

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





RESPONSABLES

Oficina Asesora de Planeación
Oficina de Control Interno
Grupo de Atención al Ciudadano

Versión 2

31/01/2014



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible comprometido con las políticas nacionales enfocadas en la Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a partir de la definición de estrategias que permitan hacer un control preventivo, proactivo y participativo, para contribuir de manera significativa en el control a la gestión de los recursos públicos.

El plan contemplará: la identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo; las estrategias para racionalizar los trámites del MADS en el marco de la eficiencia administrativa en la gestión pública; los mecanismos que garanticen espacios de participación ciudadana a través del ejercicio de rendición de cuentas; y la estrategia de servicio al ciudadano orientada a la mejora de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Como evidencia del compromiso de la alta gerencia de la entidad se realizó la proyección y firma del acto administrativo de adopción del Sistema Integrado de Gestión y de conformación del comité SIG, permitiendo evidenciar la responsabilidad gerencial con el mejoramiento de los procesos y las actividades que desencadenan la satisfacción de los usuarios.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL¹

2.1. MISION

Ser la entidad pública encargada de definir la política Nacional Ambiental y promover la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, a fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano.

2.2. VISIÓN



Ejercer un liderazgo en la toma de decisiones relacionadas con la construcción de equidad social desde la gestión ambiental y el desarrollo sostenible, mediante la consolidación de una política de desarrollo sostenible y alianzas estratégicas con actores sociales e institucionales en diferentes escenarios de gestión intersectorial y territorial.

2.3. OBJETIVOS²

- Ser el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible, sin perjuicio de las funciones asignadas a otros sectores.
- Formular junto con el Presidente de la República la política nacional ambiental y de recursos naturales renovables, de manera que se garantice el derecho de todas las personas a gozar de un medio ambiente sano y se proteja el patrimonio natural y la soberanía de la Nación.
- Dirigir el Sistema Nacional Ambiental -SINA-, organizado de conformidad con la Ley 99 de 1993, para asegurar la adopción y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos respectivos, en orden a garantizar el cumplimiento de los deberes y derechos del Estado y de los particulares en relación con el ambiente y el patrimonio natural de la Nación.

¹ <http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=463&conID=1074>

² Decreto 3570 de Septiembre 27 de 2011.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01



2.4. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES INSTITUCIONALES³





- **Servicio:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.
- **Honestidad:** Es un valor que conforma la virtud y se define como la demostración de transparencia en toda tarea que se asuma en relación consigo mismo o con los demás.
- **Tolerancia:** Pertenece a los valores de la comprensión que permiten la convivencia y a su vez tomar en cuenta las diferencias como elementos que debemos aceptar y/o asimilar.

³ <http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=463&conID=7993>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

- **Respeto:** Es un Valor de la Comprensión que permite la convivencia y es portarse convencido de que todo el mundo tiene su dignidad, reconocerla no despreciando o denigrando de nadie.
- **Responsabilidad:** Es un valor indispensable para el cumplimiento del deber y se define como poner la vocación y todo el entusiasmo y energías en lo que se hace, para alcanzar los objetivos trazados.
- **Igualdad:** Principio que reconoce a todos los ciudadanos capacidad para los mismos derechos.
- **Humildad:** Es un valor determinante de la paz y se concibe como renunciar a todo sentimiento de superioridad, infundiendo ánimo para superar dificultades.
- **Justicia:** Es un valor que se relaciona estrechamente con lo equitativo y lo justo, que define lo jurídico y está referido a la función social que se engendra en el deber ser y que permite establecer el derecho.
- **Cooperación:** Obrar conjuntamente con uno u otros para un mismo fin.
- **Sinceridad:** Es un valor que produce plenitud personal y se define como expresión plena del ser mismo, de actuar y relacionarse transparentemente en el marco de la verdad.
- **Compañerismo:** Es un valor que induce a la comunicación social y está definido como mantenerse hombro a hombro con quienes se hace una tarea, evidenciándose especialmente en situaciones apremiantes.
- **Veracidad:** Es un valor que produce plenitud personal, es nitidez y claridad en los juicios y razonamientos.
- **Disciplina:** Observancia de la leyes y ordenamientos de una profesión instituto.
- **Pertenencia:** Identificar como propias actividades asignadas como misión sectorial, llegando a asumir causas institucionales y personales como comunes.
- **Reconocimiento:** El servidor público, como ser humano integrante de una comunidad laboral, necesita que ella y sus líderes, exterioricen la valoración de su esfuerzo, permitiendo alimentar así su propia motivación.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



3.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, basado en un enfoque por procesos que incluye el Mapa de Riesgos Institucional con la identificación de aquellos riesgos asociados a corrupción.

Identificación de Riesgos de Corrupción



PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Gestión de Información y comunicaciones	Desconocimiento en el adecuado manejo y uso de las herramientas y sistemas de información. Descuido en la seguridad de la información requerida por los sistemas.	Acceso indebido a los sistemas informáticos y alteración para el uso no apropiado de la información	Pérdida de información confidencial	De Corrupción
Gestión de Información y comunicaciones	Adquisición de sistemas de información (hardware y software) a un alto costo	La subutilización de los equipos de cómputo, llámese servidores y PC	detrimento patrimonial	De Corrupción
Administración del Talento Humano	Presentación de documentos apócrifos por parte de terceros	Toma de decisiones con base en información falsa o alterada	Favorecimiento en el reconocimiento de un derecho a terceros	De Corrupción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01



PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Contratación	Desconocimiento por parte de la dependencia solicitante de la necesidad, objeto a contratar, especificaciones técnicas y estudios de mercado deficientes.	Estudios previos superficiales o deficientes.	Declaratorias de desierto del proceso de selección o que la contratación no corresponde a la necesidad de la entidad.	De Corrupción
Contratación	Solicitud en los estudios previos de condiciones de los proponentes no necesarias para la verificación de requisitos habilitantes y/o comparación de las ofertas (como visitas a las instalaciones del proponente, evaluación de multas o sanciones impuestas como contratista, entre otros)	Restricciones en la participación en el proceso establecidas en el pliego de condiciones y/o determinación de puntajes no necesarios para la comparación de ofertas.	Falta de pluralidad de oferentes y/o selección de ofertas no favorables para la entidad	De Corrupción
Gestión Administrativa y Financiera	Recepción de los documentos soporte para el trámite de pago sin el lleno de los requisitos legales	Pago de obligaciones sin el lleno de los requisitos legales para favorecer a un interés de un tercero.	Incumplimiento a las normas financieras y fiscales para el pago de las obligaciones	De Corrupción
Gestión Administrativa y Financiera	Efectuar registros contables que afecten la razonabilidad de los estados contables	Generación de estados financieros que no sean razonables en tiempo real.	Incumplimiento de las normas financieras, debido a que los estados financieros no son verificables, confiables y razonables.	De Corrupción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01



PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Gestión Administrativa y Financiera	<p>Tráfico de Influencias.</p> <p>Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.</p> <p>Decisiones ajustadas a intereses particulares.</p>	<p>Favorecer a proveedores ajustando los términos y condiciones que garanticen su selección en el proceso, solicitando cobros / favores a cambio.</p>	<p>Ir en contra de los Principios Generales de la Contratación.</p>	De Corrupción
Gestión Administrativa y Financiera	<p>Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.</p> <p>Decisiones ajustadas a intereses particulares.</p>	<p>Pérdida de bienes o elementos de consumo y/o devolutivos de la Entidad.</p> <p>Daño o deterioro en los elementos almacenados en bodegas.</p>	<p>Detrimiento del patrimonio de la Entidad.</p> <p>Afectar la operación y gestión de la Entidad.</p>	
Gestión Administrativa y Financiera	Decisiones Ajustadas a Intereses Particulares	Destinación indebida de los bienes de uso público a cargo de la Entidad.	Sobrecosto en el pago de servicios. Detrimiento Patrimonial	De Corrupción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01



PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Gestión Documental	<p>Deficiencia en el manejo documental y de archivo en la entidad.</p> <p>Concentración de la información en determinadas actividades o procesos en una persona.</p> <p>Sistemas de información desactualizados e ineficientes</p> <p>Ausencia de controles para la recepción y distribución de documentos.</p>	<p>Manipulación indebida o adulteración de documentos en el desarrollo del proceso de la Gestión Documental de la entidad, en pro o detrimento de los intereses particulares o de un tercero.</p>	<p>1, Deficiente servicio al ciudadano.</p> <p>2. Ocultamiento de información.</p> <p>3. Sanciones por vencimiento de términos.</p> <p>4. Posibilidad de comprometer a la entidad en conceptos equívocos y responsabilidades fiscales.</p>	De Corrupción
Gestión Documental	<p>Ausencia de instrumentos normativos y de regularización y de personal capacitado.</p> <p>Falta de espacios físicos adecuados para la preservación y conservación de la información.</p> <p>Incumplimiento en la aplicación de las Tablas de Retención Documental</p> <p>Inventario desactualizado</p>	<p>Manipular, adulterar o sustraer documentos para favorecer un interés particular debido a la falta de organización técnica y Física de los documentos</p>	<p>Posibles pérdidas económicas y pago de indemnizaciones para la entidad, por ausencia de pruebas documentales.</p>	De Corrupción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01



PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Atención al ciudadano, trámites y servicios	<p>Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento.</p> <p>Desorganización al interior de la dependencia en la asignación y entrega de correspondencia</p> <p>Falta de idoneidad y competencia del funcionario o contratista para dar respuesta a la PQRS asignada</p> <p>Alto volumen de trabajo que impida la atención oportuna de PQRS</p> <p>Falta de articulación entre los procesos misionales y de atención al ciudadano.</p> <p>Deficiencias en el manejo documental y de archivo</p>	<p>* Vulnerar el Derecho de Petición de los ciudadanos.</p>	<p>Dar lugar a acciones disciplinarias, administrativas y pecuniarias.</p> <p>Extravío de la documentación, infiltración de información privilegiada, toma errada de decisiones</p> <p>Tratamiento inadecuado e inoportuno de las peticiones e incorrecta orientación a los ciudadanos</p> <p>Falta de control y seguimiento a las peticiones generadas a través de la herramienta PQRS</p>	De Corrupción
Negociación Internacional, Recursos de Cooperación y Banca	<p>Intereses personales y favores políticos o personales u otra modalidad de corrupción</p>	<p>La certificación de un evento o reunión no se enmarque dentro de la Agenda Internacional y que no sea de vital importancia la participación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Afectar negativamente la estrategia de gestión y seguimiento de recursos de cooperación internacional y crédito en ambiente y desarrollo sostenible; así como el estado de las negociaciones internacionales y a los compromisos asumidos por Colombia en el marco de los Acuerdos Multilaterales de Medio Ambiente - AMUMAS y otras instancias internacionales sobre Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>	De Corrupción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Evaluación Independiente	Negligencia, descuido y mala intención en el uso de la información Alteraciones en los datos almacenados en los archivos de computador No aplicar las políticas de seguridad de la información que rigen al interior de la entidad	Inadecuada administración de la información.	Sanciones legales por uso indebido de la información Incumplimiento de los objetivos y funciones de la Oficina y de la Entidad	De Corrupción
Gestión Disciplinaria	Parcialización en las decisiones administrativas	Eventualmente puede ocurrir por la inobservancia de los principios de la ley disciplinaria por parte del operador jurídico disciplinario y los sujetos disciplinables	Afecta la imparcialidad en la recta administración e impartición de justicia	De Corrupción
Gestión Disciplinaria	Omisión para actuar indebidamente en las actuaciones disciplinarias por prebendas u ofrecimientos	Eventualmente puede ocurrir por el afán desmesurado de los sujetos disciplinables en aras de obtener una decisión a su favor o por falta de ética profesional del operador jurídico disciplinario	Afecta la imparcialidad en la recta administración e impartición de justicia	De Corrupción
Instrumentación ambiental	Amiguismo y/o persona influyente. Tráfico de influencias	Otorgamiento del permiso con incumplimiento de requisitos legales	Insatisfacción del cliente	De Corrupción
Instrumentación ambiental	Procesamiento manual de información y del trámite.	Trámite sin el lleno de los requisitos legales	Manipulación de información o términos	De Corrupción
Gestión Jurídica	Alianzas de apoderados con la parte contraria	Favorecimiento a un tercero	Investigaciones disciplinarias y penales	De Corrupción

Para ver la matriz de Riesgos de Corrupción completa visite el link en la página web.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

3.1 ESTRATEGIA ANTITRAMITES.

Aspectos de trámites a nivel sectorial e institucional en los que se ha realizado intervención:

A nivel sectorial:

En reunión del Grupo de Racionalización de Trámites realizada en Noviembre del año 2013 se suscribió con el DAFP un plan de trabajo para propender por el uso de VITAL como la ventanilla única de trámites del sector ambiental jalonando la aceptación e implementación por parte de las Corporaciones Autónomas Regionales y autoridades ambientales urbanas.

Para jalonar dicha meta se han realizado mesas sectoriales de trabajo mostrando la herramienta con sus ventajas, adicionalmente se han enviado comunicaciones oficiales a los directores de las corporaciones y jefes de planeación para que sea usada la ventanilla, así mismo se ha enviado el convenio para revisión y firma por parte de las entidades.

Adicionalmente se están realizando los acercamientos con ASOCARS como aliado estratégico al proceso debido a la experiencia anterior en la cual se realizó la estandarización de los primero 8 trámites realizado en los años de 2008 a 2010.

A nivel institucional:

Automatizar los trámites institucionales por medio de la ventanilla única de trámites del sector ambiental VITAL para garantizar el fácil acceso de la ciudadanía a los trámites institucionales. En el año anterior se realizaron las mesas de trabajo con las dependencias para lograr identificar los flujos del proceso, para luego estandarizar los trámites en la herramienta, realizar el pilotaje y puesta en producción de los mismos.



En cumplimiento de la política de racionalización de trámites que adelanta el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha establecido un plan de acción concertado con el DAFP que señala los lineamientos para hacer más eficientes los trámites y procedimientos administrativos que la ciudadanía en general deben hacer ante diferentes entidades del sector.

Todo el grupo de trámites de la entidad está inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, que opera a través del Portal www.gobiernoenlinea.gov.co.

El Documento Plan de Acción de trámites aplicable a nivel sectorial e institucional se presenta a continuación:

TRÁMITES	FASE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	RESPONSABLE
DOS TRÁMITES PRIORIZADOS DEL MADS	ESTANDARIZACIÓN													Direcciones misionales MADS.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

TRÁMITES	FASE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	RESPONSABLE
(VEDA-AREAS DE RESERVA)	AUTOMATIZACIÓN VITAL													Direcciones misionales MADS-Oficina TIC ANLA-MADS
	IMPLEMENTACIÓN													MADS-ANLA-MINTIC-Autoridades ambientales.
CATORCE TRÁMITES AMBIENTALES PENDIENTES	ESTANDARIZACIÓN													Direcciones misionales MADS.
	AUTOMATIZACIÓN VITAL													Direcciones misionales MADS-Oficina TIC ANLA-MADS
	IMPLEMENTACIÓN													MADS-ANLA-MINTIC-Autoridades ambientales.



3.2 RENDICIÓN DE CUENTAS.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. En cumplimiento de esta disposición dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Objetivo

Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía a través de el desarrollo de instrumentos y canales de comunicación que permitan informar a la ciudadanía de manera permanente sobre los proyectos, programas, logros y demás temas de interés público que desarrolla el Ministerio y a su vez interactuar con los ciudadanos garantizando los principios de democracia participativa.

Metas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

Componente Información:

- ✓ Fortalecer la estrategia de comunicación efectiva en lenguaje comprensible para los ciudadanos
- ✓ Lograr la efectividad en los canales de comunicación.
- ✓ Lograr una estrategia de rendición de cuentas incluyente con toda la ciudadanía y de manera permanente con los ciudadanos.
- ✓ Generar, difundir y facilitar el acceso a información veraz y confiable.
- ✓ Obtener los máximos niveles de transparencia en el proceso de contratación pública.

Componente Diálogo:

- ✓ Dar respuesta oportuna y clara a las peticiones de los ciudadanos.
- ✓ Generar espacios o mecanismos de diálogo e interacción permanentes.

Componente Incentivos:

- ✓ Sensibilizar y capacitar a los funcionarios del Ministerio acerca del proceso de rendición pública de cuentas.
- ✓ Evaluar el proceso de rendición de cuentas e implementar acciones de mejora teniendo en cuenta en las recomendaciones realizadas por los ciudadanos.

Descripción del proceso al interior del Ministerio



Para efectos de garantizar el buen ejercicio de la audiencia pública, se tuvo en cuenta las orientaciones y exigencias contenidas en la guía diseñada por el Departamento Administrativo de Función Pública, denominada: "Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública".

Para la organización y planeación de este proceso, se conformó el Grupo de Apoyo integrado por la Subdirectora Administrativa y Financiera del Ministerio, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno, el Grupo de Comunicaciones y las diferentes dependencias misionales de la Entidad.

En el marco de la reuniones efectuadas por dicho Grupo de Trabajo se diseñó el la estrategia para el desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas, el cual fue ejecutado en su totalidad, por cada uno de los responsables asignados de cada actividad.

Con esta misma finalidad, se envió correo masivo a diferentes entidades y organizaciones no gubernamentales, ciudadanía en general, gremios, organismos de control, asociaciones y medios de comunicación; se instalaron anuncios en la oficina de Atención al Ciudadano y en todas las carteleras del Ministerio; fue elaborado y difundido boletín de prensa para medios de comunicación, dándoles la oportunidad de formular propuestas, inquietudes y comentarios, con el propósito que la participación ciudadana sea más interactiva, transparente y eficaz.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

Durante los días previos a la realización de la audiencia, no hubo radicación e inscripción de propuestas de intervención de la audiencia pública, pese a que la Entidad, envió las invitaciones de motivación correspondiente a ciudadanos en general.

Como primera etapa de la Rendición de Cuentas, y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 la entidad elaboró y publicó en su página web, link Rendición de Cuentas, el Informe de Gestión Institucional, vigencia 2012, cumpliendo con los requisitos exigidos en la guía diseñada por el Departamento Administrativo de Función Pública, utilizando un lenguaje sencillo, comprensible e indicadores útiles para la evaluación y análisis por parte de los ciudadanos en general.



Para la realización de la audiencia, se adecuó en las instalaciones de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), la logística requerida, con la participación y el acompañamiento de los servidores públicos de la entidad, vigilados y ciudadanos, que hicieron parte de la lista de invitados de la misma.

Para presentar un nivel de detalle más amplio se presenta a continuación la matriz institucional de rendición de cuentas.

MATRIZ INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS



COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD
1. PLANEACION Y GESTION DE LA RENDICION DE CUENTAS	Conformación y capacitación del grupo líder de rendición de cuentas	Oficios y Correo Institucional	Oficina Asesora de Planeación	Una vez al año
	Identificación de necesidades de información de la población	Foro Virtual Interactivo	Atención al Ciudadano y Oficina de Tic	Una vez cada Semestre
	Diseño de la estrategia de difusión con base en las necesidades de información identificadas de la ciudadanía.	Documento de estrategia	Oficina Asesora de Planeación	Una vez al año
	Campaña de sensibilización periódica a los funcionarios de la entidad sobre el proceso de rendición de cuentas	Intranet, Pantallas Cartelera, Correo Institucional, Reuniones por Dependencias	Oficina Asesora de Planeación, Comunicaciones, Atención al Ciudadano, Tic	Trimestral.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01



COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD
	Definición del presupuesto para la rendición de cuentas	Planes de acción	Oficina Asesora de Planeación, Áreas Misionales, Atención al Ciudadano.	Una vez al año
2. INFORMACION	Rendición de Cuentas en la página Web con información actualizada y lenguaje sencillo.	Web Institucional -Micro sitio de Rendición de Cuentas	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	Interacción Redes Sociales	* Facebook * Twitter * Google + * YouTube * Picasa	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	Implementación de la Herramienta de Administración PQRS	Web Institucional ,intranet	Comunicaciones, Atención al Ciudadano, Tics	Permanente
	Banco de Información - Pantallas de Consulta Presencial	Equipos y Pantallas de Consulta OAC	Atención al Ciudadano	Permanente
	Difusión de Videos con información sobre políticas , programas y proyectos Institucionales	Pantallas Institucionales, Intranet, Página Web Institucional	Atención al Ciudadano y Oficina de Tics, Áreas misionales.	Cuatro días por mes.
	Mecanismos de acceso a la información dirigido a la ciudadanía.	Motores de Búsqueda.	Tic , Comunicaciones	Permanente
	Publicaciones en Carteleras Físicas Y Virtuales	Pantallas Institucionales, Intranet, Página Web Institucional	Tic , Comunicaciones	Permanente
	Link y guía para consultar los procesos de contratación pública.	Web Institucional	Comunicaciones	Permanente

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01



COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD
	Publicación de Informes de gestión de las PQRSD	Web Institucional - Micro sitio de Rendición de Cuentas	Comunicaciones	Cada Trimestre
3. DIALOGO	Capacitación a la ciudadanía para participar en la rendición de cuentas.	Presencial, Vía web	Atención al Ciudadano	Trimestral
	Formato para evaluación ciudadana	Formato Impreso y electrónico	comunicaciones, atención al ciudadano	Permanente
	Realización de Audiencia pública anual	Auditorio presencial, Internet, streaming television, Web Institucional	Comunicaciones, Grupo líder, Despacho del Ministro	Una vez al año
	Encuesta de satisfacción de los ciudadanos frente al acceso de los informes de gestión y las actividades de rendición de cuentas.	Formularios de Encuesta Impresos y electrónicos.	Oficina Asesora de planeación y Atención al Ciudadano	
	Rendición de Cuentas a las regiones, APP	Acuerdos para la Prosperidad	Despacho del Ministro, Oficina Asesora de Planeación	Cada vez que presidencia programe.
	Interacción Redes Sociales	* Facebook * Twitter * Google + * YouTube * Picasa	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	Chat de Rendición de Cuentas	Web Institucional - Micro sitio de Rendición de Cuentas Chat Institucional	Atención al Ciudadano Direcciones Misionales	El Primer Lunes de cada mes
	Correo de Rendición de Cuentas	Internet e Intranet	Atención al Ciudadano	Permanente.
	Elaboración de Base de datos identificando grupos de interés y organizaciones sociales.	Formularios Electrónicos	Atención al Ciudadano Direcciones Misionales	Trimestral

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD
			Subdirección de Educación y participación	
4. INCENTIVOS	Memorias de encuentros y evaluaciones ciudadanas	Web Institucional, intranet	Oficina Atención al Ciudadano , Áreas misionales	Trimestral
	Inclusión en el plan de mejoramiento institucional de acciones con base en las recomendaciones realizadas por los ciudadanos	Web Institucional.	Oficina Asesora de Planeación	Semestral
	Informes ante órganos de control sobre rendición de cuentas	Informes Impresos, Informes publicados	Oficina Asesora de Planeación	Semestral
	Respuesta a preguntas y quejas presentadas en la rendición de cuentas	Chat de Rendición de Cuentas	Atención al Ciudadano Direcciones Misionales	El Primer Lunes de cada mes
	Encuesta satisfacción al usuario con resultados sobre rendición de cuentas	Web Institucional, intranet	Oficina de atención al ciudadano, Oficina asesora de planeación	Anual
5. EVALUACION	Evaluación institucional del proceso por el grupo interno conformado	Presencial	Equipo de Trabajo de Rendición de Cuentas	Semestral
	Evaluación del proceso de rendición de cuentas.	Informes, Pagina Web, Intranet	Oficina Asesora de Planeación, Comunicaciones, Atención al Ciudadano Control Interno	Semestral

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

3.3 ESTRATEGIAS Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Los mecanismos ó canales de comunicación con los ciudadanos a fin de acercar el Ministerio de Ambiente y Desarrollo al ciudadano son:

CANAL	ATENCIÓN
Grupo de Atención al Ciudadano	<p>Encargado atender y direccionar las peticiones que formulen los ciudadanos, manera presencial, virtual y vía telefónica a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por el Ministerio; brindando orientación oportuna, eficaz y eficiente mediante respuestas pertinentes e informando al peticionario sobre los trámites respectivos a cargo de la entidad.</p> <p>Los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes de información, petición, consultas, reclamos, sugerencias y comentarios sobre asuntos propios del ámbito ambiental y de competencia del Ministerio de manera personal en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 4:00 p.m. en forma continua, en la calle 37 No. 8-40 o a través un nuestro correo institucional servicioalciudadano@minambiente.gov.co, durante las 24 horas.</p> <p>Responsable: Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano. DR. Yesid Alberto Serrato Álvarez.</p>
Líneas Gratuitas	<p>018000915060 y 018000919301 Horario: lunes a viernes de 8:00 a. m a 4 p. m en forma continua. Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.</p>
Línea directa	<p>3323400, 3323838 Extensiones 2461 y 2495 Horario: lunes a viernes de 8:00 a. m a 4 p. m en forma continua. Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.</p>
FAX	<p>3323402, con el cual se podrá conectar las 24 horas del día.</p>
Chat Institucional de servicio al ciudadano	<p>Horario: lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m. Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.</p>
Sitio WEB	<p>www.minambiente.gov.co. Allí encontrará toda la información relacionada con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>
Aplicativo de Servicio al Ciudadano	<p>Link Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Podrá presentar y hacer seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Vigencia: 31/01/2014	Código: M-C-EIN-01

CANAL	ATENCIÓN
Centro de Documentación	<p>El centro de documentación forma parte del portafolio de servicios del MADS. Construye y divulga la memoria institucional de publicaciones, facilita la consulta de material bibliográfico nacional e internacional y ofrece orientación a asesoría personalizada en temas misionales y de normatividad.</p> <p>Disponible en el sitio WEB. Responsable: Coordinador del Grupo Ingeniera María Emilia Botero.</p>
En caso que desee radicar su PQRS de forma anónima escriba al correo: servicioalciudadano@minambiente.gov.co	

Otra estrategia fundamental es la implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano donde se contemplan aspectos relevantes como: información institucional, carta de trato digno al ciudadano, portafolio de productos, servicios y trámites, política institucional de calidad en atención a la Ciudadanía, actividades derivadas de la atención al ciudadano, procedimientos para la atención al ciudadano y mecanismos para evaluación de los índices de satisfacción del usuario.