




PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/proceso 2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Acompañar la identificación, actualización y publicación de los riesgos de corrupción en la entidad.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado y publicado en portal Web	Oficina Asesora de Planeación, Nivel Central, Direcciones Territoriales y Áreas protegidas	31/07/2018
	4.1	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos revisado	Niveles Central, Territorial y local	27/04/2018 31/08/2018 29/12/2018
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión		4.2	Generar alertas tempranas como resultado del monitoreo	Identificación de alertas tempranas	Niveles Central (responsables de los procesos), Territorial y local
	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
5.2.		Segundo Seguimiento al mapa de riesgos	Mapa de riesgos con resultados del seguimiento publicado en portal Web	Grupo de Control Interno	14/09/2018
5.3.		Tercer Seguimiento al mapa de riesgos	Mapa de riesgos con resultados del seguimiento publicado en portal Web	Grupo de Control Interno	16/01/2019

Nombre de la **PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA**

Sector administrativo: **Ambiente y Desarrollo Sostenible**

Departamento: **Bogotá D.C**



ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR vigencia 2018						PLAN DE EJECUCIÓN					
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acciones	Fecha inicio	Fecha final	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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera y Dirección Territorial Caribe, con el apoyo del Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Único	490	Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance	Inscrito	Actualmente los actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
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	01/02/2018	31/08/2018	Dirección Territorial Caribe
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 VITAL. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera con apoyo del 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	Actualmente los actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Único	457	Registro de Reservas Naturales de la Sociedad Civil	Inscrito	Actualmente los actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	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 actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Modelo Único - Hijo	30155	Concesión 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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera con apoyo del Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
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 actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones

Nombre de la **PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA**

Sector **Ambiente y Desarrollo Sostenible**

Departamento: **Bogotá D.C**



ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR vigencia 2018

PLAN DE EJECUCIÓN

Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acciones	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera con apoyo del Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera con apoyo del 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	Actualmente los actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Modelo Único – Hijo	30152	Concesión de aguas superficiales - Corporaciones	Inscrito	Actualmente los actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Modelo Único – Hijo	30156	Permiso de vertimientos	Inscrito	Actualmente los actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera con apoyo del Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	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 actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera con apoyo del 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**



				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR vigencia 2018				PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acciones	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera con apoyo del Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Modelo Único – Hijo	30155	Concesión de aguas subterráneas	Inscrito	Actualmente los actos administrativos generados por el trámite no cuentan con firma electrónica, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión del permiso solicitado por los usuarios.	Implementar la firma electrónica en los actos administrativos que genere el trámite.	Reducción de tiempos	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2018	30/04/2018	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. Nota: "La competencia del Grupo Gestión Financiera es ser el enlace entre el Banco de Bogotá y el proveedor de servicios financieros del ANLA que administra el botón PSE"	Reducción de tiempos, contactos innecesarios con la Entidad, incremento de seguridad.	Tecnológica	Pago en línea	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de Gestión Financiera con apoyo del Grupo de sistemas de información y radiocomunicaciones
Único		Permiso de filmación, fotografía y su uso posterior en Parques Nacionales	Inscrito	Este trámite tiene pasos que pueden ser asumidos por una sola dependencia. Se requiere revisar vacíos normativos de regulación.	Modificación de marco normativo (resolución 396 de 2015) en cuanto al procedimiento y requisitos necesarios, buscando reducir tiempos y simplificando el trámite en nuestra Entidad	Reducción de tiempos	Administrativa	Optimización de proceso o procedimiento interno	02/01/2018	31/08/2018	Grupo de trámites y evaluación ambiental con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica
		Trámites de la entidad		Se realiza una difusión anual a través de diferentes canales tanto internos como externos, pero requiere enfatizarse la periodicidad con la que son divulgados de tal manera que en forma mensual se promueva	Promocionar y divulgar mensualmente a través diferentes canales tanto internos como externos los trámites que tiene la entidad, en particular aquellos que están disponibles para su realización a través de plataformas virtuales (VITAL).	Conocimiento de los beneficios que reporta adelantar estos trámites ante la entidad	Promoción y divulgación	Productos de comunicación	02/01/2018	31/12/2018	Grupo de Comunicaciones y educación ambiental, con base en los insumos que sean suministrados por Grupo de Trámites y evaluación ambiental.
		Trámites de la entidad		La gestión de trámites se realiza de manera manual, impidiendo el control que se realiza a través de la plataforma VITAL	Incorporar en la Ventanilla Integral de trámites en línea VITAL toda la información analógica recepcionada en la ventanilla de atención al usuario.	Facilitar la consulta en línea del estado del trámite en un momento dado	Administrativa	Optimización de proceso o procedimiento interno	02/01/2018	31/12/2018	Grupo de Procesos Corporativos



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018



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 una propuesta interna para la creación de la dependencia de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta la no viabilidad dada en el año 2017 al proyecto técnico presentado por parte del GGH al DAFP y Minhacienda	Grupo de Gestión Humana	31/12/2018
	1.2	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto asignado para la vigencia 2018, que respalden iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano (se mantiene la meta)	Grupo de Procesos Corporativos y Grupo de Gestión Financiera y Oficina Asesora de Planeación	31/01/2018
	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 sobre encuestas de servicio al ciudadano y resultados de PQRs. Que será presentado y retroalimentado en el comité directivo.	Consolida: Grupo de Procesos Corporativo Responsables de c/u de las dependencias según las actividades definidas	1) 30/06/2018 2) 31/12/2018 (Con presentación 15/01/2019)
	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 .	Direcciones Territoriales (1 sem /18)	30/06/2018
	Elaboración del presupuesto requerido y definición del cronograma de actividades de acuerdo con los diagnósticos y autodiagnósticos aplicados		Grupo de Infraestructura (2 sem/18)	31/12/2018	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Evaluar y realizar 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	Realizar la evaluación para reducir los hallazgos reportados en el diagnóstico realizado a través del sitio http://www.tawdis.net/ - (GSIR)	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones y Direcciones Territoriales	31/12/2018
	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	Capacitar al personal de atención al ciudadano en el uso y manejo del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL. (incluyendo el nivel Territorial)	Gestión Humana y Direcciones Territoriales.	31/12/2018
	2.4	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	1) Finalizar el 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)Realizar la estrategia 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	31/12/2018
	2.5	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	1) Finalizar 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 5)Realizar la estrategia para socializar a través de medios virtuales con el Grupo de comunicaciones y educación ambiental.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, y Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2018
	2.6	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Informe semestral de resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción.	Grupo procesos corporativos, Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambiental (ecoturismo)	31/08/2018
	2.7	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención de acuerdo con los requisitos establecidos y lineamientos impartidos por la Dirección Nacional de Planeación - Dirección de Servicio al Ciudadano	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, Grupo de procesos Corporativos en la Sede Central y Direcciones Territoriales	1) 31/04/2018 2) 31/04/2018
	2.8	Realizar medición y seguimiento a los resultados de los indicadores de el desempeño por los diferentes canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos.	1)Informe semestral con los resultados del seguimiento y tendencia de los indicadores de desempeño por los diferentes 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) 31/01/2018 2) 31/07/2018



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018



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.(Direcciones Territoriales y Parques)	Grupos de Procesos Corporativos, Gestión Humana y Direcciones Territoriales	31/12/2018
	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	Grupo de Procesos Corporativos, Gestión Humana y Direcciones Territoriales, con el apoyo del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental.	31/12/2018
	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) 30/06/2018 2) 31/12/ 2018 (Con presentación 15/01/2019)
	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 y Direcciones Territoriales,	31/12/2018
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Elaborar y publicar los informes de PQRSD en el tiempo establecido por el SGI	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno	31/12/2018
	4.3	Sistematizar el proceso para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos al usuario externo	Aplicación de una prueba piloto para presentar PQyR Implementación de un aplicativo que atienda los requerimientos de los usuarios para presentar y hacer seguimiento a PQRD y derechos de petición Vincular la VU al sistema de PQyR y derechos de petición.	Grupo de Sistemas de Información y Radiocomunicaciones, con apoyo de Grupo de Procesos Corporativos	31/12/2018
	4.2	Mantener actualizado el sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Llevar un consolidado de ciudadanos atendidos y presentar informe.	Grupo de Procesos Corporativos- Direcciones Territoriales	31/12/2018
	4.3	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.	Grupo de Gestión Humana con el apoyo del Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental.	31/12/2018
	4.4	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 con el apoyo de todas las Unidades de Decisión	31/12/2018
	4.5	Implementar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Realizar jornadas de capacitación(virtual) a los líderes de servicio al ciudadano en el tema de protección de datos personales.	Grupo de Procesos Corporativos, Oficina Asesora Jurídica, Gestión Humana	31/06/2018



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018



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 externas 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	31/12/2018
	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	31/12/2018
	1,3	Elaboración y divulgación del Informe de logros de la entidad en desarrollo de los compromisos acordados en los Acuerdos de PAZ, en relación con los procesos de Restauración, Los Acuerdos Campesinos y la Consolidación de Nuevas Áreas Protegidas correspondiente al periodo comprendido entre el 30 de noviembre/2016 y el 30 de abril/2018	Informe y publicación en portal Web del Informe de logros de la entidad en desarrollo de los compromisos acordados en los Acuerdos de PAZ	Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas	31/05/2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1	Habilitar espacios de dialogo y de divulgación en redes sociales y emisora institucional Insitu radio, referidas a la conservación con familias que colindan o están dentro de las áreas de especial interés ambiental y los resultados de los procesos de restauración en áreas de PNN afectadas con cultivos de uso ilícito	Espacios de diálogo y divulgación habilitados para ciudadanía en desarrollo de los compromisos de la entidad en los Acuerdos de Paz	Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental y Subdirección de Gestión y manejo de Áreas Protegidas	31/12/2018
	2,2	Realizar Audiencia Pública de rendición de cuentas A nivel Territorial, realizar Audiencia de rendición de cuentas en las Direcciones Territoriales incluyendo un sección específica para presentar las metas y logros alcanzados en desarrollo de los compromisos de la entidad en los Acuerdos de Paz en relación con los Acuerdos para la conservación y los procesos de restauración en Áreas Protegidas.	1 Audiencia Pública de Rendición de cuentas realizada 3 Audiencias Públicas a Nivel Territorial. Las Audiencias se realizarán durante el segundo semestre/18	Oficina Asesora de Planeación y dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales	31/12/2018
	2,3	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	31/12/2018
	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	31/12/2018
	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	31/12/2018
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	31/12/2018
	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	Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental	31/12/2018
	3,3	Edición descargable en el portal Web, en formato digital de las diferentes revistas elaboradas por la entidad 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	31/12/2018
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	Grupo Control Interno y Direcciones Territoriales	31/12/2018
	4,2	Publicación del Informe en el portal Web	Informe publicado en portal Web	Grupo Control Interno	31/12/2018
	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	31/12/2018



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018



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).	31/12/2018
	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.	Verificación al 100% de la actualización de las 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	31/12/2018
	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. Unificar y actualizar los datos abiertos publicados en el portal Institucional Web y el portal datos.gov.co	CIO - Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas, Líderes de cada unidad de decisión (Central, Territorial y Local) con el apoyo del Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental.	31/12/2018
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	Expedición y puesta en vigencia del acto administrativo mediante el cual se adoptan los estándares de contenido, oportunidad y gratuidad (cuando corresponda) implementados de conformidad con los lineamientos del decreto 1081 de 2015	Grupo de Procesos Corporativos	30/06/2018
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 Procesos Corporativos con el apoyo de GSIR y Todas las dependencias y las Direcciones Territoriales.	31/12/2018
	3.2	Mantener la estructura y actualización del esquema de publicación de información en el portal Institucional	Esquema de información publicado en el portal Web conforme al Capítulo III del Decreto 103 de 2015	Grupo de comunicaciones y Educación Ambiental con el apoyo de todas las dependencias responsables de mantener actualizada la página web	30/06/2018
	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	30/04/2018
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	31/12/2018
	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	31/12/2018
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	31/12/2018
	5.2	Realizar la publicación en la página Web de los procesos de contratación así como el directorio de contratistas y las bases de datos de la contratación de acuerdo con los formatos establecidos y compartido en el drive por el Grupo de contratos	Información registrada y actualizada conforme a los lineamientos establecidos de manera bimensual (circular 2016100000014 del 25/01/2016)	Direcciones Territoriales	31/12/2018



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018



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 socializado incluyendo con los parámetros anticorrupción. Socialización del código de ética con el apoyo de comunicaciones.	Grupo de Gestión Humana	31/08/2018
	1.2	Promover acuerdos, compromisos y/o protocolo éticos al interior de la entidad.	Acuerdos, compromisos y/o protocolos suscritos.		31/12/2018