

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



somos  
**MADS**  
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

## RESPONSABLES

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

Versión 3

30/01/2015

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	Proceso: Evaluación Independiente	
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	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		
 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

## 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL<sup>1</sup>

### 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. OBJETIVOS<sup>2</sup>

- 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.

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

<sup>2</sup> Decreto 3570 de Septiembre 27 de 2011.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

## 2.4. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES INSTITUCIONALES<sup>3</sup>

Los Valores Éticos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible son las formas de ser y de actuar de los servidores públicos que son consideradas altamente deseables como atributos o cualidades suyas, por cuanto posibilitan la aplicación de los Principios Éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en su desempeño laboral. Los Valores Éticos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible son:

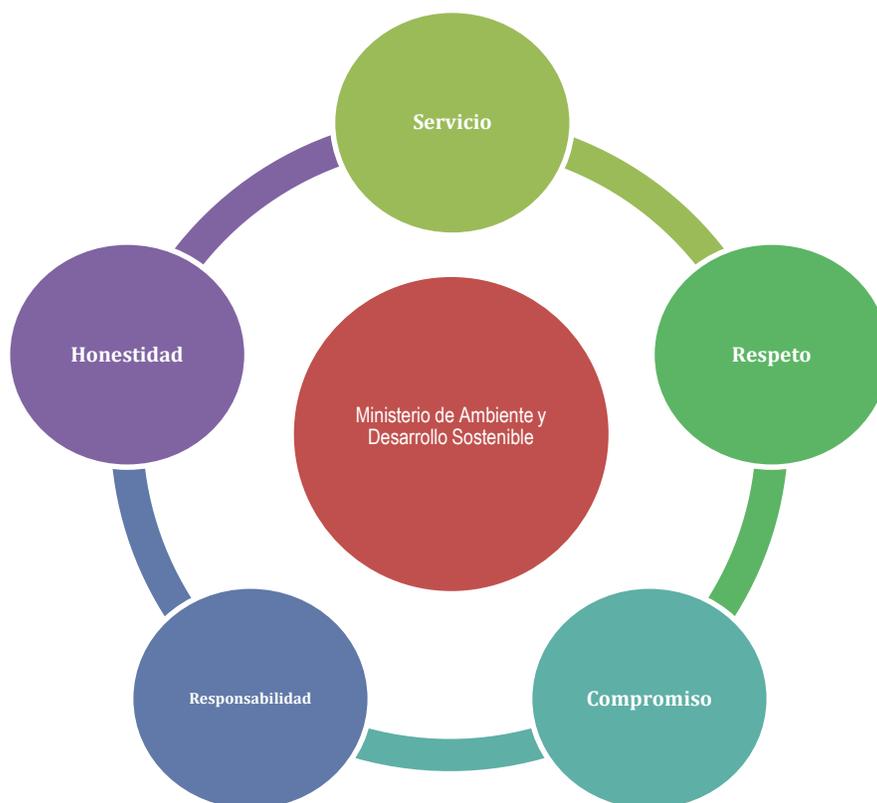
1. **Servicio:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Somos serviciales cuando reconocemos las características y requerimientos de los clientes externos e internos para atender sus necesidades con buena disposición, calidad, oportunidad, pertinencia y sin discriminación.
2. **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. Somos honestos cuando somos coherentes entre lo que decimos y el ejemplo que damos. Rendimos los informes basados en datos y hechos veraces. Cuidamos y optimizamos los bienes y recursos públicos, empleándolos únicamente para beneficio del interés general. Reconocemos los derechos de los autores en cuanto a recibir crédito por la creación de obras literarias, artísticas, científicas o didácticas, estén publicadas o inéditas y cuando rechazamos y denunciemos cualquier acto que atente contra el correcto cumplimiento de las normas. (Entre otras).
3. **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. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.
4. **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. Somos responsables cuando cumplimos a cabalidad nuestras tareas y obligaciones y asumimos las consecuencias de nuestros actos u omisiones y tomamos las medidas correctivas en búsqueda de la mejora continua.
5. **Compromiso:** Es obtener un claro sentido de responsabilidad sobre su actuar, considerando siempre su calidad de "servidor" público. Somos comprometidos cuando realizamos nuestras actividades aplicando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad en todas actuaciones como servidores públicos.

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

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

## Principios y Valores Institucionales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

## 6. 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	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
Gestión Integrada del portafolio de Planes, Programas y Proyectos	Decisiones subjetivas sobre temas de interés.	Concentración de Autoridad o exceso de poder	Favorecimiento a terceros, Falta deliberada de control, uso indebido de los recursos públicos
Gestión Integrada del portafolio de Planes, Programas y Proyectos	Desconocimiento o no acatamiento de las competencias legales asignadas al MADSIG.	Extralimitación de funciones	Favorecimiento a terceros, Falta deliberada de control, uso indebido de los recursos públicos
Gestión Integrada del portafolio de Planes, Programas y Proyectos	Intereses Económicos, Filiación Política, Afinidad o consanguinidad	Amiguismo y clientelismo	Cohecho, concusión
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
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

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
Negociación Internacional, Recursos de Cooperación y Banca	Intereses personales y favores políticos o personales u otra modalidad de corrupción	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.	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.
Instrumentación ambiental	Amiguismo y/o persona influyente.  Tráfico de influencias	Otorgamiento del permiso con incumplimiento de requisitos legales. (Característica asociada: <b>Efectividad</b> )	Insatisfacción del cliente
Instrumentación ambiental	Procesamiento manual de información y del trámite.	Trámite sin el lleno de los requisitos legales. (Característica asociada: <b>Adecuación</b> )	Manipulación de información o términos

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
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. (Característica asociada: <b>Efectividad</b>)</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>
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
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.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
Gestión Administrativa y Financiera	Tráfico de Influencias.  Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.  Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Favorecer a proveedores ajustando los términos y condiciones que garanticen su selección en el proceso, solicitando cobros / favores a cambio.	Ir en contra de los Principios Generales de la Contratación.
Gestión Administrativa y Financiera	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.  Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Pérdida de bienes o elementos de consumo y/o devolutivos de la Entidad.  Daño o deterioro en los elementos almacenados en bodegas.	Detrimiento del patrimonio de la Entidad.  Afectar la operación y gestión de la Entidad.
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
Gestión Documental	Deficiencia en el manejo documental y de archivo en la entidad.  Concentración de la información en determinadas actividades o procesos en una persona.  Sistemas de información desactualizados e ineficientes  Ausencia de controles para la recepción y distribución de documentos.	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.	1, Deficiente servicio al ciudadano. 2. Ocultamiento de información. 3. Sanciones por vencimiento de términos. 4. Posibilidad de comprometer a la entidad en conceptos equívocos y responsabilidades fiscales.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <p><b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</p>	Proceso: Evaluación Independiente	 <p><b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión</p>
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
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>
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
Gestión Jurídica	Alianzas de apoderados con la parte contraria	Favorecimiento a un tercero	Investigaciones disciplinarias y penales
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.
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

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
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
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

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

### 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

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.

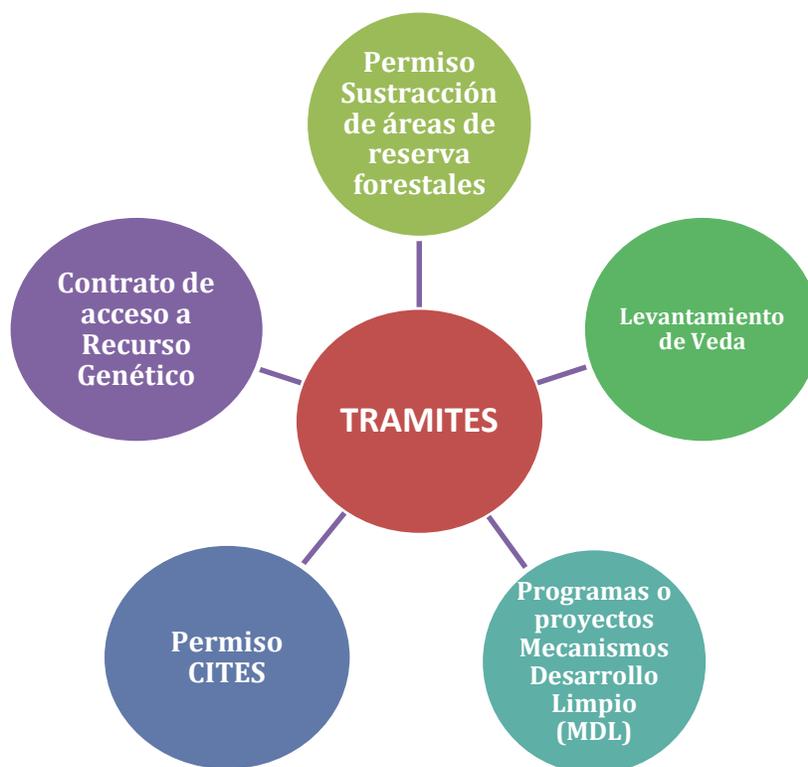
### A nivel institucional:

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](http://www.gobiernoenlinea.gov.co).

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



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MinAmbiente  
Ministerio de Ambiente  
y Desarrollo Sostenible

Proceso: Evaluación Independiente



MADSIG  
Sistema Integrado de Gestión

Versión: 3

Vigencia: 31/01/2015

Código: M-C-EIN-01

### AVANCE EN LA AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES

TRÁMITES	FASE	CUMPLIDA	NO CUMPLIDA
SUSTRACCIÓN DE RESERVAS	ESTANDARIZACIÓN	X	
	AUTOMATIZACIÓN VITAL	X	
	IMPLEMENTACIÓN	X	
	CAPACITACIÓN	X	
	PUESTA EN PRODUCCIÓN	X	
	PROMOCION Y DIVULGACION	X	
LEVANTAMIENTO DE VEDA	ESTANDARIZACIÓN	X	
	AUTOMATIZACIÓN VITAL	X	
	PRUEBAS	X	
	CAPACITACIÓN	X	
	PUESTA EN PRODUCCIÓN	X	
	PROMOCION Y DIVULGACION	X	
MECANISMOS DE DESARROLLO LIMPIO	ESTANDARIZACIÓN	X	
	AUTOMATIZACIÓN VITAL	X	
	PRUEBAS	X	
	CAPACITACIÓN	X	
	PUESTA EN PRODUCCIÓN	X	
	PROMOCION Y DIVULGACION	X	
PROGRAMA DE ACTIVIDADES	ESTANDARIZACIÓN	X	
	AUTOMATIZACIÓN VITAL	X	
	PRUEBAS	X	
	CAPACITACIÓN	X	
	PUESTA EN PRODUCCIÓN	X	
	PROMOCION Y DIVULGACION	X	
REDD	ESTANDARIZACIÓN	X	

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

AVANCE EN LA AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES			
TRÁMITES	FASE	CUMPLIDA	NO CUMPLIDA
	AUTOMATIZACIÓN VITAL	X	
	PRUEBAS		X
	CAPACITACIÓN		X
	PUESTA EN PRODUCCIÓN		X
	PROMOCION Y DIVULGACION		X
CITES	ESTANDARIZACIÓN		X
	AUTOMATIZACIÓN VITAL		X
	PRUEBAS		X
	CAPACITACIÓN		X
	PUESTA EN PRODUCCIÓN		X
	PROMOCION Y DIVULGACION		X
CONTRATO DE ACCESO A RECURSO GENÉTICO	ESTANDARIZACIÓN		X
	AUTOMATIZACIÓN VITAL		X
	PRUEBAS		X
	CAPACITACIÓN		X
	PUESTA EN PRODUCCIÓN		X
	PROMOCION Y DIVULGACION		X
CATORCE TRÁMITES DEL SECTOR	ESTANDARIZACIÓN	X	
	AUTOMATIZACIÓN VITAL		X
	PRUEBAS		X
	CAPACITACIÓN		X
	PUESTA EN PRODUCCIÓN		X
	PROMOCION Y DIVULGACION		X

Las fases pendientes están planificadas para 2015 y 2016.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

### 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.

La Política de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 2010, se orienta al desarrollo una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

En desarrollo de la política fijada en el Conpes, la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), presentan en el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía los criterios, lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

#### Objetivo

Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía a través del 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

##### 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:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

- ✓ 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 proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, se tuvo en cuenta los lineamientos, criterios metodológicos y requisitos contenidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas diseñado por el Departamento Administrativo de Función 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 del proceso de Rendición de Cuentas, el cual será ejecutado en esta vigencia.

A continuación se presenta la matriz donde se plasman las actividades, los medios, responsables y los resultados esperados:

### MATRIZ INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS MADS 2015					
COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRODUCTO
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	Equipo conformado

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

### MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS MADS 2015

COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRODUCTO
	Avances de Gestión (Cómo vamos)	Foro temático Virtual Interactivo	Oficina de Control Interno Acompaña: Oficina Asesora de Planeación, área misional según temática y Grupo de Atención al Ciudadano (GAC)	Una vez al año	Foro realizado
	Campaña de sensibilización periódica a los funcionarios de la entidad sobre el proceso de rendición de cuentas	Intranet, Pantallas	Comunicaciones Acompaña: Oficina Asesora de Planeación, TIC, Grupo de Sistemas y GAC	Una vez cada Semestre	Campaña ejecutada
		Carteleras, Correo Institucional,			
	Definición del presupuesto para la rendición de cuentas	Planes de Acción	Despacho del Ministro-Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Grupo Comunicaciones y dependencias Misionales	Una vez al año-Diciembre 2014-Enero 2015.	Presupuesto ejecutado
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 Acompaña. Oficina Asesora de Planeación, área misional según temática y Grupo de Atención al Ciudadano (GAC), TIC y Grupo de Sistemas	Permanente	Información publicada
	Interacción Redes Sociales	* Facebook * Twitter * Google + * YouTube	Oficina de Comunicaciones	Permanente	Informe de interacción en las redes sociales (trimestral)

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

### MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS MADS 2015

COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRODUCTO
		* Picasa			
	Administración aplicativo PQRSD	Web Institucional	Atención al Ciudadano, Oficina de TIC	Permanente	Informe de seguimiento y control (trimestral)
	Difusión de Videos con información sobre políticas, programas y proyectos Institucionales	Pantallas Institucionales, Intranet, Página Web Institucional	Comunicaciones Acompaña: Oficina Asesora de Planeación, TIC, Grupo de Sistemas, GAC y áreas misionales	Permanente	Información publicada
	Publicaciones en Carteleras Físicas Y Virtuales	Pantallas Institucionales, Intranet, Página Web Institucional	Oficina de TIC , Comunicaciones	Permanente	Información publicada
	Link para consultar los procesos de contratación pública.	Web Institucional	Comunicaciones-Oficina de TIC-Grupo de Contratos	Permanente	Información publicada
	Difusión en los diferentes de medios de comunicación de información con carácter de rendición de cuentas, a través de Boletines de prensa	Boletines de prensa Publicación en medios de Comunicación Publicación Sitio Web Publicación en Periódico Mural "La Ventana"	Grupo de Comunicaciones, Área misional con información sobre el tema	Cada vez que se requiera	Información publicada en Medios de Comunicación
	Difusión en los diferentes de medios de	Entrevistas a vocero.	Grupo de Comunicaciones, Vocero asignado	Cada vez que se requiera	Información publicada en

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

### MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS MADS 2015

COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRODUCTO
	comunicación de información con carácter de rendición de cuentas, a través de Boletines de prensa	Publicación en medios de comunicación.			Medios de Comunicación
	Publicación de Informes de gestión de las PQRSD	Web Institucional	Comunicaciones. Apoya GAC	Trimestre	Información publicada
3. DIALOGO	Capacitación a la ciudadanía para participar en la rendición de cuentas.	Presencial o Vía web	Grupo de Atención al Ciudadano. Apoya: Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno Comunicaciones, Oficina TIC	Una vez al año	Capacitación realizada
	Realización de Audiencia pública anual	Auditorio presencial, Internet, streaming televisión, Web Institucional	Despacho del Ministro, Grupo de Comunicaciones, Secretaría General Apoya: Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, TIC, área misional según temática y Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Sistemas	Una vez al año	Audiencia realizada
	Encuesta de percepción ciudadana sobre la prestación de servicios.	Formularios de encuesta impresos o electrónicos.	Atención al Ciudadano-Oficina TIC -Oficina Asesora de Planeación	Una vez al año	Encuesta aplicada
	Participación en los encuentros	Convocatoria Presidencial	Oficina Asesora de Planeación	Según convocatoria	Participación en los

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

### MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS MADS 2015

COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRODUCTO
	Regionales - APP-	a de la República			encuentros convocadas
	Participación en las ferias de atención al ciudadano	Convocatoria del DNP	Grupo de Atención al Ciudadano	Según convocatoria	Participación en las ferias convocadas
	Seguimiento y control a PQRSD presentadas en la rendición de cuentas	Medio Electrónico o Medio Físico	Grupo de Atención al Ciudadano Apoya: Dependencia misional según competencia, Control Interno, Oficina Asesora de Planeación	Una vez al año	Informe de seguimiento y control
	Chat Institucional	Web Institucional	Oficina TIC-Grupo Atención al Ciudadano	Lunes a viernes en horario de 10:00 am a 12:00 m	Informe de seguimiento y control (trimestral)
	Generación de bases de usuarios y Grupos de Interés	Medio Electrónico	Oficina Asesora de Planeación. Apoya: Grupo de Atención al Ciudadano, TIC, Áreas Misionales y Grupo de Sistemas	Una vez año	Base de datos consolidada
	Informes ante órganos de control sobre rendición de cuentas	Informes Impresos, Informes publicados	Oficina de Control Interno. Apoya: Oficina Asesora de Planeación Áreas Misionales, TIC, Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Sistemas	Por Solicitud	Informes entregados

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

### MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS MADS 2015

COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRODUCTO
	Informe de Rendición de Cuentas.	Informes, Pagina Web, Intranet	Oficina de Control Interno. Apoya: Oficina Asesora de Planeación Áreas Misionales, TIC, Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Sistemas	Una vez al año	Informe entregado
4. INCENTIVOS	Memorias de encuentros y evaluaciones ciudadanas	Web Institucion al, intranet	Oficina Atención al Ciudadano , Áreas misionales	Trimestral	Memorias Publicadas
	Informes ante órganos de control sobre rendición de cuentas	Informes Impresos, Informes publicados	Oficina Asesora de Planeación , Control interno	Semestral	Informes
	Respuesta a preguntas y quejas presentadas en la rendición de cuentas	Chat de Rendición de Cuentas	Atención al Ciudadano Direcciones Misionales	De manera permanente de acuerdo a las solicitudes	Preguntas Respondidas
	Encuesta satisfacción al usuario con resultados sobre rendición de cuentas	Web Institucion al, intranet	Oficina de atención al ciudadano, Oficina asesora de planeación	Anual	Resultados de Encuesta

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

### MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS MADS 2015

COMPONENTES	ACCIONES	MEDIOS	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	PRODUCTO
	Evaluación del proceso de rendición de cuentas.	Informes, Pagina Web, Intranet	Oficina Asesora de Planeación, Comunicaciones, Atención al Ciudadano Control Interno	Semestral	Informe de evaluación.

### 3.3 ESTRATEGIAS Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

#### 1. ACCIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN CIUDADANA

Responsable: Grupo Atención al Ciudadano

ASUNTO	ACCIÓN	PERIODICIDAD
Realizar un proceso de formación de cultura de atención ciudadana en el Ministerio	Documentación de los procedimientos a cargo del Grupo Atención al Ciudadano: Una ficha por cada canal de comunicación: i.) Atención Personal. ii.) Chat Institucional. iii.) Líneas Telefónicas. iv.) Correo Electrónico. v.) Herramienta PQRSD	1 vez al año
	Actualización y ajuste del Protocolo de Atención al Ciudadano	1 vez al año
	Socialización Protocolo de Atención al Ciudadano	Permanente
	Revisión aleatoria del cumplimiento al Protocolo de Atención al Ciudadano	Según necesidad (mínimo 1 vez al año)
	Generación de una cultura de Atención al Ciudadano a través procesos de capacitación y difusión al interior del Ministerio	2 veces al año
Oportunidad en el trámite de solicitudes ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales de comunicación institucionales	Seguimiento a las solicitudes ingresadas por cualquiera de los canales de comunicación administrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y registradas en su herramienta "Registro, Seguimiento y Control a Solicitudes PQRSD"	Permanente.  Reporte Estadístico Mensual

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

## 2. CANALES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El MADS ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a la Entidad y ejercer sus derechos:

CANAL	ATENCIÓN
Canal Presencial	<p>En este canal institucional de comunicación, los ciudadanos y servidores interactúan directamente persona-persona para obtener información y orientación pertinente sobre la misión, trámites y servicios que presta el Ministerio.</p> <p>La ciudadanía podrá presentar allí sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) relacionadas con el quehacer del Ministerio</p> <p>La ciudadanía será atendida en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a. m a 4:30 p.m., en la Carrera 13 No 37 – 38 Bogotá D.C.</p> <p>Responsable: Dr. Yesid Alberto Serrato Alvarez - Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano.</p>
Canal Ventanilla Única de Correspondencia	<p>Toda la documentación escrita recibida en el Ministerio debe ser radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia, atendida en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a. m a 4:30 p.m., en la Carrera 13 No 37 – 38 Bogotá D.C.</p> <p>Responsable: Dra. Myriam Ramirez Marin - Coordinadora Grupo Gestión Documental y Correspondencia.</p>
Canal Chat Institucional	<p>El canal de comunicación "Chat" se habilita de lunes a viernes, en horario de 10:00 a.m. a 12:00 m. atendiendo de manera virtual a todos los ciudadanos que formulan consultas sobre el devenir institucional y el sector ambiental según las competencias de ley.</p> <p>Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m. Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.</p>
Canal Telefónico	<p>La ciudadanía puede comunicarse con el Ministerio a través de dos (2) líneas telefónicas nacionales gratuitas: <b>018000915060</b> y <b>018000919301</b> y a través del conmutador (57) 81) 3323400 extensiones 2461 y 2495</p> <p>Horario: En jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a. m a 4:30 p.m.</p> <p>Responsable: Grupo de Atención al Ciudadano.</p>
FAX	(57) (1) 3406212 servicio 24 horas del día.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <p><b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</p>	Proceso: Evaluación Independiente	 <p><b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión</p>
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

CANAL	ATENCIÓN
Sitio Web	En el sitio Web del Ministerio: <a href="http://www.minambiente.gov.co">www.minambiente.gov.co</a> se encuentra toda la información relacionada con la Entidad y que es de interés de la ciudadanía.
Canal correo electrónico	El Ministerio pone a disposición de la ciudadanía un canal de comunicación con acceso las 24 horas del día a través de correo electrónico:  Correo electrónico: <a href="mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co">servicioalciudadano@minambiente.gov.co</a> <a href="mailto:correspondencia@minambiente.gov.co">correspondencia@minambiente.gov.co</a>  Por este medio el ciudadano puede elevar preguntas, efectuar consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Canal aplicativo PQRSD	Canal virtual mediante el cual el ciudadano por presentar y hacer seguimiento a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.  Página WEB: <a href="http://www.minambiente.gov.co">www.minambiente.gov.co</a> . Link Peticiones PQRSD
Centro de Documentación	Unidad de información que reúne, gestiona y difunde la memoria institucional del Ministerio, además de brindar orientación personalizada en temas misionales y de normatividad ambiental, facilitando la consulta de publicaciones y material bibliográfico nacional e internacional.  De igual manera se ha dispuesto de un link de consulta, que a manera de banco de información, permite a la ciudadanía acceder al material bibliográfico y normativo expedido por el MADS.  Link: <a href="http://biblovirtual.minambiente.gov.co:3000/">http://biblovirtual.minambiente.gov.co:3000/</a>  Responsable: Subdirección de Educación y Participación: Grupo de Divulgación de Conocimiento y Cultura Ambiental
Redes Sociales	Twitter: <a href="https://twitter.com/minambiente">@minambiente</a> Facebook: <a href="http://www.facebook.com/MineduColombia">http://www.facebook.com/MineduColombia</a> You Tube: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible  Responsable: Dra. Natalia Ochoa – Jefe Grupo Comunicaciones

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>MinAmbiente</b> Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 3	Vigencia: 31/01/2015	Código: M-C-EIN-01

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.