



AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES - ANLA
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN 2.013
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano

PROGRAMA	%	REQUERIMIENTO	OBJETIVOS/ ACCIONES	METAS	%	RESPONSABLE (S)		FECHA LÍMITE	INDICADORES	AVANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013		
						Principal	Apoyo			Descripción avance	% avance	Observaciones
2.1. Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano				Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano elaborado.	3%	Subdirección Administrativa y Financiera	Asesor de Control Interno Oficina Asesora de Planeación	30/04/2013	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano elaborado y publicado.	Se llevó a cabo la elaboración del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual fue publicado en el sitio web de la entidad en la fecha requerida.	100%	http://www.anla.gov.co/documentos/Planeaci%C3%B3n/Plan_anticorrupti%C3%B3n_vigencia_2013.pdf
			2.1.1 Elaborar el Plan Anticorrupción.	Orientar una campaña de divulgación relacionada con conceptos de lucha contra la corrupción.	10%	Asesor de Control Interno	Asesora de Comunicaciones	01/05/2013	Un 1 Campaña de lucha contra la corrupción	1. Se realizó reunión de Actividades Sensibilización lucha contra la corrupción - principios MECI, con la participación del Grupo de Talento Humano, Comunicaciones y Control Interno. Anexo: email invitación reunión. 2. Se definió las estrategias para la Campaña Anticorrupción ANLA 2013 Anexo: Estrategias Campaña Lucha contra la corrupción.doc 3. Se realizó cronograma de actividades a desarrollar, en la cual intervinieron Áreas de Comunicaciones, Talento Humano y Control Interno	100%	Esta actividad se cumplió en el mes de agosto. Anexo: Cronograma Campaña Anticorrupción 2013.XLS
				Identificar y publicar el mapa de riesgos de corrupción inicial, elaborado con base en el ejercicio auditor 2012.	7%	Asesor de Control Interno	Áreas de la entidad.	30/04/2013	Un mapa de riesgos de corrupción inicial.	Antecedente: De acuerdo con la "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", dentro de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción está la "Información y Documentación" debido a deficiencias en el manejo documental y de archivo. Teniendo en cuenta que en el ejercicio de auditoría realizado durante el 2012 se pudieron identificar debilidades en el manejo de los mencionados componentes, el mapa de riesgos de corrupción inicial se encuentra enmarcado en la Administración de la Información.	100%	Ver mapa de riesgos de corrupción inicial documental. http://www.anla.gov.co/documentos/Boletines_ANLA/Mapa_de_riesgos_de_corrupti%C3%B3n.pdf

2. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano

PROGRAMA	%	REQUERIMIENTO	OBJETIVOS/ ACCIONES	METAS	%	RESPONSABLE (S)		FECHA LÍMITE	INDICADORES	AVANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013		
						Principal	Apoyo			Descripción avance	% avance	Observaciones
2.1. Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano	34%	Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	2.1.2. Elaborar el Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.	Establecer el alcance, grupos de interés y metodología(s) a utilizar.	5%	Asesor de Control Interno	Áreas de la entidad.	14/05/2013	Definición de una (1) metodología (El establecimiento de la totalidad de los criterios es representado por un valor total de uno (1))	Teniendo en cuenta la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se definieron los siguientes frentes de trabajo para el 2013: *Riesgos asociados a la contratación *Riesgos asociados a la Información y Documentación * Riesgos asociados a los trámites y/o servicios internos y externos * Riesgos asociados al reconocimiento de un derecho La metodología a desarrollar será a través del ejercicio de auditoría interna, talleres y la aplicación de encuestas.	100%	Esta actividad se cumplió en el primer semestre del año. Se generó documento "ALCANCE, GRUPOS DE INTERÉS Y METODOLOGÍA(S) PARA LOS MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCIÓN DE LA ANLA" donde se definen las estrategias a aplicar en los riesgos de corrupción a trabajar en la entidad. Anexo: Alcance grupos de interés y metodología riesgos anti corrupción.doc Se dio cumplimiento a la actividad al 100%
				Generar y divulgar cronograma de trabajo	3%	Asesor de Control Interno	Áreas de la entidad.	30/05/2013	Cronograma de trabajo	Se generó el Cronograma de trabajo para el cumplimiento de las actividades: "Actividades de sensibilización frente a la prevención de la corrupción y Aplicación de metodología para orientar la identificación, valoración y control de mapas de riesgos de corrupción de la ANLA".	100%	Esta actividad se cumplió en el mes de agosto. Anexo: Cronograma de trabajo Corrupción 2013.xls A través de reunión efectuada con la Dirección General y Talento Humano, se dio a conocer el cronograma de trabajo, el cual se encuentra en proceso de ejecución.
				Orientar la ejecución de la metodología(s) y generar soportes	3%	Asesor de Control Interno	Áreas de la entidad.	30/08/2013	Porcentaje de ejecución de actividades programadas	Cumplimiento de la META en el 100% Se dio inicio a la sensibilización de elementos básicos para la identificación de riesgos de corrupción .	100%	
				Orientar la formulación de acciones preventivas para mitigar los riesgos de corrupción de la ANLA	3%	Asesor de Control Interno	Áreas de la entidad.	30/09/2013	Porcentaje de riesgos con acciones preventivas	En el desarrollo de la encuesta de lucha contra la corrupción no se logró determinar la existencia de evidencias contundentes frente a la existencia de decisiones ajustadas a intereses particulares, tráfico de influencias o sobornos.	100%	Sin embargo, Control Interno plantea como plan de acción establecer mecanismos de denuncia. Esta actividad quedó planteada en el mapa de riesgos de la ANLA.
	26%	Atención al Ciudadano	2.1.3. Sistematización de los servicios de atención a los ciudadanos.	Sistema de Digiturnos Implementado	4%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano	31/12/2013	1 Sistema de Digiturnos	Se contrató con E&M Ingeniería Electrónica mediante contrato: N° 2134045 del 06/12/2013, la adquisición del Digiturno.	100%	
				Consulta habilitada a los usuarios a través de Computadores .	3%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano	31/12/2013	Computadores de consulta habilitados.	Los contratos para la adquisición del Televisor y de los equipos de cómputo para el CAC se encuentran en etapa de Estudios previos en virtud del desarrollo del Contrato Interadministrativo No. 798 de 2012 suscrito por la ANLA con FONADE.	0%	"FONADE se compromete con la AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES – ANLA a ejecutar la Gerencia Integral del Proyecto de adecuaciones físicas y la dotación de las oficinas de la Autoridad
				Pantallas (tv) con información institucional	3%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano	31/12/2013	Pantallas habilitadas		0%	
				Extensiones telefónicas para el usuario.	3%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano	31/12/2013	Extensiones telefónicas habilitadas		0%	

2. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano

PROGRAMA	%	REQUERIMIENTO	OBJETIVOS/ ACCIONES	METAS	%	RESPONSABLE (S)		FECHA LÍMITE	INDICADORES	AVANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013		
						Principal	Apoyo			Descripción avance	% avance	Observaciones
2.1. Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano			2.1.4. Elaboración del Manual de Atención Ciudadano	Manual aprobado	7%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano	31/12/2013	1 Manual aprobado	El Manual de Atención al Ciudadano fue aprobado por la Oficina de Asesora de Planeación .	100%	
			2.1.5. Elaboración del Protocolo de atención ciudadano	Protocolo aprobado	6%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano	31/12/2013	1 Protocolo aprobado	El Protocolo de Atención al Ciudadano fue aprobado por la Oficina de Asesora de Planeación .	100%	
2.2. Participación Ciudadana en la Gestión	5%	Consulta en línea para la solución de problemas	2.2.1. Implementar mecanismos de consulta en línea para la solución de problemas	Contar con un mecanismo que permita a los usuarios la consulta en línea	5%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano Líder de Sistemas	31/12/2013	Herramienta implementada	Se encuentra implementada la herramienta en el nuevo portal de la ANLA.	100%	Los usuarios pueden llevar a cabo la consulta en línea del estado de sus quejas a través del sitio web de la entidad y el aplicativo VITAL. http://www.anla.gov.co/procesos/procesos_formulario.aspx?projectId=94 http://vital.anla.gov.co/silpa_ut_pre/QuejasDenuncias/QuejasDenuncias.aspx?Ubic=Ext
2.3. Rendición de cuentas a la ciudadanía.	20%	Realización de la Convocatoria a eventos definidos	2.3.1. Realizar convocatoria para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, acorde con la normatividad vigente.	Convocatoria realizada acorde con los parámetros establecidos.	5%	Dirección General	Asesora de Comunicaciones	31-mar-13	Convocatoria realizada.	Esta actividad se cumplió en el primer trimestre de acuerdo con la fecha planteada.	100%	http://www.anla.gov.co/contenido/contenido.aspx?conID=8133&catID=1300 http://www.anla.gov.co/documentos/Boletines_ANLA/Invitaciones_Rendición_de_Cuentas_ANLA_2013.pdf
		Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas	2.3.2. Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia 2012, para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Informe de gestión de la vigencia 2012, elaborado y publicado en el sitio web de la entidad.	10%	Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	04-mar-13	Documento elaborado y publicado.	Esta actividad se cumplió en el primer trimestre de acuerdo con la fecha planteada.	100%	http://www.anla.gov.co/documentos/Planeación/INFORME.pdf
		Elaboración del documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	2.3.3. Elaborar y publicar en el sitio web el documento de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Documento de evaluación elaborado y publicado, en el sitio web de la entidad del proceso llevado a cabo para desarrollar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia 2012.	5%	Asesor de Control Interno	Asesor Control Interno	31-may-13	Documento elaborado y publicado.	Se llevó a cabo la evaluación del ejercicio de la audiencia pública de rendición de cuentas para la vigencia 2012, el cual se encuentra publicado en el sitio web de la entidad.	100%	http://www.anla.gov.co/documentos/8190_Evaluaci%3%b3n_Audiencia_P%3%bablic_de_Rendici%3%b3n_de_Cuentas_2012.pdf

2. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano

PROGRAMA	%	REQUERIMIENTO	OBJETIVOS/ ACCIONES	METAS	%	RESPONSABLE (S)		FECHA LÍMITE	INDICADORES	AVANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013		
						Principal	Apoyo			Descripción avance	% avance	Observaciones
2.4. Política de Servicio al Ciudadano	15%	Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos	2.4.1. Como parte del procesos de acercamiento los ciudadanos y la Entidad a través de distintos canales a los trámites y servicios acorde con los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio se habilitara el chat.	Puesta en marcha del chat	5%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano	31/12/2013	Chat puesto en marcha	El chat ya está instalado en la nueva web.	100%	http://www.anla.gov.co:81/
		Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	2.4.2. Dar respuesta oportuna a las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios.	Quejas y Reclamos atendidos en términos (15 días)	10%	Subdirección Administrativa y Financiera	Atención al ciudadano	31/12/2013	Quejas y Reclamos recibidos / Quejas Reclamos atendidos en términos (15 días)	Se atendieron dentro de términos 142 quejas del total que fueron 155.	92%	Este porcentaje es acumulativo.

Consolidación del documento

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Rosalba Ordoñez Cortés

Seguimiento a la estrategia

Gloria Matilde Torres Cruz

Asesora de Control Interno