



# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**Proceso: Servicio al Ciudadano**

**DS-A-SCD-08**

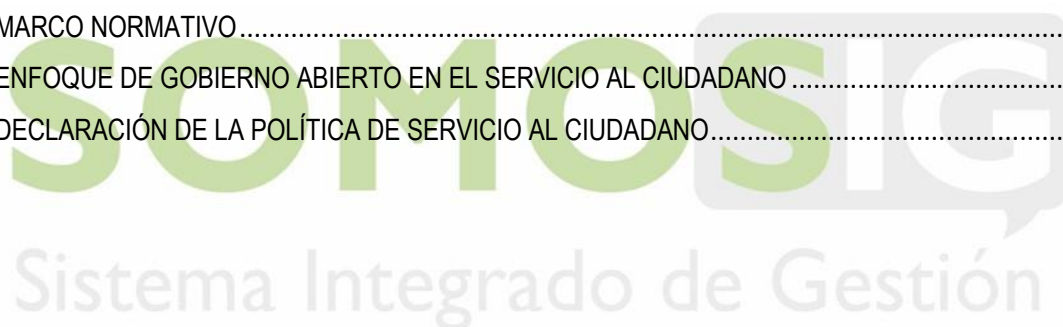
**Versión 3**

**15/03/2024**

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
<b>Versión: 3</b>	<b>Vigencia: 15/03/2024</b>	<b>Código: DS-A-SCD-08</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVOS .....	3
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
3.	ALCANCE .....	4
4.	MARCO NORMATIVO .....	4
5.	ENFOQUE DE GOBIERNO ABIERTO EN EL SERVICIO AL CIUDADANO .....	6
6.	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	6



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 3	Vigencia: 15/03/2024	Código: DS-A-SCD-08

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es un organismo del sector central de la administración pública nacional, pertenece a la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional 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.

Las problemáticas ambientales son de un interés creciente en Colombia y el mundo. La ciudadanía ha estado jugando un rol cada vez más activo tanto en las acciones encaminadas a la gestión de los recursos naturales y el control de las instituciones, como en la formulación de políticas públicas en relación con el ambiente. Por esta razón, se reconoce la necesidad de una gestión democrática, y una administración pública al servicio del ciudadano que promueva activamente la participación, el acceso a la información, la innovación y la apropiación social del conocimiento bajo principios de equidad y transparencia.


Asimismo, la participación y el servicio al ciudadano son una obligación del Estado, consagrada en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia<sup>1</sup>. Su consolidación hace parte de los fundamentos del Buen gobierno, y es un objetivo nacional consignado en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, en particular en el “Pacto por la Legalidad: seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia” y el “Pacto por una gestión pública efectiva”. De otra parte, la Misión de Sabios (2019) reconoce que los cambios experimentados en el país se dan por la presión por descubrir nuevas formas de expresión y participación de los ciudadanos. La ciencia, la tecnología, las industrias creativas y culturales y la reflexión de las ciencias sociales pueden contribuir a que los ciudadanos desarrollen su capacidad de imaginar su sociedad y su papel en ella.

En consecuencia, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, reconoce al ciudadano como eje central de la Administración Pública, y asume su vocación de servicio. Así, por medio de la presente política,, se establecen las directrices básicas de la relación con el ciudadano, así como los principios fundamentales que debe respetar esta interacción: la transparencia, la participación y el acceso a la información para lograr el establecimiento de una relación de confianza y la satisfacción de la ciudadanía.

## 2. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos generales, aplicables a las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, necesarios para proveer un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y

<sup>1</sup> ARTICULO 2°. *Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.*

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 3	Vigencia: 15/03/2024	Código: DS-A-SCD-08

efectividad; esto con la meta de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía.

## 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad de las entidades del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible; con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados por estas entidades.
- Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios ofertados por el sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.
- Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; realizadas por los ciudadanos, que requieren acceder a los servicios del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.

## 3. ALCANCE

Esta política se aplica a todas las entidades del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible en el proceso y cumplimiento de sus funciones, como colaboradores y representantes de la Administración Pública, y en cumplimiento de la normatividad vigente.

## 4. MARCO NORMATIVO

Aquí se relacionan las principales normas que constituyen el marco de desarrollo del servicio al ciudadano.

NORMA	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365	La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. Así mismo, el texto define que Colombia es un Estado Social de Derecho, y por ende que prevalece el interés general sobre el particular. Las principales acciones que se han adelantado por parte del gobierno nacional durante la última década se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales tendientes al fortalecimiento de las instituciones públicas y la promoción de la transparencia en la gestión pública, para lo cual el gobierno nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 3	Vigencia: 15/03/2024	Código: DS-A-SCD-08

NORMA	FUNDAMENTO
Documento CONPES 3649	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Documento CONPES 3785	Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 99 de 1993	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 3570 de 2011	Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1377 de 2013	Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 3	Vigencia: 15/03/2024	Código: DS-A-SCD-08

NORMA	FUNDAMENTO
Acuerdo de Escazú (Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe)	Establece estándares mínimos para el ejercicio de los derechos del acceso a la información, la participación y la justicia ambiental y en la gestión de recursos naturales, lo cuales contribuyen al ejercicio de derechos humanos fundamentales como el derecho a la vida, a la integridad y a la salud.

## 5. ENFOQUE DE GOBIERNO ABIERTO EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

El Modelo de Gobierno Abierto que implementa el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible tiene como centro el ciudadano. A través de la práctica de gestión de demanda se busca orientar el accionar de las entidades a partir del conocimiento del ciudadano y su entorno, así como la identificación de sus necesidades, intereses y preferencias.

Este Modelo reconoce al ciudadano como parte de la solución y, al mismo tiempo, actor fundamental para el diseño de mejores políticas públicas y servicios más pertinentes y eficientes.

El Modelo de Gobierno Abierto es una iniciativa multilateral que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación efectiva y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, innovación y uso de nuevas tecnologías que logren generar cambios concretos y visibles ([www.agacolombia.org](http://www.agacolombia.org)) colectiva del territorio.


## 6. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento de la normatividad, y para alcanzar el objetivo de establecer una relación de confianza entre el sector ambiente y la ciudadanía, promover la participación, transparencia, acceso a la información e innovación, colaboración y la apropiación social del conocimiento mantener un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad, se establece como Política de Servicio al Ciudadano los siguientes lineamientos:

1. Asignar a una dependencia de orden directivo las funciones de liderar al interior de las entidades la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Las Entidades se comprometen a identificar las características de los usuarios del sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible a fin de ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
<b>Versión: 3</b>	<b>Vigencia: 15/03/2024</b>	<b>Código: DS-A-SCD-08</b>

3. La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias orientada a la calidad y oportunidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y las que la modifiquen y el procedimiento interno establecido para este fin.
4. Asignar los recursos para el desarrollo de las líneas definidas en la presente Política de Servicio al Ciudadano, para garantizar su implementación
5. Promover y aplicar los mecanismos de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios y trámites de las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible
6. Promover en las Entidades la prestación del servicio al ciudadano como prioridad de los colaboradores de las Entidades asegurando un servicio oportuno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
7. Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por las Entidades para promover la publicación proactiva de datos a fin de fomentar la transparencia y el acceso a la información del sector ambiental.
8. Orientar y promover la generación de información con lenguaje comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios, articulado con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).
9. Acoger e implementar los lineamientos, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades impartidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
10. Promover la accesibilidad a la página web institucional, la información digital y a los espacios físicos de las entidades del sector.
11. Promover la implementación de sistemas de información para la gestión y la trazabilidad de la interacción de las Entidades con la ciudadanía.
12. Definir los incentivos o valor agregado destinado a los ciudadanos que realicen los trámites en línea de las Entidades del sector.
13. Fortalecer el talento humano de las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y otros grupos de interés, para lograr un servicio eficaz.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso: Servicio al Ciudadano</b>	
<b>Versión: 3</b>	<b>Vigencia: 15/03/2024</b>	<b>Código: DS-A-SCD-08</b>

14. Formular anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con enfoque participativo entre los colaboradores, para establecer un esquema eficaz de seguimiento a fin de garantizar el estricto cumplimiento de las actividades programadas para cada vigencia.
15. Publicar y actualizar anualmente la carta de trato digno, que incluya los derechos de los usuarios y los canales dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los colaboradores de las Entidades, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.
16. Promover la participación ciudadana en la elaboración de proyectos de regulación de atención al ciudadano, que lideren las Entidades, en cumplimiento del Decreto 270 de 2017.
17. Promover ejercicios de racionalización y optimización de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos - OPAS con el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las entidades del Sector Ambiente, en concordancia con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia.

Aprobó: Edna Margarita Ángel Palomino – UCGA

Revisó: Entidades del sector ambiente (IDEAM, ANLA, Parques Nacionales naturales, SINCHI, Alexander Von Humboldt)

Proyectó: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiente.

SOMOSIG  
Sistema Integrado de Gestión

