

**AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES –  
ANLA**

**Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Bogotá, Enero de 2018

## Contenido

1	INTRODUCCIÓN .....	3
2	OBJETIVO .....	3
3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
4	ALCANCE .....	4
5	MARCO NORMATIVO .....	4
6	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	5
6.1	MISIÓN.....	5
6.2	VISIÓN.....	5
6.3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6
6.4	VALORES.....	6
7	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
7.1	Componente 1: Gestión Del Riesgo De Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción ....	6
7.2	Componente 2: Racionalización de Trámites.....	8
7.3	Componente 3: Rendición de Cuentas .....	13
7.4	Componente 4: Estrategias y Mecanismos Para Mejorar El Servicio Al Ciudadano .....	17
7.5	Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	20
7.6	Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES.....	23

# 1 INTRODUCCIÓN

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, comprometida con la implementación de mejores prácticas de gestión, en cumplimiento de las responsabilidades institucionales y de conformidad con las Políticas de Desarrollo Administrativo, el Estatuto Anticorrupción, la Estrategia de Gobierno en Línea, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, entre otras disposiciones, lleva a cabo la construcción e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acorde con el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (versión 2) , emitido por el DAFP.

Este plan contempla los componentes establecidos en el marco de este documento.

<b>PRIMER COMPONENTE:</b>	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
<b>SEGUNDO COMPONENTE:</b>	Racionalización de Trámites
<b>TERCER COMPONENTE:</b>	Rendición de Cuentas
<b>CUARTO COMPONENTE:</b>	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Lineamientos, Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
<b>QUINTO COMPONENTE:</b>	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
<b>SEXTO COMPONENTE:</b>	Iniciativas Adicionales

La construcción de este Plan fue liderada por la Dirección General de la entidad, y fue llevada a cabo en el Marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con la participación de los líderes de cada proceso, lo cual permitió la identificación de las situaciones que pudieran eventualmente configurarse como riesgos de corrupción. Adicionalmente durante este proceso surgió la necesidad de realizar un nuevo diagnóstico que permita evidenciar la situación de los trámites de la entidad y de ser necesario aplicar las acciones de mejora correspondientes a que haya lugar, así como la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana que permitan una mayor interacción con los diferentes usuarios de la entidad.

La Estrategia Anticorrupción en la ANLA, se encuentra integrada con el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción de la Entidad y el Plan del Modelo Integrado de planeación y Gestión.

## 2 OBJETIVO

Generar mejores prácticas de gestión en la ANLA, previniendo y evitando la comisión de acciones de corrupción y fortaleciendo la credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, a través de la formulación de estrategias de gestión de los riesgos de corrupción, el fortalecimiento de los mecanismos de atención a los ciudadanos y el acceso a la información de los mismos.

## 3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la política integral de administración de riesgos.
- Identificar por Proceso, los riesgos potenciales de Corrupción.
- Promover y facilitar al ciudadano, medios que permitan la participación ciudadana

- Fortalecer los ejercicios permanentes de Rendición de Cuentas.
- Fortalecer la Estrategia de racionalización de trámites.

## 4 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ANLA, aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

## 5 MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción - Hoy secretaria de Transparencia.-
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia, y Lucha contra la Corrupción
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la Estructura del DAPRE	Art 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente todas las entidades del orden nacional y territorial
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
Trámites Trámites	Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el sistema de gestión	Arts. 2.2.22.2.1	. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
	Decreto 1083 de 2015 Único reglamentario de Función Pública	Titulo 24	Regula el Procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
	Ley 962 de 2005	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos de las entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y Siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y Siguientes	Adopta la actualización del MECI
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al derecho a la participación ciudadana	Arts. 48 y Siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace Parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Transparencia y acceso a la información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas
	Decreto 1649 de 2014 Modificaciones de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición

## 6 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 6.1 MISIÓN

Garantizar que la evaluación, seguimiento y control de los proyectos, obras o actividades sujetos a licenciamiento, permisos o trámites ambientales de nuestra competencia se realicen de manera transparente, objetiva y oportuna, con altos estándares de calidad técnica y jurídica, para contribuir al equilibrio entre la protección del ambiente y el desarrollo del país en beneficio de la sociedad.

### 6.2 VISIÓN

A 2025 ser un referente nacional e internacional como Autoridad Ambiental por la calidad en la evaluación, seguimiento y control a licencias, permisos y trámites de su competencia, así como por el diseño y aplicación de instrumentos técnicos que nos permitan ser garantes del desarrollo sostenible en beneficio de las generaciones presentes y futuras, contando para ello con talento humano calificado y comprometido.

## 6.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Atender las solicitudes de los sectores regulados y la ciudadanía en los términos establecidos por la normatividad vigente aplicable y los procedimientos establecidos por la ANLA
2. Fortalecer la Gestión en la Evaluación, seguimiento y control de los proyectos, obras o actividades y permisos ambientales objeto de licenciamiento ambiental
3. Fortalecer la gestión administrativa y financiera de la ANLA
4. Fortalecer en la ANLA la cultura organizacional comprometida con la administración responsable de los recursos naturales y el desarrollo sostenible del país
5. Formalizar los procesos para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios acorde con nuestra propuesta de valor
6. Apoyar la elaboración y/o actualización de los instrumentos y lineamientos metodológicos para el cumplimiento de sus procesos misionales
7. Elaborar e implementar el Plan Estratégico de Sistemas, que le permitan identificar, proyectar o alinear los requerimientos de los sistemas

## 6.4 VALORES

Para la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, es fundamental basar su desarrollo en un marco ético en valores que permitan a los funcionarios y colaboradores un desempeño integral que garanticen la calidad en la prestación de sus servicios.

- Responsabilidad
- Compromiso
- Objetividad
- Honestidad
- Respeto
- Calidad

# 7 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 7.1 Componente 1: Gestión Riesgo De Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad y basado en un enfoque por procesos el ANLA ha identificado riesgos asociados a conductas de corrupción que eventualmente puedan presentarse en los procesos (Mapa de Riesgos Anticorrupción), con base en este, se establecen acciones tendientes a la mejora continua de la gestión del riesgo en la entidad, con el objeto de disminuir su probabilidad o el impacto:

## Componente 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1.1</b>	Socializar y divulgar la Política de Administración de Riesgos de la Entidad.	Política de Administración de Riesgos de la Entidad socializada y divulgada con los usuarios internos.	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2018
<b>Subcomponente/ proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b>	Revisión por proceso del Mapa de Riesgos Institucional.	Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción por proceso (Vigencia 2018).	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2018
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.1</b>	Divulgación para consulta Interna de los ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2018 (Cuando haya lugar).	Mapa de Riesgos de Corrupción divulgado internamente.	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2018
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	<b>3.2</b>	Publicación y/o Divulgación para consulta Externa de los ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción. Vigencia 2018 (Cuando haya lugar).	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado y/o divulgado Externamente.	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2018
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	<b>4.1</b>	Monitoreo y revisión a los compromisos del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación.	Oficina Asesora de Planeación	30/04/2018 30/09/2018
	<b>5.1</b>	Verificar la efectividad de los controles y el cumplimiento de las acciones definidas en la Matriz de Riesgo Institucional.	100% de acciones evaluadas en cada cuatrimestre.	Control Interno	Diez primeros días hábiles de los meses de: Enero, mayo y septiembre de 2018
	<b>5.2</b>	Elaborar informe del estado de la administración del riesgo en la Entidad.	2 Informes elaborados sobre el estado.	Control Interno	31/12/2018

Nota:

Las acciones subrayadas son aquellas que se encuentran incluidas en el Plan de Acción Institucional ANLA 2018

## 7.2 Componente 2: Racionalización de Trámites

Para dar cumplimiento a este componente y tomando como referencia la normativa vigente, la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFF; la ANLA establece actividades dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contribuyen a la Identificación de acciones de mejora, que permitan al usuario facilitar el acceso a la información de los trámites de la entidad los cuales se encuentran registrados en el aplicativo SUIT.

La política de racionalización de trámites es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, la cual establece que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que permitan, simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

En la ANLA existen 27 trámites inscritos en el “Sistema Único de Información de Trámites” a los cuales ya se les identificó acciones de Racionalización encaminadas a facilitar a los usuarios el uso y acceso a cada trámite.

### Trámites de la Entidad Inscritos en SUIT

#	Tipo	Número en SUIT	Nombre	RESPONSABLE
1	Único	360	Certificado de emisiones por prueba dinámica y visto bueno por protocolo de Montreal.	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
2	Único	400	Certificación para la Exclusión del Impuesto al Valor Agregado (IVA)	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
3	Único	405	Dictamen Técnico Ambiental	Subdirección de Evaluación y Seguimiento
4	Único	601	Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Computadores y/o Periféricos.	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
5	Único	602	Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Bombillas	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales

#	Tipo	Número en SUIT	Nombre	RESPONSABLE
6	Único	603	Sistema de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Llantas Usadas	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
7	Único	604	Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Pilas y/o Acumuladores.	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
8	Único	605	Permiso no CITES	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
9	Único	607	Autorización para el Movimiento transfronterizo de residuos peligrosos y su eliminación (Convenio de Basilea)	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
10	Único	1580	Sello Ambiental Colombiano	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
11	Único	1588	Plan de gestión de devolución de productos posconsumo de baterías usadas plomo ácido	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
12	Único	1591	Plan de gestión de devolución de productos posconsumo de fármacos o medicamentos vencidos	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
13	Único	1673	Permiso de Recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de Investigación Científica no comercial.	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
14	Único	1719	Permiso para proveedores de elementos de marcaje del Sistema Nacional e identificación y registro para especímenes de la fauna silvestre en condiciones "EX SITU"	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
15	Único	15980	Permiso de Estudio para la Recolección de Especímenes de especies Silvestres de la Diversidad Biológica con Fines de Elaboración de Estudios Ambientales.	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales

#	Tipo	Número en SUIT	Nombre	RESPONSABLE
16	Modelo Único – Hijo	21019	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
17	Modelo Único – Hijo	21366	Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
18	Modelo Único – Hijo	21418	Licencia ambiental	Subdirección de Evaluación y Seguimiento
19	Modelo Único – Hijo	22084	Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
20	Modelo Único – Hijo	22090	Concesión de aguas subterráneas	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
21	Modelo Único – Hijo	22101	Permiso de vertimientos	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
22	Modelo Único – Hijo	22104	Concesión de aguas superficiales - Corporaciones	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
23	Modelo Único – Hijo	22106	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
24	Modelo Único – Hijo	22114	Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
25	Modelo Único – Hijo	22818	Certificación de las inversiones para el control y mejoramiento del medio ambiente	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
26	Modelo Único – Hijo	23340	Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial - Corporaciones	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales
27	Modelo Único – Hijo	37323	Permiso ambiental para jardines botánicos	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales



## Componente 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

Nº	Nombre del trámite	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar en el trámite	Beneficio al ciudadano o a la entidad	Dependencia responsable	Fecha	
								Inicio	Fin
								dd/mm/aa	dd/mm/aa
1	Certificación para la Exclusión del Impuesto al Valor Agregado (IVA)	Tecnológica	Formularios diligenciados en Línea	Se cuenta con un formulario a través de la Ventanilla VITAL, el cual requiere ajustes que incluyan el cambio normativo, que minimice los errores de diligenciamiento y cargue de documentos por parte de los usuarios al momento de realizar las solicitudes asociadas al trámite	Mejorar y actualizar la versión del formulario en línea con el fin de hacer más sencillo su diligenciamiento, que contenga los requisitos actuales del trámite y que permita hacer el cargue de los documentos en los campos correctos	Se beneficiaría al ciudadano al disminuir el número de devoluciones de las solicitudes de los usuarios por: falta de claridad en los requisitos, formularios incompletos, cargue y diligenciamiento incorrecto de los datos de la solicitud. Se beneficiaría a la entidad: ya que permitiría reducir tiempos del proceso de revisión y evaluación de los requisitos formales de la solicitud.	Grupo de Permisos y Trámites Ambientales	05/02/2018	31/12/2018

### **7.3 Componente 3: Rendición de Cuentas**

En cumplimiento de las responsabilidades institucionales y de conformidad con la Constitución Política de Colombia, las Políticas de Desarrollo Administrativo, el CONPES 3654 del 2010, la estrategia de Gobierno en Línea, el Sistema de Servicio al ciudadano, entre otras disposiciones, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, considera importante desarrollar acciones que contribuyan a generar cambios en la cultura organizacional, que permitan evidenciar la rendición de cuentas como un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado, la cual tiene como finalidad generar transparencia.

La Audiencia pública es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

En desarrollo de los objetivos específicos de la estrategia, se desarrollarán las siguientes actividades:

#### **Generales de la rendición de cuentas para la ANLA**

- No limitarse a la audiencia pública de rendición de cuentas.
- Realizar el ejercicio de rendición de cuentas de manera continua.
- Toda actividad realizada debe contar con evaluación.

#### **Información**

- Sitio web
- Cuñas radiales.
- Videos institucionales.
- Plegables.
- Publicar el cronograma de acciones a realizar o incluirlas en el calendario de eventos de la ANLA.
- Notas informativas de los eventos realizados.

- Publicar conjunto de datos en el Portal del Estado Colombiano.

## Diálogo

- Identificar espacios adicionales que permitan interlocución entre la entidad y la ciudadanía, (sitio web de la entidad, mesas de trabajo, foros, el chat, ferias, audiencias públicas participativas, acuerdos para la prosperidad, etc.)
- Audiencia Pública Ambiental.
- Los términos de referencia, los cuales son los lineamientos generales que la autoridad ambiental Señala y pública para la elaboración y ejecución de los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) y Diagnóstico Ambiental de Alternativas (DAA), presentados ante la autoridad ambiental competente al momento de solicitar el otorgamiento de una licencia ambiental.

## Incentivos

### Hacia la ciudadanía

Dar la oportunidad al ciudadano de evaluar las actividades realizadas.  
Conocer las actividades de la entidad.

### Nivel interno

Recibir ideas de los funcionarios, como lo son los cuadros de reconocimiento, boletines, capacitaciones, campaña interna para promover la estrategia de rendición de cuentas.

### Componente 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Generar datos y contenidos sobre la gestión de la entidad.	Publicar Trimestralmente el avance de la ejecución de los Planes de Acción de la Entidad.	Oficina Asesora de Planeación	Abril, Julio, octubre de 2018
	1.2 Resultados Misionales asociados al Plan de Desarrollo.	Difundir a la ciudadanía los resultados misionales (índicadores), que están asociados con el Plan Nacional de Desarrollo.	Oficina Asesora de Planeación	Abril, Julio, octubre de 2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Acompañar a las áreas misionales en el cubrimiento y difusión de los ejercicios de participación ciudadana.	(31) Espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas generados en la vigencia 2018.	Comunicaciones	31/12/2018
	2.2 Ejecutar las actividades de la estrategia de publicaciones en redes sociales.	Porcentaje de ejecución de la estrategia de publicación en redes sociales (Twiter, YouTube, Facebook) (206).	Comunicaciones	31/12/2018
	2.3 Generar espacios con públicos objetivos (medios de comunicación).	(6) Espacios generados con medios de comunicación.	Comunicaciones	31/12/2018

### Componente 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	2.4	Actualizar el Documento Estrategias de Rendición de Cuentas de la ANLA.	Documento Actualizado.	Oficina Asesora de Planeación	30/04/2018
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Brindar Capacitación a los profesionales seleccionados en cada área para apoyar el Proceso de Rendición de Cuentas.	1 capacitación realizada.	Oficina Asesora de Planeación	30/11/2018
	3.2	Ejecutar las actividades de la estrategia de publicaciones en medios externos.	Porcentaje de ejecución de la estrategia de publicación en medios externos (Prensa, radio, TV, portales informativos, WEB) (480).	Comunicaciones	31/12/2018
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas de la Entidad.	100% de acciones evaluadas.	Control Interno	31/12/2018

Nota :Las acciones subrayadas son aquellas que se encuentran incluidas en el Plan de Acción Institucional ANLA 2018

## 7.4 Componente 4: Estrategias y Mecanismos Para Mejorar El Servicio Al Ciudadano

Este componente busca garantizar el derecho de acceso a la información pública al ciudadano haciendo uso de los diferentes medios y canales con los que cuenta la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, brindando información clara, veraz y oportuna, que permita el acceso a los diferentes trámites y servicios que presta la entidad y permitiendo la participación de la ciudadanía en la gestión institucional.

Los mecanismos desarrollados por la ANLA para mejorar el Servicio al ciudadano y el acceso a la información pública son:

CANAL	ATENCIÓN
Canal Presencial (Centro de Contacto Ciudadano)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por medio de este canal de comunicación, los ciudadanos podrán interactuar directamente obtener información y orientación pertinente sobre la misión, trámites y servicios que presta la ANLA</li><li>• La ciudadanía podrá solicitar y realizar sus trámites y servicios; instaurar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales.</li><li>• La atención y orientación personalizada al ciudadano es prestada en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a. m a 4:30 p.m., en la Calle 37 No 8 -40 Bogotá D.C.</li></ul>
Canal Ventanilla Única de Recepción de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toda la documentación escrita debe ser radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia, atendida en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a. m a 4:30 p.m., en la Carrera 13 No 37 – 38 Bogotá D.C.</li></ul>
Canales Virtuales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correo Electrónico <a href="mailto:licencias@anla.gov.co">licencias@anla.gov.co</a></li><li>• Sitio WEB <a href="http://www.anla.gov.co">www.anla.gov.co</a> Formato para diligenciar Quejas y Solicitud PQR</li><li>• Chat Institucional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.</li></ul>
Canal Telefónico	<ul style="list-style-type: none"><li>• La ciudadanía puede comunicarse telefónicamente a través de las siguientes líneas:</li><li>• Línea telefónica nacional gratuita: <b>018000112998</b></li><li>• Centro de Contacto: <b>2540100</b></li><li>• PBX: <b>2540111</b></li><li>• Fax: <b>2540119</b></li></ul>
Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Twitter</li><li>• YouTube</li><li>• Google plus</li><li>• Linden In</li><li>• Flickr</li></ul>

## Componente 4. SERVICIO AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Responder oportunamente peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	85% de los PQRDS respondidos en los términos legales.	Atención al Ciudadano	31/12/2018
	2.2 Hacer seguimiento a tiempos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Terceros Intervinientes.	3 Informes de PQRDS publicados (Uno Trimestral).	Atención al Ciudadano	31/12/2018
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Elaborar y adoptar un Código de Integridad.	90% Porcentaje de cumplimiento de las actividades para la adopción e implementación de un Código de Integridad de la ANLA.	Talento Humano	31/12/2018

## Componente 4. SERVICIO AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.2	Elaborar y Publicar Informe de Vigilancia a la atención prestada	2 Informes elaborados y publicados.	Asesora Control Interno	30/09/2018
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la ANLA.	1 Medición de la satisfacción del Ciudadano	Atención al Ciudadano	31/01/2018

Nota:

Las acciones subrayadas son aquellas que se encuentran incluidas en el Plan de Acción Institucional ANLA 2018

## 7.5 Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En cumplimiento del derecho fundamental de Acceso a la información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley; la ANLA ha fortalecido sus mecanismos de acceso y divulgación de la información, es así como en aras de consolidar la transparencia en su gestión se publica de manera periódica la información referente a su estructura, funciones, servicios que presta a los ciudadanos, funcionamiento planes, proyectos, presupuesto, fuentes de financiación,; lo que permite al ciudadano tener información de primera mano de la gestión de la entidad y facilita el acceso a los usuarios a los servicios prestados.

Por lo anterior la ANLA, formuló las siguientes acciones en virtud de garantizar la transparencia y el fácil acceso a la información:

Componente 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la información de la entidad en el link de transparencia y acceso a la información pública	90% Requerimientos de la Ley 1712 de 2012 publicado	Comunicaciones	31/12/2018
	1.2.	Realizar Seguimiento a la actualización periódica de la información de la ley de 1712 de 2012	3 Informes de Seguimiento del cumplimiento de los requerimientos de información de la ley de 1712 de 2012	Comunicaciones	30 de Abril de 2018 30 de Julio de 2018 30 de Octubre de 2018

Componente 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Número de solicitudes atendidas (85%)	Atención al ciudadano	30 de Abril de 2018 30 de Julio de 2018 30 de Octubre de 2018
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Socializar internamente el Registro o inventario de activos de Información.	Socialización realizada del Registro o inventario de activos de Información.	Gestión Administrativa	31/12/2018
	3.2	Socializar internamente el Esquema de publicación de información.	Socialización realizada del Esquema de publicación de información.	Gestión Administrativa	31/12/2018
	3.3	Socializar internamente el índice de Información Clasificada y Reservada.	Instrumento "Índice de Información Clasificada y Reservada" elaborado	Gestión Administrativa	31/12/2018
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2	Generar el informe de solicitudes de acceso a información que contenga:  1. El número de solicitudes recibidas.	Publicación del Informe de Acceso a información	Atención al ciudadano	31/12/2018

Componente 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	<p>2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> <p>4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p>			

Nota:

Las acciones subrayadas son aquellas que se encuentran incluidas en el Plan de Acción Institucional ANLA 2018

## 7.6 Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Como iniciativas adicionales la ANLA, estableció acciones tendientes a fortalecer el compromiso de la Entidad para invitar a la ciudadanía a identificar y denunciar actos de corrupción.

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Códigos de Ética	1.1	Realizar una campaña para invitar a la ciudadanía a denunciar actos de corrupción que conozca	Una Campaña por redes sociales	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2018
	1.2	Definir mecanismos de promoción y formular metodología	Porcentaje de mecanismos definidos	Control Interno	31/12/2018
	1.3	Aplicar mecanismos de promoción	Porcentaje de mecanismos aplicados	Control Interno	31/12/208

Nota:

Las acciones subrayadas son aquellas que se encuentran incluidas en el Plan de Acción Institucional ANLA 2018