



# MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE


## GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

PROCESO: Servicio al Ciudadano

G-A-SCD-03


Versión 2

20/12/2022

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 <b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-03

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVO DE LA GUIA .....	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	MARCO NORMATIVO .....	4
5.	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	5
5.1.	Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano en la función pública .....	5
5.2.	Lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano .....	6
5.2.1.	Asignación de recursos .....	6
5.2.2.	Asignación de una dependencia.....	7
5.2.3.	Características de los usuarios.....	7
5.2.4.	Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias .....	7
5.2.5.	Medición de la percepción y satisfacción de los usuarios .....	8
5.2.6.	Prestación de servicio al ciudadano .....	8
5.2.7.	Canales de atención .....	8
5.2.8.	Información con lenguaje comprensible .....	9
5.2.9.	Accesibilidad institucional .....	9
5.2.10.	Fortalecimiento de talento humano .....	10
5.2.11.	Sistema de información para la gestión y solicitudes de la ciudadanía .....	10
5.2.12.	Plan anticorrupción y atención al ciudadano .....	10
5.2.13.	Carta de trato digno.....	11
5.2.14.	Promover la participación ciudadana.....	11
5.2.15.	Racionalización de tramites.....	11
5.3.	Indicadores política servicio al ciudadano .....	12

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-03

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por medio de la Política de Servicio al Ciudadano establece la relación con el ciudadano generando estrategias de comunicación, participación y acceso a la información, que contribuya al establecimiento de una relación de confianza, y a la satisfacción plena de la ciudadanía. Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y sus características de transversalidad en las dependencias del Ministerio, cada servidor público desempeña un papel fundamental en la implementación de esta política al estar facultados para proporcionar la información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio y de esta forma conformar un solo frente cuyo objetivo principal es el de atender, orientar y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano.

La creación de esta guía tiene como propósito orientar la implementación de los lineamientos dispuestos en la política de servicio al ciudadano y establece la ruta que deben seguir los servidores públicos del Ministerio para el cumplimiento de los lineamientos dispuestos en la política, en busca de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo al portafolio de trámites y servicios del Ministerio, dentro de los principios de igualdad, moralidad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.

## 2. OBJETIVO DE LA GUIA

Orientar la implementación de lineamientos definidos en la Política de Servicio al Ciudadano con el fin de fortalecer la gestión encaminada al servicio y elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía. La guía permite validar el cumplimiento de los lineamientos de la política a partir de los medios de verificación planteados.


## 3. DEFINICIONES

**Accesibilidad:** Igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

**Atención al ciudadano:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.

**Canales de atención:** Múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización.

**Lenguaje claro:** Es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 2	<b>Vigencia:</b> 20/12/2022	<b>Código:</b> G-A-SCD-03

**Petición:** Es aquel derecho que la ley otorga a todas personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo

**Queja:** Cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.


**Reclamo:** Es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

**Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

#### 4. MARCO NORMATIVO

Principales normas que constituyen el marco de desarrollo del servicio al ciudadano.

NORMA	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365	La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. Así mismo, el texto define que Colombia es un Estado Social de Derecho, y por ende que prevalece el interés general sobre el particular. Las principales acciones que se han adelantado por parte del gobierno nacional durante la última década se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales tendientes al fortalecimiento de las instituciones públicas y la promoción de la transparencia en la gestión pública, para lo cual el gobierno nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos.
Documento CONPES 3649	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Documento CONPES 3785	Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 99 de 1993	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 2	<b>Vigencia:</b> 20/12/2022	<b>Código:</b> G-A-SCD-03


Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 3570 de 2011	Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1377 de 2013	Tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites
Acuerdo de Escazú (Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe)	Establece estándares mínimos para el ejercicio de los derechos del acceso a la información, la participación y la justicia ambiental y en la gestión de recursos naturales, lo cuales contribuyen al ejercicio de derechos humanos fundamentales como el derecho a la vida, a la integridad y a la salud.

## 5. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

### 5.1. Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano en la función pública

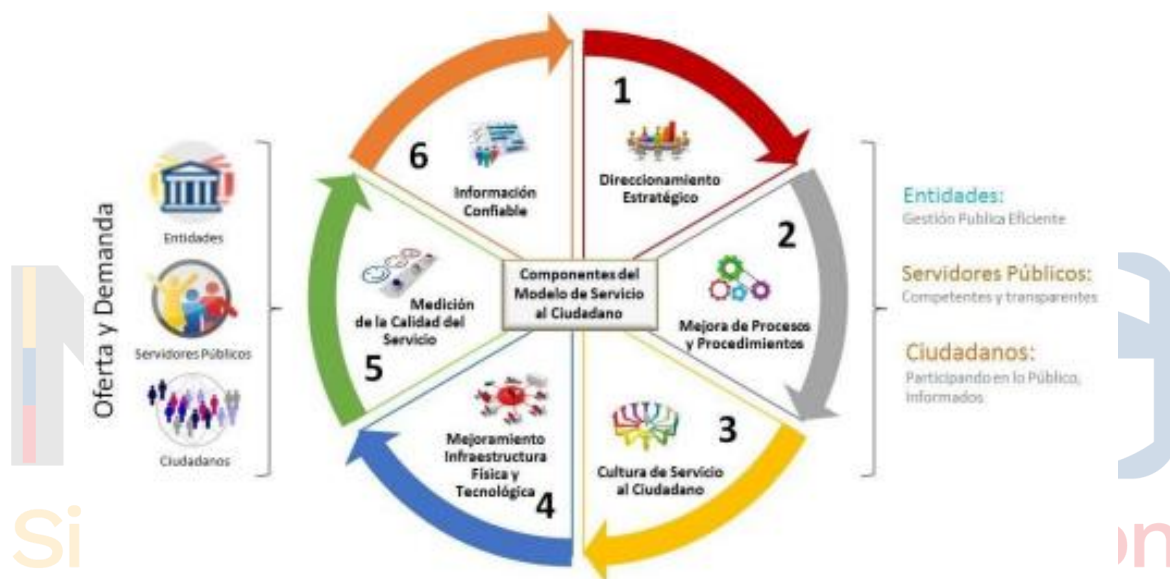
El modelo de servicio al ciudadano se actualiza en cada anualidad y agrupa de manera integral los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, y las actividades que se deben desarrollar desde la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, en cada uno de los componentes que se listan a continuación:

- Direccionamiento estratégico.
- Mejora de procesos y procedimientos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-03

- Cultura del servicio al Ciudadano.
- Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica.
- Medición de la calidad del servicio.
- Información confiable.

**Gráfico 1.** Componentes gestión del servicio al ciudadano



**Fuente:** Tomado del Modelo de servicio al ciudadano de Función Pública.


## 5.2. Lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano

En cumplimiento de la normatividad, y para alcanzar el objetivo de establecer una relación de confianza entre el Ministerio y la ciudadanía, la entidad promueve la participación, colaboración y transparencia y mantiene un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad, estableciendo unos lineamientos en la Política de Servicio al Ciudadano, los cuales se relacionan a continuación, describiendo las diferentes acciones e instrumentos para garantizar su cumplimiento.

### 5.2.1. Asignación de recursos

Teniendo en cuenta lo establecido en el inciso segundo del artículo 29 de la Ley 152 de 1994, Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, "los organismos de la administración pública nacional elaboran, con base en los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, un Plan Indicativo cuatrienal con planes de acción anuales", instrumentos que se constituyen en la base para evaluar los resultados del Plan Nacional de Desarrollo. El seguimiento anual a este Plan permite establecer los resultados obtenidos frente a las metas previstas por el Ministerio para el cuatrienio.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 2	<b>Vigencia:</b> 20/12/2022	<b>Código:</b> G-A-SCD-03

Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dispone los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

La entidad asigna los recursos: humano, físico, tecnológico, financiero; para implementar y mantener el servicio al ciudadano, afianzando la relación estado – ciudadano y promoviendo la participación en la formulación de la política Nacional Ambiental y la promoción en la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, a fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano.

Las acciones de la política de servicio al ciudadano están en cabeza de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y los recursos se asignan a las acciones desagregadas “fortalecer los canales de acceso y direccionamiento de las PQRSD, para una atención oportuna a la ciudadanía” y “promover acciones estratégicas en el marco del modelo de gobierno abierto en la entidad y el sector ambiental”.

### 5.2.2. Asignación de una dependencia

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cuenta con la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto para liderar al interior de la Entidad la implementación de las políticas, procedimiento, guías y documentos que incidan en la relación Estado Ciudadano.

### 5.2.3. Características de los usuarios


El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realiza la caracterización de usuarios que acceden a los trámites y servicios ofertados en la entidad, esta caracterización permite reconocer la diversidad de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento que identifiquen sus características, actitudes y preferencias. Lo anterior con el objeto de identificar las necesidades y motivaciones de acceso a servicios y permitir a la Entidad ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, conocer la opinión de los usuarios y lograr su participación.

La caracterización de usuarios se realiza con una frecuencia anual y es desarrollado por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, quien utiliza como insumo los registros de interacción con los usuarios (bases de datos, listas de asistencia, sistemas de información, etc) que acceden a los trámites y servicios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### 5.2.4. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

La entidad definió y publicó una guía para la gestión de peticiones (PQRSD) describiendo las herramientas técnicas de uso permanente, dinámico y adaptable, que describe, orienta y reglamenta los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas al interior de la Entidad.

La entidad oferta canales (Correo electrónico, chat box, ventanilla única de correspondencia, formulario web, línea de atención telefónica y WhatsApp) para la recepción de PQRSD permitiendo que la ciudadanía realice sus peticiones de forma física y virtual; de igual forma la entidad define una guía para la traducción de

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-03

documentos en caso de que la ciudadanía interponga peticiones en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en la sección de transparencia de la página web institucional realiza la publicación semestral de los informes de gestión y atención de PQRSD dando cumplimiento a la normatividad vigente.

### 5.2.5. Medición de la percepción y satisfacción de los usuarios

La entidad cuenta con un instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites del ministerio y un instrumento adicional para medir la percepción de los ciudadanos de la atención a los canales de primer contacto (Atención telefónica, presencial, y chat). Esto con el propósito de generar información útil para fortalecer la oferta institucional, mejorar los canales de atención, las oportunidades de mejora de los trámites y servicios, y su capacidad para satisfacer las necesidades de información de acuerdo con las características particulares de los diferentes grupos de valor.

Una vez se obtengan los resultados de la encuesta de satisfacción de tramites la entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del ciudadano con el fin de identificar cuáles tramites son de mayor impacto frente a la ciudadanía, con el propósito de priorizarlos para su racionalización. La recopilación y análisis de las encuestas se realiza con una frecuencia semestral y está a cargo de Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, en coordinación con la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo y el grupo de Gestión Documental.

### 5.2.6. Prestación de servicio al ciudadano


El Ministerio con el fin de promover la prestación del servicio al ciudadano como prioridad para los colaboradores de la entidad y asegurar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, pone a disposición de sus servidores públicos la Carta de trato digno al ciudadano y el Protocolo de Servicio al Ciudadano, para que este sea aplicado en la atención de los canales presencial, telefónico y virtual. Su objetivo es brindar lineamientos, procedimientos y pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información y atención de los usuarios. Buscando mejorar la interacción con los ciudadanos, y establecer una relación de confianza entre el ciudadano y la Entidad. Permitiendo ofrecer el mismo nivel de servicio a los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable, así como atender al ciudadano con oportunidad, eficiencia y eficacia.

Además del protocolo del servicio al ciudadano, la entidad crea la política de servicio al ciudadano para proveer un servicio con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad en los diferentes canales de comunicación que oferta la entidad.

### 5.2.7. Canales de atención

Teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, la entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés. El Ministerio ha dispuesto el centro de contacto ciudadano para la atención de los requerimientos de los usuarios a través de los siguientes canales:



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 2	<b>Vigencia:</b> 20/12/2022	<b>Código:</b> G-A-SCD-03

- Canal presencial
- Ventanilla única de correspondencia
- Correo electrónico
- WhatsApp corporativo
- Chat web institucional
- Formulario web de PQRSD
- Línea de atención telefónica
- Conmutador

Se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, el cual se realiza mediante la aplicación del instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad.

#### **5.2.8. Información con lenguaje comprensible**


La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Estado es el vehículo que permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo<sup>1</sup>. La información que se transmita a través de todos los canales institucionales debe ser en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada. Por lo anterior, el Ministerio construye la Guía de Lenguaje Claro para el Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible con el fin de presentar recomendaciones prácticas que faciliten la comunicación, principalmente escrita, entre la entidad y su principal interlocutor, el ciudadano.

Adicionalmente la entidad incentiva a los funcionarios a participar en los diferentes encuentros que ofrece el Ministerio y el Departamento Nacional de Planeación para mejorar la comunicación con el ciudadano, aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promover la transparencia y el acceso a la información, facilitar el control y la participación ciudadana.

#### **5.2.9. Accesibilidad institucional**

Con el propósito de brindar una experiencia de servicio a todos los ciudadanos, el Ministerio cuenta con instrumentos para brindar un Servicio y Atención Incluyente en sus espacios digitales y físicos. Por lo anterior la entidad promueve la accesibilidad web con el diseño e implementación de la Guía de transparencia y acceso a la información para cumplir con las pautas de accesibilidad web y generar una conformidad doble A (AA) de acuerdo con lo establecido en la guía Web Content Accessibility Guidelines - WCAG la cual está dirigida a las personas con discapacidad visual, auditiva y cognitiva con el fin de que puedan percibir, entender, navegar e interactuar en el sitio web del Ministerio. Adicionalmente la entidad cuenta con la Política para la atención de personas en condición de discapacidad y genera un documento donde se especifican los lineamientos para implementar esta política, esto con el fin de generar espacios físicos accesibles.

<sup>1</sup> Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. 2015

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-03

Para asegurar la accesibilidad web se cuenta con el formato Lista de Verificación Pautas de Accesibilidad Web el cual debe ser revisado con una periodicidad semestral por parte de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en conjunto con el Grupo de Tecnologías de la Información.

El aseguramiento de la accesibilidad física se realiza mediante la verificación de los requisitos establecidos en la NTC 6047 “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública” los cuales fueron adaptados en una lista de verificación por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, y a los cuales realiza seguimiento con una frecuencia semestral y se encarga de gestionar los recursos para su cumplimiento.

#### 5.2.10. Fortalecimiento de talento humano

Fortalecer el talento humano de los colaboradores del Ministerio con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas, para lograr un eficaz servicio al ciudadano. Para este fin la entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.

El grupo de talento humano del Ministerio elabora los contenidos necesarios para fortalecer la competencia de los colaboradores de la entidad por medio del Plan Institucional de Capacitación – PIC, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto se encarga de identificar las temáticas de interés asociadas al servicio al ciudadano y solicita su inclusión al PIC.


#### 5.2.11. Sistema de información para la gestión y solicitudes de la ciudadanía

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el fin de centralizar y normalizar, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, contribuyendo al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos; la entidad se compromete con los recursos necesarios para desplegar un sistema de información que medie la interacción de los ciudadanos con el Ministerio, permitiendo la recolección de información que permita caracterizar los usuarios y la demanda de información.

Para planificar e implementar el sistema de información, se creó un equipo de trabajo, integrado por el Grupo de Gestión Documental, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina de Control Interno, quienes se encargaran de implementar y gestionar el sistema de información para la gestión de solicitudes realizadas por los usuarios, con el propósito de tener un sistema eficiente y eficaz que permita tener trazabilidad de los usuarios y sus solicitudes de información.

#### 5.2.12. Plan anticorrupción y atención al ciudadano

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 correspondiente al “Estatuto Anticorrupción” formula anualmente el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, el cual consolida las actividades de la entidad en cinco componentes; gestión de riesgos, racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 2	<b>Vigencia:</b> 20/12/2022	<b>Código:</b> G-A-SCD-03

información. Con el fin de hacer un control preventivo, proactivo y participativo, para contribuir de manera significativa en el control a la gestión de los recursos públicos.

El plan anticorrupción y atención al ciudadano se construye en conjunto con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo liderado por la Oficina Asesora de Planeación bajo un esquema de seguimiento trimestral donde los responsables de las actividades previstas en el PAAC reportan y soportan el estado de avance. El seguimiento es apoyado por la Oficina de Control Interno del Ministerio. La información del PAAC y los reportes de seguimiento se publican en la página web de la entidad.

#### **5.2.13. Carta de trato digno**

La entidad implementa y publica anualmente en su página web la carta de trato digno al ciudadano en la que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio, tal como lo establece la Ley 1437 de 2011.

#### **5.2.14. Promover la participación ciudadana**

La participación ciudadana tiene como objetivo brindar acceso a información, trámites y servicios a través de diferentes canales de interacción (participación) entre la Entidad y la ciudadanía sobre asuntos del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.


El Ministerio con el fin de promover la participación ciudadana participa con las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano organizadas por la Función Pública, para acercar a los ciudadanos y realizar la oferta del portafolio de servicios del sector ambiental, estas acciones permiten generar identidad institucional en las regiones, buscando que los ciudadanos de los diferentes municipios sean el contacto directo con el Ministerio como aliados estratégicos para el desarrollo y cumplimiento de todas las metas institucionales.

Adicionalmente la entidad cuenta con un espacio para que la ciudadanía pueda participar en la construcción de políticas, planes, programas y normas, haciendo llegar sus comentarios en el formulario dispuesto en la página web de la entidad en los tiempos establecidos para realizar esta actividad.

#### **5.2.15. Racionalización de tramites**

Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, mediante la tercera dimensión del Modelo, Gestión con Valores para Resultados, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de políticas definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico. Uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la racionalización de trámites, orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible conforme lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012 registra y actualiza el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), el cual es liderado por el Grupo de Sistemas Integrados de Gestión de la Oficina Asesora de Planeación dependencia que administra el SUIT en apoyo de las Direcciones técnicas que ofertan Trámites en el Ministerio: Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-03


La estrategia de racionalización de trámites se enmarca en las actividades que se formulan anualmente en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y es apoyado por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.

### 5.3. Indicadores política servicio al ciudadano

La política de servicio al ciudadano del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece los lineamientos anteriormente descritos con el fin de establecer una relación de confianza entre el Ministerio y la ciudadanía, promoviendo la participación, colaboración y transparencia y mantener un servicio al ciudadano oportuno, efectivo y de calidad. Por esta razón, la política de servicio al ciudadano define tres objetivos específicos que enmarcan de forma general las metas que se desea lograr dentro de la entidad al implementar la mencionada política.

Las metas deben ser cuantificables y medibles, para este fin se establecen unos indicadores que permitan hacer seguimiento a los avances en la implementación de la política de servicio al ciudadano. De esta manera, se identifica la unidad de medida, la periodicidad de medición del indicador y la dependencia responsable de su aplicabilidad como se muestra en la Tabla 1, esto permite llevar una trazabilidad del indicador y evidenciar su avance, adicionalmente cada uno de los indicadores tendrá su propia hoja de vida donde se registrará la información y se evidenciará de forma cuantitativa y gráfica los resultados que se vayan obteniendo de la recolección de la información de acuerdo con la frecuencia definida.

Sistema Integrado de Gestión

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 20/12/2022	Código: G-A-SCD-03

**Tabla 1.** Indicadores política de servicio al ciudadano

OBJETIVO ESPECIFICO	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos del sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible; con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados por la entidad.	Satisfacción al ciudadano	Promedio de las calificaciones de la encuesta de satisfacción en una escala de 1 a 5 (Siendo 5 muy bueno)	Numero	Mensual	Grupo de Gestión Documental y Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto
Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios ofertados por el sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.	Caracterización de usuarios	(No. de usuarios caracterizados / Total de usuarios que acceden a trámites y servicios) * 100	Porcentaje	Anual	Unidad Coordinadora Para el Gobierno Abierto
Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; realizadas por los ciudadanos, que requieren acceder a los servicios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.	Tiempo de respuesta	(No. de PQRSD con respuesta oportuna / Total de PQRSD recibidas) * 100	Porcentaje	Trimestral	Unidad Coordinadora Para el Gobierno Abierto
	Canales de atención	(No. de PQRSD recibidas por (Canal de atención) / Total de PQRSD recibidas) * 100	Porcentaje	Trimestral	Unidad Coordinadora Para el Gobierno Abierto

Aprobó: Edna Margarita Angel Palomino – UCGA  
Revisó: Diego Trujillo Escobar – UCGA  
Proyectó: Lizeth Kathryn Avendaño Herrera – UCGA