de la ciudadanía es buena, de esta manera se evidencia el compromiso de la Corporación frente al servicio que ofrece a la ciudadanía.</p>
	<p>TRIMESTRE II-2022: 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.</p>	<p>Análisis de los resultados sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos en el centro de atención al ciudadano</p>	<p>31/Jul/2022</p>	<p>100</p>	<p>Dentro del informe que se realiza de manera trimestral para medir la satisfacción de los ciudadanos, se contempla la edición de los tiempos de espera, atención y cantidad de ciudadanos, lo cual se consolida a través de la información recolectada por el digiturno en el centro de atención al ciudadano.</p> <p>Para el segundo trimestre del año se presentaron a la sede principal ubicada en la Ciudad de Neiva, 2.107 ciudadanos, de los cuales el 82% fueron atendidos, el 16% abandonaron el turno y el 2% cancelaron. Del total de usuarios que solicitaron turno para realizar algún trámite o requerir un servicio de la Corporación, el 99,9% fueron usuarios generales, el 0,1% correspondió a personas con discapacidad y el restante 0,00% correspondió a personas menores de edad.</p> <p>En promedio, el tiempo de espera en sala de los usuarios atendidos fue de 0:05:25 y el tiempo de atención fue de 0:18:28. Una vez, finalizada la atención, los usuarios pueden calificar el servicio recibido por la ventanilla. La calificación se da en una escala de 0 a 4, donde 0 es la calificación más baja y 4 el máximo puntaje. Del total de los ciudadanos atendidos, el 20,6% calificó con (0) la atención, el 0,1% calificó con (1), el 0,1% calificó con (2); el 4,9% califico con (3) la atención y el restante 74,4% califico con (04) el servicio recibido en el centro de atención al ciudadano.</p>

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	TRIMESTRE III- 2022: 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.	31/Oct/2022	100	Durante el tercer trimestre, se midió la percepción de los usuarios mediante la aplicación de una encuesta a través de formulario de google y física. En total se aplicaron 175 encuestas, mediante las cuales se obtuvo un nivel de satisfacción del 93,8%. Dentro de los niveles de prioridad, uno quedó en nivel medio (demora en las respuestas a as PQRS) por lo que en el cuarto trimestre habrá que tomar medidas desde la dirección.
	TRIMESTRE III- 2022: 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	31/Oct/2022	100	Dentro del informe de satisfacción del III trimestre se incluyó el análisis del digiturno, con el total de usuarios atendidos durante el trimestre, tiempos de espera y de atención y calificación del servicio.  En el trimestre se generaron 3.065 turnos en el Centro de Atención al Ciudadano, de los cuales el 94% fueron atendidos, el 4% abandonados y el 2% cancelados. Del total de los ciudadanos atendidos, el 36 % fue atendido por la ventanilla de orientación e ingreso, el 24,8% fue atendido por la ventanilla única de radicación, seguidamente del 20,8% fue atendido por la Dirección Territorial Norte, el 13,7% fue atendido por facturación, el 4,7% fue atendido por la Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental y el restante 0,1% por cobros coactivos.  En promedio, el tiempo de espera en sala, de los usuarios atendidos fue de 0:05:46 y el tiempo de atención fue de 0:12:47
	TRIMESTRE		31/Ene/2022	100	Se realizó la medición de la satisfacción del IV

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	VI- 2021: 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.		1		trimestre del año 2021, encontrando que: Los datos analizados para la satisfacción externa reflejan un nivel de satisfacción de 93,22%, el cual corresponde a que 1.802 de las 1.933 respuestas obtenidas, fueron calificadas bajo los criterios de muy bueno y bueno, lo que significaría que los usuarios externos en general se encuentran satisfechos con las condiciones en que se presta el servicio, cumpliendo con la meta planteada en el sistema integrado de gestión (SIG) >= 90.
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano > Atención al Ciudadano	Fortalecer el personal para atención al ciudadano: Contratación de un técnico para el apoyo a la implementación y seguimiento al proceso	Contratación de un técnico para el apoyo a la implementación y seguimiento al proceso	01/Feb/2022	100	Por medio del contrato de prestación de servicio No. 143 de 2022 suscrito entre la CAM y Luz Albenys Camacho Cerquera con objeto "Prestación de servicios de apoyo a la gestión a la Secretaría General, para las actividades relacionadas con el proceso de servicio de atención al ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM. "
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de	Una jornada de sensibilización para las personas encargadas de la atención del ciudadano.	30/Dic/2022	100	Desde la oficina de Gestión humana, con el apoyo del proceso de gestión de servicio al ciudadano, se programó la certificación por competencia para los funcionarios y colaboradores de la Corporación, con el ánimo de certificarse en la Norma NSCL 210601020 atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	procesos de cualificación.				
	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.	30/Dic/2022	100	<p>1. En el marco de la conmemoración del día del servidor público, con el ánimo de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en la CAM, se envió a través del correo electrónico corporativo, una ilustración donde se destacan las actitudes, habilidades y conductas que debe tener un servidor público para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.</p> <p>El día viernes 23 de septiembre de 2022, se llevó a cabo en el auditorio de la Corporación Autónoma del Alto Magdalena CAM, la aplicación de la evaluación para la certificación por competencias laborales de los funcionarios y colaboradores en normas relacionadas con la atención a los clientes.</p> <p>En el proceso de certificación participaron los funcionarios que atienden a los usuarios en el Centro de Atención al Ciudadano y los demás funcionarios de las dependencias. Los funcionarios de la CAM se certificaron en la competencia laboral para atender a los clientes, especialmente los funcionarios que están asignados al centro de atención al ciudadano</p>
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano > Subdirección de Regulación y Calidad Ambiental	Fortalecer el personal para atención al ciudadano: Contratación de un profesional abogado en el área de trámites ambientales	Contratación de un profesional abogado en el área de trámites ambientales	30/Jun/2022	100	Mediante Proceso No. CD-180-CAM-2022 se contrató a la abogada Raquel Johana Hernández Cuenca, para desarrollar el siguiente objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO RELACIONADOS CON LAS SOLICITUDES DE LICENCIAS, PERMISOS, CONCESIONES, DENUNCIAS Y SANCIONATORIOS EN LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA., por el termino de 6 meses.
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos > Atención al Ciudadano	Capacitación en lenguaje claro	Desarrollo de los módulos del curso de lenguaje claro por al menos 3 servidores que	30/Jun/2022	100	4 funcionarios encargados de la atención al usuario, incluida la profesional universitaria y el apoyo a servicio al ciudadano, realizaron el curso de lenguaje claro ofrecido por el Departamento Nacional de Planeación

#### Sede Principal

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
		presten atención al ciudadano.			
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos > Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	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	31/07/2022	100	<p>La empresa contratista realizó el diseño, desarrollo y puesta en producción del portal web de la Corporación www.cam.gov.co de acuerdo con lo establecido en el Plan Operativo del proyecto (presentado en las fases 1 y 2) y lo aprobado en el diseño propuesto a la Corporación (Fase 3). En las pruebas realizadas se validó cumplimiento normativo del portal de acuerdo con la resolución Mintic 1519 de 2020.</p> <p>Según informe de supervisión, se recibieron a satisfacción los entregables del contrato de la siguiente manera :</p> <p>Portal web principal de la corporación Portal web de negocios verdes Portal web de educación ambiental Portal web y aplicativo web Huila biodiverso</p> <p>De acuerdo con las especificaciones del anexo técnico, los diseños aprobados y las funcionalidades acordes a los requerimientos funcionales y no funcionales desarrollados en la ejecución del contrato.</p> <p>Así mismo, se acuerda que, teniendo en cuenta, lo ofertado por el contratista como “factor de calidad debido al tiempo de estabilización y soporte del nuevo portal web” en el marco del proceso de selección contractual, la liquidación se suscribirá una vez se completen los 8 meses adicionales de soporte y mantenimiento, tiempo durante el cual el contratista deberá cubrir actualizaciones del software base, incidentes derivados de los atributos de calidad del proyecto y defectos en el funcionamiento de la aplicación; con posterioridad a su entrega en producción.</p>
Normativo y Procedimental > Atención al Ciudadano	TRIMESTRE I-2022: Seguimiento a la implementación	Análisis del seguimiento a la implementación de la política de protección de	30/Abr/2022	100	Dentro del informe de satisfacción se incluyó un capítulo al seguimiento a la política de tratamiento de datos personales donde se mencionó "La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM recolecta la

#### Sede Principal

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	ción de la política de protección de datos personales.	datos personales			<p>información y datos personales de los usuarios que se registran a través del digiturno, una vez son atendidos por la ventanilla competente, el funcionario le solicita la actualización de los datos y solicita la autorización para su tratamiento, según lo consagrado en la política de tratamiento de datos personales de la Corporación. El titular de la información es libre de aceptar o no aceptar el tratamiento de datos personales. La información que se recolecta de los ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se consolida a una base de datos en Excel.</p> <p>Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación, como lo son el envío de encuesta de caracterización y de satisfacción de ciudadanos, tratamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, envío de notificaciones de contenidos institucionales, entre otros. Cualquier otro tipo de utilidad, deberá ser informado previamente en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley, en la política de tratamiento de datos personales de la Corporación y las demás normas que desarrollen la materia. Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, solamente el 36.5% de los ciudadanos autorizó el tratamiento de sus datos personales, adicionalmente, durante el periodo no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información."</p>
	TRIMESTRE II-2022: Seguimiento a la implementación de la política de protección de	Análisis del seguimiento a la implementación de la política de protección de datos personales	31/Jul/2022	100	Dentro del informe de satisfacción se incluyó un numeral con el seguimiento a la política de tratamiento de datos personales, donde se mencionó "La Corporación recolecta la información y datos personales a través del aplicativo del digiturno y en el momento en que son ingresados en el sistema referente a las Peticiones, Quejas, Consultas, Solicitudes,

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	datos personales.				<p>Sugerencias y/o Trámites, es ahí donde el titular informa libremente los datos personales, principalmente los relacionados con nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, numero de contacto, entre otros; al finalizar los ciudadanos indican si aceptan o no aceptan el tratamiento de datos personales.</p> <p>La información que se recolecta de los ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se agrega a una base de datos en Excel. Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación, como el envío de información relevante de la entidad, invitaciones a eventos, aplicación de encuestas de satisfacción, entre otros.</p> <p>Cualquier otro tipo de utilidad, deberá ser informado previamente en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley, en la política de tratamiento de datos personales de la Corporación y las demás normas que desarrollen la materia. Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, solamente el 36.5% de los ciudadanos autorizó el tratamiento de sus datos personales, adicionalmente, durante el periodo no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información."</p>
	TRIMESTRE III- 2022: 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	31/Oct/2022	100	<p>Dentro del informe de satisfacción de usuarios se incluyó el seguimiento a la política de tratamiento de datos personales de la siguiente manera:</p> <p>La Corporación recolecta la información y datos personales a través del aplicativo del digiturno, en el momento en que son ingresados en el sistema referente a las Peticiones, Quejas, Consultas, Solicitudes, Sugerencias y/o Trámites, en donde el titular informa libremente los datos personales, principalmente los relacionados con: nombre, tipo y número de documento de</p>

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
					<p>identidad, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, numero de contacto, entre otros; al finalizar los ciudadanos indican si aceptan o no aceptan el tratamiento de datos personales.</p> <p>La información que se recolecta de los ciudadanos que aceptan el tratamiento de datos personales se consolida en una base de datos en Excel.</p> <p>Los datos suministrados son utilizados para funciones propias de la Corporación, como son el envío de encuestas de caracterización de ciudadanos, tratamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, envío de notificaciones de contenidos institucionales, envío de encuestas de satisfacción entre otros. Cualquier otro tipo de utilidad, deberá ser informado previamente en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley, en la política de tratamiento de datos personales de la Corporación y las demás normas que desarrollen la materia.</p> <p>Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, el 65% de los ciudadanos autorizó el tratamiento de sus datos personales, adicionalmente, durante el periodo no se presentaron Peticiones, Quejas ni Reclamos por vulnerabilidad de la información.</p>
Normativo y Procedimental > Dirección General	SEMESTRE I-2022: Elaborar de manera semestral informe de quejas y reclamos para hacer seguimiento a su correcto trámite	2 informes elaborados y publicados	31/Jul/2022	100	Se realizó informe semestral de quejas y reclamos con el fin de hacer seguimiento a su correcto trámite

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	SEMESTRE II-2021: Elaborar de manera semestral informe de quejas y reclamos para hacer seguimiento a su correcto trámite	2 informes elaborados y publicados	31/Ene/2022	100	Se realizó el informe de PQRSD correspondiente al segundo semestre del año, el cual se encuentra publicado en la sede electrónica de la Corporación. En este informe se presenta el consolidado de las PQRSD del año 2021.
Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano > Atención al Ciudadano	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	31/Mar/2022	100	Se consolidó el informe de caracterización de acuerdo con los datos recolectados a través del formulario WEB.
	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	31/Ene/2022	100	Se realizó la actualización de la carta de trato digno y protocolo de atención al ciudadano, las cuales fueron publicadas en la página WEB de la Corporación

En el componente mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano se definieron veinte seis (26) actividades a ejecutar durante el año 2022, las cuales se ejecutaron en su totalidad. Luego de la revisión de las evidencias, la Oficina de Control Interno concluye que el porcentaje de ejecución de este componente es del **100%** teniendo en cuenta que se cumplió con lo planeado.

Los avances mas significativos de este componente fueron:

- El diseño, desarrollo y puesta en producción del portal web de la Corporación [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co) de acuerdo con la resolución Mintic 1519 de 2020.
- Los seguimientos la oportunidad de respuesta de las PQRSD, para lo cual se diseñó una herramienta donde se mide los días que transcurren entre la entrada del correo electrónico y la radicación. Adicionalmente se están verificando los días que transcurren para que el jefe de dependencia asigne al funcionario competente para dar respuesta. Estrategias que aportan significativamente al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- La creación de los códigos QR, para los siguientes trámites: Aprovechamiento forestal, concesión de aguas subterráneas, concesión de aguas superficiales, denuncias ambientales y vertimientos.
- Instalación en el centro de atención al ciudadano de señalización inclusiva, con lenguaje de señas, braille y un segundo idioma, Ingles, con el fin de prestar un mejor servicio a los usuarios
- Durante el tercer trimestre, se midió la percepción de los usuarios mediante la aplicación de una encuesta a través de formulario de google y física. En total se aplicaron 175 encuestas, mediante las cuales se obtuvo un nivel de satisfacción del 93,8%.
- Desde la oficina de Gestión humana, con el apoyo del proceso de gestión de servicio al ciudadano, se programó la certificación por competencia para los funcionarios y colaboradores de la Corporación, con el ánimo de certificarse en la Norma NSCL 210601020 atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
- Se fortaleció el grupo de trabajo de atención al ciudadano con la contratación de un abogado y un ingeniero ambiental, con el fin de orientar a los usuarios en los tramites ambientales y atender las solicitudes del primer nivel de complejidad.
- Dentro del informe de satisfacción de usuarios se incluyó el seguimiento a la política de tratamiento de datos personales de la siguiente manera: La Corporación recolecta la información y datos personales a través del aplicativo del digiturno, en el momento en que son ingresados en el sistema referente a las Peticiones, Quejas, Consultas, Solicitudes, Sugerencias y/o Trámites. Durante el trimestre, del total de las personas que solicitaron turno para ser atendidos en la sede principal, el 65% de los ciudadanos autorizó el tratamiento de sus datos personales.

#### Sede Principal

## 7.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la Información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
Lineamientos de Transparencia Activa > Atención al Ciudadano	TRIMESTRE I- 2022: Seguimiento a la actualización permanente de la información mínima obligatoria según Ley 1712/14 (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento)	Información sección transparencia y acceso a la información actualizada	30/04/2022	100	Con el funcionamiento del nuevo portal electrónico, se realizó la revisión de la información que debe estar publicada en este espacio, la cual fue compartida con el soporte de sistemas
	TRIMESTRE II- 2022: Seguimiento a la actualización permanente de la información mínima obligatoria según Ley 1712/14 (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento)	Información sección transparencia y acceso a la información actualizada	31/07/2022	100	se viene realizando el seguimiento a la información que se encuentra publicada en la sede electrónica de la Corporación, por medio del cual se ha logrado identificar vacíos de información, link que no funcionan e información desactualizada

### Sede Principal

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	nto) TRIMESTRE III- 2022: Seguimiento a la actualización permanente de la información mínima obligatoria según Ley 1712/14 (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento)	Información sección transparencia y acceso a la información actualizada	31/10/2022	100	Como consecuencia de la revisión de la información publicada en la sede electrónica de la CAM, por parte de la profesional especializada de planeación y profesional universitaria de atención al ciudadano, se envió desde la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial un memorando indicando los documentos que se deben actualizar o publicar, según requerimiento.
Lineamientos de Transparencia Activa > Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	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>	31/12/2022	100	Durante la vigencia 2022, se publicó por parte de la corporación en el portal : <a href="https://www.datos.gov.co/browse?q=Corporación+Autónoma+Regional+del+Alto+Magdalena-CAM&amp;sortBy=relevance">https://www.datos.gov.co/browse?q=Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM&amp;sortBy=relevance</a> información referente a: Registró de Activos de Información - CAM Reporte mediciones calidad de aire CAM SISAIRE Índice de Información Clasificada y Reservada - CAM Áreas Protegidas: Humedal
Lineamientos de Transparencia Activa > Talento Humano	Gestionar y actualizar estado de las hojas de vida y declaración de bienes y rentas y registro de conflictos de interés de cada	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	31/12/2022	80	Se realizó solicitud al Dr Humberto Guapacha, asesor de función pública asignado a la CAM con el fin de ajustar la planta de personal en SIGEP para poder vincular a la totalidad de servidores, pues a la fecha solamente estamos en 30% de avance, según lo indicado verbalmente por el asesor se están duplicando los empleos al crearlos.

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	servidor de la entidad en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	servidores de la entidad en el SIGEP.			
Lineamientos de Transparencia Pasiva > Dirección General	Disponer de un canal de comunicación para la atención de denuncias de actos de corrupción	Canal de comunicación implementado	31/03/2022	100	Desde la oficina de Control Interno se gestionó la instalación de una línea telefónica exclusiva para la denuncia de posibles actos de corrupción o conflicto de intereses, la cual fue publicitada por la página web y las redes sociales corporativas. De igual forma se diseñó y habilito en la sede electrónica el formulario para que los usuarios puedan interponer las denuncias sobre posibles actos de corrupción. <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaUkIPaOg10cK-lkMgTHEbVcY2X4gjoEpMP3RkrLSLIZai4A/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaUkIPaOg10cK-lkMgTHEbVcY2X4gjoEpMP3RkrLSLIZai4A/viewform</a>
	SEMESTRE I-2022: 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.	31/07/2022	100	Se realizó el seguimiento, y hasta la fecha no han presentado denuncias sobre actos de corrupción en el canal dispuesto por la entidad.
	SEMESTRE II-2021: Seguimiento al estado actual de las denuncias de corrupción recibidas a través del canal	Análisis del trámite dado a las denuncias de actos de corrupción.	31/01/2022	100	La oficina de control interno realizó la revisión de los PQRSD radicados durante el segundo semestral del año y no se encontraron denuncias sobre posibles actos de corrupción.

**Sede Principal**

Subcompo- nente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programa- da	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	dispuesto por la entidad				
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información > Atención al Ciudadano	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	31/03/2022	100	De acuerdo con el procedimiento P-CAM-073, se publicó en la página WEB de la CAM y se compartió con todo el personal el proyecto de esquema de publicación para que formularan observaciones.  No se recibieron observaciones, por lo tanto se adoptará mediante resolución.
	Actualizar el inventario de activos de información.	Inventario de Activos de Información actualizado	31/12/2022	100	Se actualizó el inventario de activos de información de acuerdo a la nueva estructura de la planta de personal de la Corporación.
	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Índice de Información clasificada y reservada actualizada y publicada en el portal Web	31/12/2022	100	Teniendo en cuenta las observaciones que se recibieron desde las dependencias y además la actualización que se realizó de acuerdo a la nueva estructura de la CAM, se actualizó el índice de información clasificada y reservada.
Criterio diferencial de accesibilidad > Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial	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	31/07/2022	100	Se realizó el diseño, desarrollo y puesta en producción del portal web de la Corporación www.cam.gov.co de acuerdo con lo establecido en el Plan Operativo del proyecto (Fase 1 y 2) y lo aprobado en el diseño propuesto a la Corporación (Fase 3). En las pruebas realizadas se validó cumplimiento normativo del portal de acuerdo con la resolución Mintic 1519 de 2020. Se libera versión a producción de acuerdo con lo aprobado por la entidad el día 19 de marzo de 2022. La migración de contenidos a la fecha del informe se ha realizado en más de 70% sin embargo la validación total de la migración de información es una actividad correspondiente a la Fase 5.
Monitoreo del Acceso a la	SEM I- 22: Incluir en el informe de	Informe semestral elaborado y	31/07/2022	100	El informe de PQRSD se realiza de manera trimestral, por lo tanto, durante el primer y segundo trimestre se pudo evidenciar que no

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
Información Pública > Dirección General	PQRSD información sobre solicitudes de acceso a información que contenga No. solicitudes recibidas. No. solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Tiempo de respuesta a cada solicitud. No. solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	publicado en la sede electrónica de la entidad			se negó el acceso a información a ninguna solicitud. Durante el primer periodo se 9.219 de las cuales 1.772 correspondían a solicitudes que requieren respuesta y se respondió el 68%. En el segundo periodo se recibieron 10.029 de las 1.795 requerían respuesta y se respondió el 80%.
	Informe semestral elaborado y publicado en la sede electrónica de la entidad	Informe semestral elaborado y publicado en la sede electrónica de la entidad	31/01/2022	100	Desde el líder del proceso de atención al ciudadano se elabora de manera trimestral el informe de pqrds y se publica en la página web corporativa. Se cuenta con el informe correspondiente al tercer y cuarto trimestre del año 2021

En lo referente al Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, se planearon catorce (14) actividades para realizarse durante el año 2022, las cuales, luego de verificación realizada por la Oficina de Control Interno de cada una de las evidencias cargadas en el software PENSEMOS y se puede concluir que se ha dado cumplimiento en un **98.5%** de las actividades planeadas para este componente.

La única tarea que quedó pendiente por ejecutar en su totalidad, es la de la actualización del 100% de las Hojas de Vida de los empleados públicos de la

Corporación en el – SIGEP, teniendo en cuenta que desde Función Pública no se han solucionado las dificultades en el aplicativo, debido a que se están duplicando y se ha logrado avanzar solamente en un 30%.

Las principales actividades realizadas dentro de este componente fueron:

- Se realizó la revisión de la información cargada en la página web, en la sección de transparencia, de igual forma se realizó la autoevaluación del Índice de Transparencia Activa – ITA, y fue cargada en el aplicativo de la Procuraduría obteniendo una calificación del 98%
- Se actualizó el esquema de publicación, el cual fue adoptado mediante resolución.
- Se realizó la actualización del inventario de activos de la información.
- Se actualizó y publicó en la página web, el índice de información clasificada y reservada.
- Se realizó el diseño, desarrollo e implementación del nuevo portal web de la Corporación.
- Se realizaron los informes de gestión de PQRSD desde la oficina de atención al ciudadano y el correspondiente seguimiento desde la oficina de control interno.
- Se realizó el cargue del 100% de las declaraciones periódicas, y las declaraciones proactivas en el SIGEP.

## 7.6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. En este componente la Corporación elaboró un código de ética (código de integridad) con el fin de que sea puesto en práctica por los funcionarios y contratistas de la entidad para ejercer desde el interior todo lo establecido en lo referente a la transparencia y lucha contra la corrupción y además cuenta con unos formatos donde cada funcionario de planta y contratistas se compromete en prevenir la corrupción.

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
Iniciativas Adicionales > Dirección General	Aplicar la encuesta de percepción ética para identificar el nivel de apropiación	Informe de análisis de los resultados de las encuestas de percepción ética	30/Dic/2022	100	Desde la oficina de control interno se realizó el test de integridad con el fin de identificar el nivel de apropiación de los valores corporativos, para lo cual se realizó el informe con los resultados obtenidos en la encuesta.

### Sede Principal

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	de los valores de integridad asociados al código de la entidad.				
Iniciativas Adicionales > Talento Humano	Divulgar e interiorizar el Código de Integridad	Código de Integridad socializado.	30/Dic/2022	100	<p>Se elaboró un plan de acción, en el cual se incluyen campañas de sensibilización, charlas y retos entre los servidores públicos; con el fin de promover la apropiación de los valores contenidos en el código de integridad, contando con el apoyo de un equipo de gestores de integridad el cual fue conformado con funcionarios postulados por los jefes de dependencia, cuya función es ser multiplicadores de los cinco valores del código.</p> <p>De igual manera desde la oficina de talento humano se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conformar el equipo de Gestores de integridad de la Entidad donde cada dependencia tendrá un responsable donde se establezcan sus responsabilidades y/o Funciones.</li> <li>-Elaborar video en donde los nuevos gestores explican qué es el Código de Integridad</li> <li>-Promoción del Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción disponible a través de la plataforma EVA del Departamento Administrativo de la Función Pública</li> <li>-Realizar actividades de sensibilización al interior de la CAM sobre los cinco valores del código de integridad</li> </ul>
	Realizar sensibilización y apropiación	4 actividades de sensibilización	31/Dic/2022	100	Se realizó seguimiento a los directivos respecto al reporte de la declaración proactiva y de conflicto de intereses de los directivos de la Corporación, se

**Sede Principal**

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	Seguimiento a 31 de diciembre de 2022	
				%	Descripción y soportes de avance
	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.				alcanzó el 100% de cargue.

En el componente de **INICIATIVAS ADICIONALES** se plantearon 3 actividades a para desarrollarse durante el 2022 y luego de la verificación realizada por control Interno a las evidencias cargadas en el software pensemos, se puede concluir que se cumplieron en un 100% las actividades programadas.

En resumen, se presenta a continuación el avance de cumplimiento por cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

Componente	Total actividades	Total actividades ejecutadas	Actividades ejecutadas parcialmente	No ejecutadas	% De cumplimiento del PAAC
Gestión del Riesgo de Corrupción	14	14	-	-	100%
Racionalización de Trámites	37	37	-	-	100%
Rendición de Cuentas	21	21	-	-	100%
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	26	26	-	-	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la	14	13	1	-	80%

**Sede Principal**

<b>Información</b>					
<b>Iniciativas Adicionales</b>	3	3	-	-	100%
<b>TOTAL</b>	115	115	1	0	96,6%

## 8. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. Del resultado del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, se evidencia que el PAAC se encuentra alineado al Plan de Acción Institucional 2020 – 2023, y su ejecución fue del 96,6% de lo planeado.

2. Desde la Oficina de Control Interno, se realizaron los tres seguimientos al cumplimiento del PAAC, con el fin de generar las alertas de posibles incumplimientos y retrasos.

3. Se recomienda incorporar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023, “la actualización del 100% de las Hojas de Vida de los empleados públicos de la Corporación en el – SIGEP”, con el fin de que se hagan las gestiones necesarias ante el Departamento Administrativo de la Función Pública para lograr el cargue del 100% de las hojas de vida.

4. Es importante que desde la Alta dirección se den los lineamientos para la realización de la estrategia de CAM en tu municipio, con el fin de que se tenga un mayor impacto y se generen mayores espacios de participación e interacción con las comunidades.

Atentamente.



**LORENA CAMACHO NOGUERA**  
Asesora de Dirección