



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualizar la política de riesgos vigente de acuerdo con los lineamientos que expida la Secretaría de Transparencia y/o la entidad	Versión preliminar documento política administración de riesgos	Oficina Asesora de Planeación y responsables de los procesos	30/09/2017
	1.2	Socializar con los responsables de los procesos para recibir propuestas de mejora			28/04/2017
	1.3	Analizar las propuestas e incorporar las observaciones que apliquen	Versión del documento política administración de riesgos publicado en el portal web y socializado	Oficina Asesora de Planeación	06/10/2017
	1.4	Formalizar la política conforme a procedimiento de control de documento, publicar y socializar a las partes interesadas			31/05/2017
Subcomponente/proceso 2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar la documentación de riesgos conforme a lo establecido la Guía de Administración de Riesgos	Procedimiento, instructivo y formato mapa de riesgo actualizado	Oficina Asesora de Planeación	30/09/2017
	2.2	Socialización de la metodología para la identificación y actualización del mapa de riesgos	Talleres de socialización y Mapa de riesgos actualizado	Oficina Asesora de Planeación	13/10/2017
	2.3	Asesorar la identificación y actualización del mapa de riesgos		Oficina Asesora de Planeación, Nivel Central y Direcciones Territoriales	15/12/2017
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Aprobar el mapa de riesgos actualizado conforme al procedimiento de administración de riesgos	Mapa de riesgos aprobado	Nivel Central - responsables de los procesos	31/08/2017
	3.2	Publicación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado en portal Web	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos revisado	Niveles Central, Territorial y local	28/04/2017 31/08/2017 29/12/2017
	4.2	Generar alertas tempranas como resultado del monitoreo	Identificación de alertas tempranas	Niveles Central (responsables de los procesos), Territorial y local	28/04/2017 31/08/2017 29/12/2017
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Primer Seguimiento al mapa de riesgos	Mapa de riesgos con resultados del seguimiento publicado en portal Web	Grupo de Control Interno	15/05/2017
	5.2.	Segundo Seguimiento al mapa de riesgos	Mapa de riesgos con resultados del seguimiento publicado en portal Web	Grupo de Control Interno	14/09/2017
	5.3.	Tercer Seguimiento al mapa de riesgos	Mapa de riesgos con resultados del seguimiento publicado en portal Web	Grupo de Control Interno	16/01/2018

Nombre de la	PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA		
Sector administrativo:	Ambiente y Desarrollo Sostenible		
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		
Orden:	Nacional		
Año vigencia:	2017		

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Único	916	Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones y Dirección Territorial Caribe
Único	457	Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil	Inscrito	El trámite se realiza de manera presencial y los documentos requeridos deben ser aportados de manera física.	Incorporar el trámite en la ventanilla Integral de Trámites Ambientales en línea VITAL, para su uso por la ciudadanía permitiendo radicar de manera electrónica sus solicitudes y subir la documentación en formato digital, facilitándole al usuario conocer el avance de su trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Automatización parcial	01/02/2016	30/12/2016	28/04/2017	Grupo de trámites y evaluación Ambiental
Único	490	Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar la firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Único	491	Permiso de toma y uso de fotografías, grabaciones de video, filmaciones y su uso posterior en Parques Nacionales Naturales	Inscrito	El trámite se realiza de manera presencial y los documentos requeridos deben ser aportados de manera física.	Incorporar el trámite en la ventanilla Integral de Trámites Ambientales en línea VITAL, para su uso por la ciudadanía permitiendo radicar de manera electrónica sus solicitudes y subir la documentación en formato digital, facilitándole al usuario conocer el avance de su trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Automatización parcial	01/02/2016	29/12/2016		Grupo de trámites y evaluación Ambiental
Único	916	Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo	Inscrito	El trámite se realiza de manera presencial y los documentos requeridos deben ser aportados de manera física.	Incorporar trámite en fase de producción (operación en línea) a través de la Ventanilla VITAL con apoyo de ANLA, como administrador de las plataformas VITAL y SILA MC.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Automatización parcial	01/02/2016	30/12/2016	29/09/2017	Dirección Territorial Caribe con apoyo del Grupo de trámites y evaluación Ambiental
Único	31637	Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales en Parques Nacionales Naturales	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITA	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera

Nombre de la	PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA		
Sector administrativo:	Ambiente y Desarrollo Sostenible		
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		
Orden:	Nacional		
Año vigencia:	2017		

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Único	491	Permiso de toma y uso de fotografías, grabaciones de video, filmaciones y su uso posterior en Parques Nacionales Naturales	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar la firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Único	457	Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar la firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Único	31637	Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales en Parques Nacionales Naturales	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar la firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Único	490	Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance	Inscrito	El trámite se realiza de manera presencial y los documentos requeridos deben ser aportados de manera física	Incorporar el trámite en la ventanilla Integral de Trámites Ambientales en línea VITAL, para su uso por la ciudadanía permitiendo radicar de manera electrónica sus solicitudes y subir la documentación en formato digital, facilitándole al usuario conocer el avance de su trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Automatización parcial	01/02/2016	30/12/2016	28/04/2017	Grupo de trámites y evaluación ambiental
Modelo Único – Hijo	30155	Concesión de aguas subterráneas	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Diagnostico tecnológico y financiero para la implementación de una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL - Apoya Grupo Gestión Financiera tema relacionado con proceso financiero	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	31/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera
Único	916	Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar la firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	31/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Modelo Único – Hijo	30153	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera
Único	490	Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera
Único	31637	Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales en Parques Nacionales Naturales	Inscrito	El trámite se realiza de manera presencial y los documentos requeridos deben ser aportados de manera física	Incorporar el trámite en la ventanilla Integral de Trámites Ambientales en línea VITAL, para su uso por la ciudadanía permitiendo radicar de manera electrónica sus solicitudes y subir la documentación en formato digital, facilitándole al usuario conocer el avance de su trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Interoperabilidad externa	01/02/2016	30/12/2016	28/04/2017	Grupo de trámites y evaluación Ambiental
Modelo Único – Hijo	30157	Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial - Corporaciones	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar la firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones

Nombre de la	PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA		
Sector administrativo:	Ambiente y Desarrollo Sostenible		
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		
Orden:	Nacional		
Año vigencia:	2017		

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Modelo Único – Hijo	30152	Concesión de aguas superficiales - Corporaciones	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Modelo Único – Hijo	30156	Permiso de vertimientos	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar la firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Único	457	Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera
Modelo Único – Hijo	30152	Concesión de aguas superficiales - Corporaciones	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera
Modelo Único – Hijo	30153	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar la firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Modelo Único – Hijo	30156	Permiso de vertimientos	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera
Único	491	Permiso de toma y uso de fotografías, grabaciones de video, filmaciones y su uso posterior en Parques Nacionales Naturales	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL - Apoya Grupo Gestión Financiera	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	29/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera
Modelo Único – Hijo		Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos	Sin gestión	Este permiso actualmente se encuentra en la fase de formulación en el SUIT (Sin gestión), por ausencia concepto jurídico sobre su viabilidad.	Expedir concepto Jurídico para proceder a implementar este trámite en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT	Ofrecer a los usuarios que requieren de este permiso, el trámite debidamente regulado y disponible para acceso en la plataforma del SI VIRTUAL	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	01/02/2017	28/04/2017		Grupo trámites y evaluación ambiental, Oficinas Asesoras Jurídica y de Planeación
Modelo Único – Hijo	30155	Concesión de aguas subterráneas	Inscrito	Actualmente los documentos generados por la entidad no cuenta con una firma electrónica	Implementar firma electrónica de documentos	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/05/2016	30/12/2016	31/08/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Modelo Único – Hijo	30157	Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial - Corporaciones	Inscrito	No existe mecanismo de pagos en línea	Implementar una solución informática que permita los pagos en línea para los trámites de PNNC, con interacción con la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea VITAL	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2016	30/12/2016	30/12/2017	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones con apoyo del Grupo de Gestión Financiera



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Informar periódicamente a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión asociada a proyectos de cooperación internacional; trámites ambientales; Implementación del Plan de Gestión Ambiental; Las agendas ambientales interministeriales; monitoreo en Áreas protegidas, procesos de posconflicto relacionados con Uso, Ocupación y Tenencia y acciones resultantes de las mesas campesinas.	Elaboración y publicación de un boletín semestral "Así Vamos", con publicación en el portal Web, las carteleras virtuales y difusión a través de IN SITU RADIO, de acuerdo a la caracterización de usuarios de la entidad	Oficina Asesora de Planeación y Direcciones Territoriales con apoyo del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	1,2	Publicación de los Informes de Gestión de la entidad	Elaboración y publicación de un informe semestral de Gestión de la entidad publicado en portal Web	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1	Realizar Audiencia Pública de rendición de cuentas A nivel Territorial, realizar Audiencia de rendición de cuentas en las Direcciones Territoriales	1 Audiencia Pública de Rendición de cuentas realizada 6 Audiencias Públicas a Nivel Territorial. Las Audiencias se realizarán durante el segundo semestre/17	Oficina Asesora de Planeación y dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales: Pacífico y Andes Occidentales	31/12/2017
	2,2	Convocar chats, foros a través de medios electrónicos (Twitter, Facebook, etc.) para interactuar con la ciudadanía en torno a temas asociados con proyectos normativos o de gestión que adelanta la entidad en desarrollo de su misión institucional.	Foros, chats y blog convocados en diálogo con la ciudadanía teniendo en cuenta la caracterización de usuarios de la entidad y los proyectos que tengan impacto en la ciudadanía	Todas las dependencias y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	2,3	Interactuar con la ciudadanía de manera efectiva respondiendo las preguntas sobre inquietudes presentadas en torno al desarrollo de la gestión en la entidad	Informes de seguimiento a preguntas y respuestas formuladas por la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017
	2,4	Posicionar el servicio de guardaparques voluntario, permitiendo una participación activa de la ciudadanía interesada en este programa	70 ciudadanos formados como guardaparques voluntarios, los cuales incorporados para apoyar la conservación de las Áreas Protegidas, a través de su acción voluntaria	Grupo de Planeación del Manejo con el apoyo del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	2,5	Invitación a participar en mesas de discusión y concertación, con comunidades indígenas, negritudes, afrodescendientes, campesinos y público en general, sobre temáticas de interés general sobre de uso ocupación y tenencia, regímenes especiales de manejo, proyectos de restauración, conservación	Mesas de discusión y concertación convocadas	Grupos de Planeación y Manejo y Participación Social con el apoyo del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3,1	Convocatorias públicas a participar en eventos que promuevan la conservación y la protección de la biodiversidad de las AP, tales como: restauración ecológica, uso sostenible de la biodiversidad, desarrollo de campañas de educación ambiental	Convocatoria realizar para promover e incentivar la participación ciudadana en los procesos de conservación y protección de la biodiversidad	Grupo de Planeación del Manejo y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	3,2	Reconocimiento público a través el portal de la persona o entidad con mayor participación que haya tenido en foros, chats o convocatoria que se de apertura y que este orientada a la rendición de cuentas	Publicación en portal Web de las persona o entidades con mayor participación en las convocatorias por medios electrónicos convocados	Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	3,3	Edición descargable en el portal Web, en formato digital de revistas "Áreas protegidas Territorios para la vida y la paz", "In situ radio" "La caica" y demás ediciones con información de interés a la comunidad sobre gestiones, estudios, investigaciones adelantadas en la entidad sobre la biodiversidad y conservación de las Áreas Protegidas	Publicación de revistas descargables en formato digital	Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	Elaboración de informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas	Informe del proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales	31/12/2017
	4,2	Publicación del Informe en el portal Web	Informe publicado en portal Web	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017
	4,3	Elaboración del Plan de Mejoramiento identificando las actividades que dentro del proceso de rendición de cuentas ameritan intervención y ajustes	Plan de mejoramiento	Oficina Asesora de Planeación y Direcciones Territoriales: Pacífico y Andes Occidentales	31/12/2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.	Elaborar propuesta técnica y financiera de la Oficina de Atención al Ciudadano, con base en el estudio presentado por el Grupo de Procesos Corpa y presentación del proyecto ante las instancias de competencia para surtir los trámites legales de aprobación	Grupo de Gestión Humana	31/12/2017
	1.2	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto asignado para la vigencia 2017, que respalden iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Grupo de Procesos Corporativos y Grupo de Gestión Financiera y Oficina Asesora de Planeación	31/01/2017
	1.3	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informe semestral con el avance de cada uno de los subcomponentes del plan anticorrupción el cual debe ser presentado y retroalimentado en el comité directivo.	Consolida: Grupo de Procesos Corporativo .Responsables de c/u de las dependencias según las actividades definidas	1) 30/06/2017 2) 31/12/2017 (Con presentación 15/01/2018)
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Realización de un Autodiagnóstico de espacios físicos a nivel Territorial y de Áreas Protegidas (donde existan puntos de atención y/o espacios de servicio al ciudadano) para identificar los ajustes requeridos para el cumplimiento de la norma NTC 6047. Elaboración del presupuesto requerido y definición del cronograma de actividades de acuerdo con los diagnósticos y autodiagnósticos aplicados	Direcciones Territoriales (1 sem /17) Grupo de Infraestructura (2 sem/17)	30/06/2017 31/12/2017
	2.2	Evaluación y seguimiento a los instrumentos y herramientas implementadas para garantizar la accesibilidad (para personas con discapacidad visual) a la página web de la entidad (Implementación de la NTC 5854 y Convertic) dos evaluaciones una semestral	Realización de dos evaluaciones de seguimiento y verificación para comprobar la adecuada aplicación y funcionamiento del centro de relevo SIEL y Convertic para acceso de personas con discapacidad en aplicación de la NTC 5854	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones	31/12/2017
	2.3	Capacitar y reafirmar el desarrollo de las habilidades en el uso y manejo del Centro de relevo para garantizar calidad en el servicio de accesibilidad de personas con discapacidad auditiva	Tres capacitaciones en el uso y manejo del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL. (incluyendo el nivel Territorial)	Gestión Humana y Direcciones Territoriales.	31/12/2017
	2.4	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	1) Desarrollo de la primera fase de la ventanilla única 2) Aplicación de una prueba piloto de la ventanilla única 3) Implementación y puesta en funcionamiento de la ventanilla Única 4) Integración de la ventanilla única las plataformas informáticas VITAL y ORFEO 5) Definir actividades para socializar a través de medios virtuales con el Grupo de comunicaciones y educación ambiental.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, y Direcciones Territoriales (fase de implementación) Apoyo en socialización Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	2.5	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	1) Adaptación de la Ventanilla Única a dispositivos móviles 2) Aplicación de una prueba piloto de la ventanilla única a dispositivos móviles 3) Realización de foros virtuales 4) Desarrollo e Implementación de mecanismos electrónicos para generar constancia de los derechos de petición verbales	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	2.6	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Crear lineamientos para atender los requerimientos de información de la ciudadanía.	Grupo procesos corporativos, Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambiental (ecoturismo)	31/08/2017
	2.7	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	1) Revisar los perfiles para designar a las personas encargadas de la atención al ciudadano en cada Dirección Territorial. 2) Asignar en cada Dirección Territorial una persona encargado de la atención al ciudadano (información de trámites y servicios, PQR)	Gestión Humana, Direcciones Territoriales	1) 31/04/2017 2) 31/04/2017
	2.8	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos.	1) Informe semestral con los indicadores que se van a tener en cuenta para cada uno de los canales de atención. 2) Mejorar encuestas de percepción en la atención al usuario (servicios ecoturísticos y atención al usuario). 3) Reportes de la Ventanilla Única (GSIR)	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, Grupo de Procesos Corporativos, apoyo de Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones	1) 31/07/2017 2) 31/08/2017
	2.9	Implementar mejora en los protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Actualizar los protocolos de servicio al ciudadano conforme a los lineamientos del DNP.	Grupo de Procesos Corporativos	31/06/2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.	Elaborar propuesta técnica y financiera de la Oficina de Atención al Ciudadano, con base en el estudio presentado por el Grupo de Procesos Corpa y presentación del proyecto ante las instancias de competencia para surtir los trámites legales de aprobación	Grupo de Gestión Humana	31/12/2017
	1.2	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto asignado para la vigencia 2017, que respalden iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Grupo de Procesos Corporativos y Grupo de Gestión Financiera y Oficina Asesora de Planeación	31/01/2017
	1.3	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informe semestral con el avance de cada uno de los subcomponentes del plan anticorrupción el cual debe ser presentado y retroalimentado en el comité directivo.	Grupo de Procesos Corporativos	1) 30/06/2017 2) 31/12/2017 (Con presentación 15/01/2018)
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Realización de un Autodiagnóstico de espacios físicos a nivel Territorial y de Áreas Protegidas (donde existan puntos de atención y/o espacios de servicio al ciudadano) para identificar los ajustes requeridos para el cumplimiento de la norma NTC 6047. Elaboración del presupuesto requerido y definición del cronograma de actividades de acuerdo con los diagnósticos y autodiagnósticos aplicados Ejecución del Plan de acción y presupuesto aprobado (a partir de enero 2018)	Direcciones Territoriales (1 sem /17) Grupo de Infraestructura (2 sem/17)	31/12/2017
	2.2	Evaluación y seguimiento a los instrumentos y herramientas implementadas para garantizar la accesibilidad (para personas con discapacidad visual) a la página web de la entidad (Implementación de la NTC 5854 y Converteit). dos evaluaciones una semestral	Realización de dos evaluaciones de seguimiento y verificación para comprobar la adecuada aplicación y funcionamiento del centro de relevo SIEL y Converteit para acceso de personas con discapacidad en aplicación de la NTC 5854	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, y apoyo de Comunicaciones	31/12/2017
	2.3	Capacitar y reafirmar el desarrollo de las habilidades en el uso y manejo del Centro de relevo para garantizar calidad en el servicio de accesibilidad de personas con discapacidad auditiva	Tres capacitaciones en el uso y manejo del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL. (incluyendo el nivel Territorial)	Gestión Humana y Direcciones Territoriales.	31/12/2017
	2.4	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	1) Desarrollo de la primera fase de la ventanilla única 2) Aplicación de una prueba piloto de la ventanilla única 3) Implementación y puesta en funcionamiento de la ventanilla Única 4) Integración de la ventanilla única las plataformas informáticas VITAL y ORFEO 5) Definir actividades para socializar a través de medios virtuales con el Grupo de comunicaciones y educación ambiental.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental y Direcciones Territoriales (fase de implementación)	31/12/2017
	2.5	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	1) Adaptación de la Ventanilla Única a dispositivos móviles 2) Realización de foros virtuales 4) Desarrollo e Implementación de mecanismos electrónicos para generar constancia de los derechos de petición verbales	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, Apoyo Grupo de Procesos Corporativo y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	2.6	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	1) Crear un plan de revisión de la consistencia de la información	Grupo de comunicaciones y educación ambiental y Grupo procesos corporativos	31/08/2017
	2.7	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.	1) Revisar los perfiles para designar a las personas encargadas de la atención al ciudadano en cada Dirección Territorial. 2) Asignar en cada Dirección Territorial una persona encargado de la atención al ciudadano (información de trámites y servicios, PQR)	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana, Direcciones Territoriales	1) 31/04/2017 2) 31/04/2017
	2.8	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos.	1) Informe semestral con los indicadores que se van a tener en cuenta para cada uno de los canales de atención. 2) Mejorar encuestas de percepción en la atención al usuario (servicios ecoturísticos y atención al usuario). 3) Reportes de la Ventanilla Única	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales, Grupo de Procesos Corporativos, apoyo de Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones	1) 31/07/2017 2) 31/08/2017
	2.9	Implementar mejora en los protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Actualizar los protocolos de servicio al ciudadano conforme a los lineamientos del DNP.	Grupo de Procesos Corporativos	31/06/2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	1) Asistir a las jornadas de sensibilización de acuerdo con la programación enviada por el DNP. 2) Programar sensibilizaciones para las personas encargadas de la atención del ciudadano en todo Parques (Direcciones Territoriales y Parques) 3) Implementar mecanismos eficaces relacionados con la atención al ciudadano.	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana y Comunicaciones.	31/12/2017
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	Divulgación a través de los diferentes medios de comunicación de Parques Nacionales Naturales, la cultura de servicio al ciudadano	Comunicaciones, Gestión Humana y Direcciones Territoriales	31/12/2017
	3.3	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Realizar encuestas de satisfacción en la atención al ciudadano y elaboración de un informe semestral Someter el resultado de las encuestas al Comité de revisión por la Dirección.	Grupo de Procesos Corporativos y Direcciones Territoriales	1) 30/06/2017 2) 31/12/ 2017 (Con presentación 15/01/2018)
	3.4	Fortalecer la campaña Institucional de cultura del servicio para la atención al ciudadano en la Sede Central y Direcciones Territoriales	Inclusión en procesos de capacitación al personal que atiende usuarios en los programas que se tienen suscritos con otras entidades	Gestión Humana, Grupo de Procesos Corporativos y Direcciones Territoriales	31/12/2017
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Reglamento interno actualizado con base en los lineamientos del DNP	Grupo de Procesos Corporativos y apoya Jurídica	31/12/2017
	4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Elaborar y publicar los informes de PQRS en el tiempo establecido por el SGI	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno	31/12/2017
	4.3	Sistematizar el proceso para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos al usuario externo	Implementación de un aplicativo que atienda los requerimientos de los usuarios para presentar y hacer seguimiento a PQRS y derechos de petición Vincular la VU al sistema de PQyR y derechos de petición	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, Grupo de Procesos Corporativos	31/12/2017
	4.4	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Llevar un consolidado de ciudadanos atendidos y presentar informe.	Grupo de Procesos Corporativos-Direcciones Territoriales	31/06/2017
	4.5	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Realizar jornadas de sensibilización con el apoyo de comunicaciones. Realizar divulgación de información con relación a la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Gestión Humana, Comunicaciones.	31/12/2017
	4.6	Identificar las base de datos personales y realizar el registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio.	base de datos personales actualizadas y registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio	Grupo de Procesos Corporativos, líder de seguridad de información, Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones y apoya el fundamento jurídico OAJurídica	31/12/2017
	4.7	Implementar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Realización de una jornada de capacitación(virtual) a los líderes de servicio al ciudadano en el tema de protección de datos personales.	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana con apoyo de la OA Jurídica	31/06/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Actualizar la caracterización de ciudadanos a nivel nacional.	Responsables Unidades de Decisión del Nivel Central y Direcciones Territoriales	31/12/2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización permanente de la información mínima obligatoria (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento).	Portal Web actualizado permanentemente.	Líderes de cada unidad de decisión (Central, Territorial y Local).	31/12/2017
	1.2	Gestionar y actualizar estado de las hojas de vida y declaración de bienes y rentas de cada servidor de la entidad en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	Hojas de Vida de los empleados públicos y contratistas de la entidad en el - SIGEP. Declaración de bienes y rentas de los funcionarios de la entidad en el SIGEP.	Grupo de Gestión Humana y Grupo de Contratos y Direcciones Territoriales	31/12/2017
	1.3	Avanzar en la construcción del conjunto de datos abiertos, divulgarlos y evaluar su uso.	Conjunto de datos publicado en portal Institucional y de datos.gov.co, con evaluación sobre su promoción y consumo.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, Líderes de cada unidad de decisión (Central, Territorial y Local) y Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental.	31/12/2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Desarrollar los lineamientos establecidos en el decreto 1081 de 2015 en relación a la aplicación del principio de gratuidad y los estándares de contenido y oportunidad en las respuestas a solicitudes que sean presentadas a PNN	Estándares de contenido, oportunidad y gratuidad (cuando corresponda) implementados de conformidad con los lineamientos del decreto 1081 de 2015	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora Jurídica con el apoyo de Grupo GSIR Y Direcciones Territoriales	31/12/2017
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar y mantener actualizado el inventario de activos de información.	Inventario de Activos de Información actualizado	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones con el apoyo de Todas las dependencias y las Direcciones Territoriales.	31/12/2017
	3.2	Elaborar el esquema de publicación de información	Esquema de información publicado en el portal Web conforme al Capítulo III del Decreto 103 de 2015	Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental	30/06/2017
	3.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Índice de Información clasificada y reservada actualizada y publicada en el portal Web	Grupo de Procesos Corporativos	30/04/2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diseñar, implementar y divulgar información en formatos alternativos comprensibles, para facilitar acceso a grupos étnicos y personas con discapacidad.	Edición de información en formatos alternativos.	Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2017
	4.2	Adecuación del portal Web para permitir el acceso de la página y noticias principales en idioma inglés y una lengua de un grupo étnico y cultural del país.	Portal Web habilitado para acceso en sus principales secciones y noticias en otro idioma y lengua de un grupo étnico seleccionado	Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental y Grupo de Participación social	31/12/2017
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información que contenga :1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.	un (1) informe semestral elaborado y publicado en portal Web	Grupo de Procesos Corporativos	31/12/2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Componente 5: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas adicionales	1.1	Divulgar e interiorizar Código de Ética que incorpora lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante	Código ético actualizado con los parámetros anticorrupción. Socialización del código de ética con el apoyo de comunicaciones.	Grupo de Gestión Humana	31/08/2017
	1.2	Promover acuerdos, compromisos y/o protocolo éticos al interior de la entidad.	Acuerdos, compromisos y/o protocolos suscritos.		31/12/2017