

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



RESPONSABLES

- Oficina Asesora de Planeación.
- Oficina de Control Interno.
- Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto del Sector Ambiente.
- Oficina TICs

Año 2016

31/03/2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
2.1	MISION	4
2.2	VISIÓN	4
2.3	OBJETIVOS	4
2.4	PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES INSTITUCIONALES	5
3.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
3.1	Gestión Del Riesgo De Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción	7
3.2	Estrategia Racionalización de Trámites	11
3.3	Estrategia Rendición de Cuentas	15
3.4	Estrategias Y Mecanismos Para Mejorar El Servicio Al Ciudadano	18
3.5	Estrategia para la Transparencia y Acceso a la Información	21

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) comprometido con las políticas nacionales enfocadas en la Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a partir de la definición de estrategias que permitan hacer un control preventivo, proactivo y participativo, para contribuir de manera significativa en el control a la gestión de los recursos públicos.

Este plan contempla los cinco (5) componentes establecidos en el marco de las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su versión No 2 del año 2015:

1. La identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo a partir de los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
2. Las estrategias para racionalizar los trámites del MADS en el marco de la eficiencia administrativa en la gestión pública
3. Los mecanismos que garanticen espacios de participación ciudadana a través del ejercicio de rendición de cuentas
4. La estrategia de servicio al ciudadano orientada a la mejora de la calidad y accesibilidad de los trámites y los servicios ofrecidos a la ciudadanía
5. Los lineamientos generales de la política de acceso a la información creada por la Ley 1712 de 2014.

Como evidencia del compromiso de la alta gerencia de la entidad se buscó la participación de los diferentes líderes, servidores públicos y facilitadores del Sistema Integrado de Gestión del ministerio en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del MADS, permitiendo evidenciar entre otras cosas las siguientes: una mejor visión del contexto externo e interno sobre los posibles hechos susceptibles de corrupción que se pudieran generar al interior; un diagnóstico real de los trámites y servicios que ofrece la entidad, las necesidades de información requeridas y dirigidas a más usuarios o ciudadanos; la identificación de las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites; y la asignación de los recursos necesarios para adelantar la estrategia anticorrupción a través de los diferentes planes de acción de la entidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 MISION

Ser la entidad pública encargada de definir la política Nacional Ambiental y promover 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.

2.2 VISIÓN

Ejercer un liderazgo en la toma de decisiones relacionadas con la construcción de equidad social desde la gestión ambiental y el desarrollo sostenible, mediante la consolidación de una política de desarrollo sostenible y alianzas estratégicas con actores sociales e institucionales en diferentes escenarios de gestión intersectorial y territorial.

2.3 OBJETIVOS

- Ser el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible, sin perjuicio de las funciones asignadas a otros sectores.
- Formular junto con el Presidente de la República la política nacional ambiental y de recursos naturales renovables, de manera que se garantice el derecho de todas las personas a gozar de un medio ambiente sano y se proteja el patrimonio natural y la soberanía de la Nación.
- Dirigir el Sistema Nacional Ambiental -SINA-, organizado de conformidad con la Ley 99 de 1993, para asegurar la adopción y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos respectivos, en orden a garantizar el cumplimiento de los deberes y derechos del Estado y de los particulares en relación con el ambiente y el patrimonio natural de la Nación.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

2.4 PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Los Valores Éticos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible son las formas de ser y de actuar de los servidores públicos que son consideradas altamente deseables como atributos o cualidades suyas, por cuanto posibilitan la aplicación de los Principios Éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en su desempeño laboral. Los Valores Éticos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible son:

Servicio: Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Somos serviciales cuando reconocemos las características y requerimientos de los clientes externos e internos para atender sus necesidades con buena disposición, calidad, oportunidad, pertinencia y sin discriminación.

Honestidad: Es un valor que conforma la virtud y se define como la demostración de transparencia en toda tarea que se asuma en relación consigo mismo o con los demás. Somos honestos cuando somos coherentes entre lo que decimos y el ejemplo que damos. Rendimos los informes basados en datos y hechos veraces. Cuidamos y optimizamos los bienes y recursos públicos, empleándolos únicamente para beneficio del interés general. Reconocemos los derechos de los autores en cuanto a recibir crédito por la creación de obras literarias, artísticas, científicas o didácticas, estén publicadas o inéditas y cuando rechazamos y denunciemos cualquier acto que atente contra el correcto cumplimiento de las normas. (Entre otras).

Respeto: Es un Valor de la Comprensión que permite la convivencia y es portarse convencido de que todo el mundo tiene su dignidad, reconocerla no despreciando o denigrando de nadie. Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.

Responsabilidad: Es un valor indispensable para el cumplimiento del deber y se define como poner la vocación y todo el entusiasmo y energías en lo que se hace, para alcanzar los objetivos trazados. Somos responsables cuando cumplimos a cabalidad nuestras tareas y obligaciones y asumimos las consecuencias de nuestros actos u omisiones y tomamos las medidas correctivas en búsqueda de la mejora continua.

Compromiso: Es obtener un claro sentido de responsabilidad sobre su actuar, considerando siempre su calidad de "servidor" público. Somos comprometidos cuando realizamos nuestras actividades aplicando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad en todas actuaciones como servidores públicos.

Pertenencia: Identificar como propias actividades asignadas como misión sectorial, llegando a asumir causas institucionales y personales como comunes. Tenemos sentido de pertenencia cuando reconocemos y asumimos como propios los lineamientos estratégicos del MADS y orientamos todas nuestras actuaciones hacia el mejoramiento continuo de los procesos con el fin de alcanzar los objetivos institucionales, aplicando nuestro mejor esfuerzo y procediendo de manera voluntaria, leal y crítica.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Figura 1: Principios Éticos y Valores Institucionales



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 Gestión Del Riesgo De Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, basado en un enfoque por procesos que incluye el Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha
1. Política de Administración del Riesgo	1.1	Actualización de la Guía Metodológica para la Identificación y Valoración de Riesgos Ver.3	Guía Metodológica para la Identificación y Valoración de Riesgos Ver.4	Grupo MADSIG y facilitadores del SIG	31/03/2016
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS	Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS actualizado	Grupo MADSIG y facilitadores del SIG	31/03/2016
3. Consulta y Divulgación	3.1	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS a través de la página Web	Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS publicado en la Web	Grupo MADSIG	15/04/2016
	3.2	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS a la mayor cantidad de servidores públicos de la entidad	Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS socializado	Grupo MADSIG y facilitadores del SIG	15/04/2016
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS	Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS actualizado.	Grupo MADSIG y facilitadores del SIG	30/06/2016
5. Seguimiento	5.1	Auditoria Interna al Mapa de Riesgos de Corrupción el MADS.	Tres (3) Auditorias Programadas	Oficina Control Interno	30/04/2016 31/08/2016 31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Mapa de Riesgos de Corrupción

PROCESO	OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
Gestión Integrada del portafolio de Planes, Programas y Proyectos	Asesoramiento de los planes, programas y proyectos relacionados con la planeación integral del Sector para cumplir con los objetivos estratégicos propuestos de acuerdo con la normatividad vigente y necesidades del sector	1. Politización de la administración 2. Decisiones administrativas parcializadas.	Otorgamiento de recursos a proyectos, programas y planes sin el cumplimiento de requisitos	1. Favorecimiento a terceros 2. Uso indebido de recursos públicos 3. Bajo impacto en los proyectos 4. Pérdida de credibilidad en la gestión de la entidad.
Gestión de Información y comunicaciones	Dirigir, liderar y coordinar al Ministerio y las entidades del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante el diseño de políticas, lineamientos, orientaciones y procesos, con el fin de fortalecer la cadena de valor de la información y la gestión tecnológica	1. Políticas y lineamientos internos desactualizados referente al direccionamiento impartido por MINTIC 2. Falta de recursos para la implementación de las políticas y lineamientos de gestión de la información	Uso no apropiado de la información que reposa en los Sistemas de Información de la entidad.	1. Favorecimiento a terceros 2. Alteración de la información 3. Modificación de la información 4. Ocultamiento de información 5. Publicación de información 6. Procesos legales
Formulación, seguimiento y evaluación de Políticas Públicas Ambientales	Orientar la formulación de las políticas del sector ambiente y desarrollo sostenible de acuerdo con las prioridades del país, la normatividad vigente y los compromisos internacionales suscritos por el país.	1. Amiguismo y clientelismo 2. Influencias políticas 3. Ocultamiento parcial o total a la ciudadanía de información considerada pública	Políticas ambientales formuladas con intereses particulares	1. Favorecimiento a terceros 2. Usos indebido de recursos públicos 3. Incumplimiento misional 4. Procesos legales
Instrumentación ambiental	Formular los instrumentos del sector ambiente y desarrollo sostenible de acuerdo con las prioridades del país, la normatividad vigente y los compromisos internacionales suscritos por el país.	1. Amiguismo y/o persona influyente. 2. Procesamiento manual de información y del trámite. 3. Tráfico de influencias.	Otorgamiento de tramites con incumplimiento de requisitos legales (Característica asociada: Efectividad)	1. Deterioro de los Recursos Ambientales 2. Sanciones e Indemnizaciones 3. Insatisfacción del cliente 4. Manipulación de Información o Términos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
Gestión Administrativa	Asegurar la adecuada administración de los bienes muebles, inmuebles y de consumo, la conservación del ambiente y la prestación de los servicios generales, a través de la planeación, seguimiento y mantenimiento de los mismos, garantizando así la continuidad de los servicios	1. Falta de control en la supervisión de los contratos tercerizados. 2. Abuso de poder y confianza.	1. Uso inapropiado de los bienes y Servicios a cargo del grupo de Servicios Administrativos.	1. Detrimento del patrimonio de la Entidad. 2. Procesos fiscales, penales y de responsabilidad administrativa. 3. Desviación actividades laborales. 4. Afectar la operación y gestión de la entidad
Gestión Financiera	Realizar las actividades pertinentes que permitan generar la información financiera del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el marco de la normatividad vigente, de modo que refleje la realidad económica de la entidad de manera confiable y oportuna.	1. Recepción de los documentos soporte para el trámite de pago sin el lleno de los requisitos legales	1. Pago de obligaciones sin el lleno de los requisitos legales para favorecer a un interés de un tercero.	1. Incumplimiento a las normas financieras y fiscales para el pago de las obligaciones
Gestión Documental	Desarrollar actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida o recibida por la Entidad, desde su origen hasta su disposición final, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación	1. No tener políticas en el manejo de la gestión documental 2. Ausencia de instrumentos normativos y de regularización y de personal capacitado. 3. Falta de espacios físicos adecuados para la preservación y conservación de la información. 4. Incumplimiento en la aplicación de las Tablas de Retención Documental	Malas prácticas asociadas al uso de la información institucional en beneficio a un tercero	1. Deficiente servicio en el manejo de las comunicaciones oficiales (radicación ingreso y salida) 2. Ocultamiento de información. 3. Sanciones por vencimiento de términos. 4. Posibilidad de comprometer a la entidad en conceptos equívocos y responsabilidades fiscales. 5. procesos legales y/o disciplinarios.
Contratación	Facilitar los instrumentos para la adquisición de los bienes y servicios mediante la planificación de las compras, suscripción de contratos, seguimiento y supervisión a los mismos con el fin de suplir las necesidades institucionales.	1. Desconocimiento por parte de la dependencia solicitante de la necesidad, objeto a contratar, especificaciones técnicas y estudios de mercado deficientes. 2. Solicitud en los estudios previos de condiciones de los proponentes no necesarias para la verificación de requisitos habilitantes y/o comparación de las ofertas (como visitas a las	Estudios previos que no llenan los requisitos técnicos, legales, financieros, jurídicos, o que son manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación, estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una persona y/o empresa en particular	1. Declaratorias de desierto del proceso de selección o que la contratación no corresponde a la necesidad de la entidad. 2. Favorecimiento a terceros. 3. Pérdida de imagen institucional. 4. Procesos disciplinarios y legales. 5. Demandas 6. Detrimento patrimonial

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
		instalaciones del proponente, evaluación de multas o sanciones impuestas como contratista, entre otros)	Restricciones en la participación en el proceso establecidas en el pliego de condiciones y/o determinación de puntajes no necesarios para la comparación de ofertas.	1. Falta de pluralidad de oferentes y/o selección de ofertas no favorables para la entidad. 2. Favorecimiento a terceros. 3. Pérdida de imagen institucional. 4. Procesos disciplinarios y legales. 5. Demandas 6. Detrimento patrimonial
Gestión Disciplinaria	Dar trámite a las quejas e informes con incidencia disciplinaria e instruir y fallar en primera instancia, de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido en la normatividad vigente, las conductas constitutivas de faltas disciplinarias realizadas por los servidores y ex-servidores públicos del MADS. Así mismo, adelantar actividades orientadas a prevenir y garantizar el buen funcionamiento de la gestión pública	1. Inobservancia de los principios de la ley disciplinaria 2. Tener interés directo en la actuación disciplinaria, o tenerlo su cónyuge, compañero permanente y/o parientes 3. Recibir prebendas u ofrecimientos.	Adopción de decisiones administrativas contrarias a derecho	1. Afectación a la buena imagen institucional. 2. Afectación a la correcta administración de justicia 3. Impunidad. 4. Sanciones Disciplinarias
Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico	Satisfacer las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante su planificación, diseño, desarrollo, implementación, operación y mantenimiento que permita al Ministerio cumplir correctamente sus procesos.	1. Extralimitación del poder 2. Falta de controles de auditoria en la gestión de la infraestructura	Manipulación de los controles, configuración y datos la infraestructura tecnológica	1. Reprocesos. 2. Perdida imagen de la entidad. 3. Procesos legales y disciplinarios 4. Incumplimientos legales y de Políticas de Seguridad de la Información. 5. Demandas a la entidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

PROCESO	OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA
Evaluación Independiente	Evaluar el estado del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo a través de la realización de auditorías a los diferentes procesos, analizando sus resultados de acuerdo con lo observado y generando recomendaciones, para junto con la asesoría y acompañamiento necesarios, coadyuvar al fortalecimiento del autocontrol como fin esencial del sistema	1. Negligencia, descuido y mala intención en el uso de la información 2. Alteraciones en los datos almacenados en los archivos de computador 3. No aplicar las políticas de seguridad de la información que rigen al interior de la entidad	Inadecuada administración de la información.	1. Sanciones legales por uso indebido de la información 2. Incumplimiento de los objetivos y funciones de la Oficina y de la Entidad

3.2 Estrategia Racionalización de Trámites

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible teniendo en cuenta 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 DAFP, ha realizado intervención a aspectos de trámites a nivel sectorial e institucional de la siguiente manera:

En la figura 1 se presentan los trámites ambientales a cargo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y en la Tabla 2 se muestra el estado de los tramites en el proceso de sistematización en las herramientas SUIT y VITAL.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

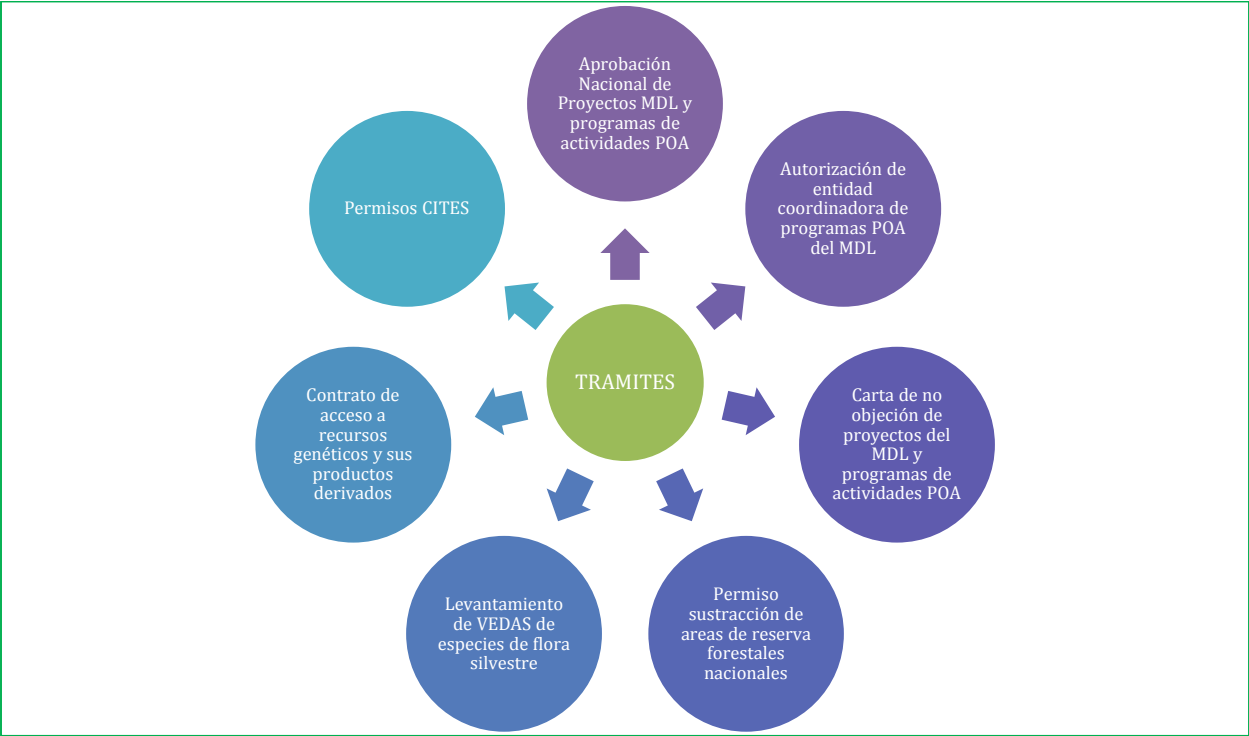


Figura 2: Trámites Ambientales a cargo de Minambiente

Tabla 1: Estado racionalización de tramites Minambiente.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

NOMBRE DEL TRAMITE	ESTADO EN SUIT		ESTADO EN VITAL									
	CREADO	ACTUALIZADO	IDENTIFICACION	PARAMETRIZACION	PRUEBAS	AJUSTES	PRODUCCION	CAPACITACION	ENTREGA MANUAL DE VITAL	CREACION DE USUARIOS	DIVULGACION Y SOCIALIZACION	SEGUIMIENTO AL USO Y APROPIACION POR PARTE DE LAS AUTORIDADES AMBIENTALES
Aprobación Nacional de Proyectos MDL y Programas de Actividades PoA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Autorización de entidad coordinadora de programas PoA del MDL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Carta de no objeción de proyectos del MDL y programas de actividades PoA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Permiso Sustraccion de areas de reservas forestales nacionales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Levantamiento de VEDAS de especies de flora silvestre	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contrato de acceso a recursos genéticos y sus productos derivados	X		X									
Permiso CITES	X		X	Se encuentra registrado en la plataforma VUCE (Ventanilla Unica de Comercio Exterior)								

X = Actividades desarrolladas

De acuerdo a lo evidenciado en la Tabla 1 durante el año 2016 se realizarán las siguientes actividades:

1. Actualización en el SUIT de la información de los trámites de “Contrato de acceso a recursos genéticos y sus productos derivados” y “Permiso CITES”
2. Se continuará adelantando a las actividades para el cargue en el aplicativo VITAL del trámite “Contrato de acceso a recursos genéticos y sus productos derivados”
3. Se identificará la pertinencia de actualizar y publicar en el SUIT los formatos de solicitud de los trámites

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha
1. Fase de Identificación	1.1	Análisis misional de los procesos. (Inventario)	Matriz de procesos dirigidos al ciudadano	Áreas técnicas Apoyo: Oficina Asesora de Planeación, Oficina Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible TIC	30/06/2016
	1.2	Identificación, caracterización y racionalización de los servicios que presta la entidad, para ser priorizados y automatizados	Documento que caracteriza los servicios que presta la entidad	Áreas técnicas Apoyo: Oficina Asesora de Planeación, Oficina Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible TIC	31/12/2016
	1.3	Actualización del registro de trámites en el SUIT	Trámites actualizados y registrados en SUIT	Oficina Asesora de Planeación Oficina TIC	30/06/2016
2. Fase de Priorización.	2.1	Establecimiento de criterios de priorización. (Análisis de variables externas e internas relacionadas con cada trámite, que tengan mayor impacto en la ciudadanía y en la gestión institucional)	Matriz de trámites priorizados con su respectivo soporte documental	Oficina Asesora de Planeación Oficina TIC Áreas Técnicas	30/06/2016
3. Fase de Racionalización	3.1	Evaluación de criterios y mejora continua de los trámites automatizados por vital	Plan de mejora	OAP - TIC - Áreas técnicas	31/12/2016
4. Fase de Interoperabilidad	4.1	Elaborar diagnóstico del estado de interoperabilidad de la ventanilla VITAL	Documento de diagnóstico	Oficina Asesora de Planeación Oficina TIC ANLA	30/04/2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

3.3 Estrategia Rendición de Cuentas

De acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. En cumplimiento de esta disposición dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Objetivo de la Rendición de Cuentas

Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía a través del desarrollo de instrumentos y canales de comunicación que permitan informar a la ciudadanía de manera permanente sobre los proyectos, programas, logros y demás temas de interés público que desarrolla el Ministerio y a su vez interactuar con los ciudadanos garantizando los principios de democracia participativa.

Metas

Componente Información:

- ✓ Fortalecer la estrategia de comunicación efectiva en lenguaje comprensible para los ciudadanos
- ✓ Lograr la efectividad en los canales de comunicación.
- ✓ Lograr una estrategia de rendición de cuentas incluyente con toda la ciudadanía y de manera permanente con los ciudadanos.
- ✓ Generar, difundir y facilitar el acceso a información veraz y confiable.
- ✓ Obtener los máximos niveles de transparencia en el proceso de contratación pública.

Componente Diálogo:

- ✓ Dar respuesta oportuna y clara a las peticiones de los ciudadanos.
- ✓ Generar espacios o mecanismos de diálogo e interacción permanentes.

Componente Incentivos, Evaluación y Retroalimentación:

- ✓ Sensibilizar y capacitar a los funcionarios del Ministerio acerca del proceso de rendición pública de cuentas.
- ✓ Evaluar el proceso de rendición de cuentas e implementar acciones de mejora teniendo en cuenta en las recomendaciones realizadas por los ciudadanos.

Antecedentes del proceso al interior del Ministerio año 2015

Para efectos de garantizar el buen ejercicio de la audiencia pública, se tuvo en cuenta las orientaciones y exigencias contenidas en la guía diseñada por el Departamento Administrativo de Función Pública, denominada: "Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública".

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Para la organización y planeación de este proceso, se conformó el Grupo de Apoyo integrado por la Subdirectora Administrativa y Financiera del Ministerio, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno, el Grupo de Comunicaciones, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible y las diferentes dependencias misionales de la Entidad.

En el marco de las reuniones efectuadas por dicho Grupo de Trabajo se diseñó la estrategia para el desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas, el cual fue ejecutado en su totalidad, por cada uno de los responsables asignados de cada actividad.

Con esta misma finalidad, se envió correo masivo a diferentes entidades y organizaciones no gubernamentales, ciudadanía en general, gremios, organismos de control, asociaciones y medios de comunicación; se instalaron anuncios en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible y en todas las carteleras del Ministerio; fue elaborado y difundido boletín de prensa para medios de comunicación, dándoles la oportunidad de formular propuestas, inquietudes y comentarios, con el propósito que la participación ciudadana sea más interactiva, transparente y eficaz.

Durante los días previos a la realización de la audiencia, no hubo radicación e inscripción de propuestas de intervención de la audiencia pública, pese a que la Entidad, envió las invitaciones de motivación correspondiente a ciudadanos en general.

Como primera etapa de la Rendición de Cuentas, y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 la entidad elaboró y publicó en su página web, link Rendición de Cuentas, el Informe de Gestión Institucional, vigencia 2014, cumpliendo con los requisitos exigidos en la guía diseñada por el Departamento Administrativo de Función Pública, utilizando un lenguaje sencillo, comprensible e indicadores útiles para la evaluación y análisis por parte de los ciudadanos en general.

Para la realización de la audiencia, se adecuó en las instalaciones del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, la logística requerida, con la participación y el acompañamiento de los servidores públicos de la entidad, vigilados y ciudadanos, que hicieron parte de la lista de invitados de la misma.

Para la vigencia actual por parte de la Alta Dirección del MADS, se contemplan las siguientes actividades encaminadas a un proceso transversal y permanente:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Estrategia Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha
1. Planeación	1.1	Definición del presupuesto para la Audiencia Pública	Presupuesto Asignado	Oficina Comunicaciones	31/01/2016
2. Información de calidad y en lenguaje comprensible	2.1	Reunión enlaces página Web.	Acta definición roles y compromisos	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's y Oficina Asesora Planeación	15/02/2016
	2.2	Análisis de información misional de la entidad con enfoque al ciudadano	Matriz priorizada de información. (Trimestral)	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's y Oficina Asesora Planeación	31/03/2016 30/06/2016 30/09/2016 31/12/2016
	2.3	Identificación de las necesidades de información requerida por el ciudadano a través de la Web	Matriz priorizada de información. (Trimestral)	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's y Oficina Asesora Planeación	31/03/2016 30/06/2016 30/09/2016 31/12/2016
	2.4	Optimización de los diferentes canales de difusión del MADS	Informe canales óptimos	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's y Oficina Comunicaciones	31/12/2016
3. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.1	Fortalecimiento del dialogo a través de los canales en doble vía para la difusión de la gestión institucional.(Chat, foros, PQRSD, Consultas Públicas, Participación en los encuentros Regionales -APP-, Participación en las ferias de Atención al Ciudadano)	Informe canales óptimos	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Comunicaciones	31/12/2016
	3.2	Realización de Audiencia Pública	Audiencia Pública realizada	Grupo Operativo de Rendición de Cuentas	31/12/2016
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4.1	Sensibilización Virtual a la ciudadanía a través de la Web.	Sensibilización realizada	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's, Oficina	30/06/2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Estrategia Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha
				Asesora de Planeación y Oficina Comunicaciones	
	4.2	Sensibilización Virtual a los servidores públicos del MADS.	Sensibilización realizada	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Comunicaciones	30/06/2016
5.Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5.1	Autoevaluación del cumplimiento de lo planteado en la estrategia de rendición de cuentas	Informe de la autoevaluación	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Comunicaciones	31/12/2016
	5.2	Plan de mejoramiento al proceso de Rendición de Cuentas Institucional	Plan de mejora divulgado.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Oficina TIC's, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Comunicaciones	31/12/2016

3.4 Estrategias Y Mecanismos Para Mejorar El Servicio Al Ciudadano

La estrategia establecida y canales de comunicación con los ciudadanos a fin de acercar el Ministerio de Ambiente y Desarrollo al ciudadano son:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Estrategia para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha
1. Estructura Administrativa y	1.1	Asignación de recursos presupuestales para la ampliación del servicio prestado por Unidad Coordinadora para el Gobierno	Presupuesto aprobado	Secretaría General	31/01/2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Direccionamiento Estratégico		Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible			
2. Fortalecimiento de los canales de comunicación	2.1	Señalización e instalación de barandas con el fin de prevenir accidentes al interior de la Unidad	Señalización e instalación de barandas	Secretaria General	31/12/2016
	2.2	Implementación de la NTC 5854 (Accesibilidad a las páginas Web) e INCI (Instituto Nacional para Ciegos (Primera fase, categoría A)	Implementación Primera fase, categoría A	Oficina TIC	31/12/2016
	2.3	Implementar las herramientas para la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. Fase A.	Implementación de herramientas de accesibilidad.	Oficina TIC Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	31/12/2016
	2.4	Integración de todos los canales de atención de PQRS. (Telefónico, presencial, virtual y móvil)	Sistema Integrado	Secretaria General Oficina TIC Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	31/12/2016
	2.5	Actualización y ajuste del Protocolo de servicio al Ciudadano	Protocolo Actualizado	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	31/12/2016
	2.6	Socialización Protocolo de Servicio al Ciudadano	Protocolo Socialización 1 vez al año	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	31/10/2016
	2.8	Medición de la Apropiación que al interior de la Entidad existe sobre el Protocolo de Servicio al Ciudadano	Tabulación de los resultados de la evaluación de apropiación.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	31/12/2016
3. Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los prestadores de servicios que atienden directamente a los ciudadanos. Call Center	Plan de Capacitaciones.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	31/12/2016
	3.2	Sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior del MADS	Sensibilización a los servidores públicos del MADS.	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	31/12/2016
	3.3	Inclusión en el Plan Institucional de Capacitación del MADS temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Un programa de educación no formal en el PIC	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible Y Grupo de Talento Humano	30/06/2016
4. Normativo y procedimental	4.1	Elaborar de Acto Administrativo referente a los procedimientos, términos y seguimiento a las PQRS	Acto Administrativo publicado y socializado	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible Y Grupo de Talento Humano	30/06/2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

	4.2	Actualización de los procedimientos internos establecidos en el MADSIG	Procedimientos actualizados	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible Y Grupo MADSIG	31/12/2016
5. Relacionado con el ciudadano	5.1	Actualización de la caracterización de los ciudadanos, usuarios, grupos de interés	Caracterización actualizada	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible Y Grupo MADSIG	31/10/2016
	5.2	Realizar medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Tabulación de los resultados y presentados a nivel directivo	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Mensual

Canales Institucionales De Atención Al Ciudadano.

El MADS ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a la Entidad y ejercer sus derechos:

CANAL	ATENCIÓN
Canal Presencial	- En este canal institucional de comunicación, los ciudadanos y servidores interactúan directamente a doble vía para obtener información y orientación pertinente sobre la misión, trámites y servicios que presta el Ministerio. - La ciudadanía podrá presentar allí sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) relacionadas con el quehacer del Ministerio - La ciudadanía será 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. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Canal Ventanilla Única de Correspondencia	- Toda la documentación escrita recibida en el Ministerio 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. Responsable: Grupo Gestión Documental y Correspondencia.
Canal Chat Institucional	- El canal de comunicación "Chat" se habilita de lunes a viernes, en horario de 08:00 a.m. a 05:00 pm. Atendiendo de manera virtual a todos los ciudadanos que formulan consultas sobre el devenir institucional y el sector ambiental según las competencias de ley. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Canal Telefónico	- La ciudadanía puede comunicarse con el Ministerio a través de una (1) línea telefónica nacional gratuita: 018000915060 y a través del centro de contacto 3323422 - Horario: En jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a. m a 4:30 p.m. Responsable: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

CANAL	ATENCIÓN
Sitio Web	En el sitio Web del Ministerio: www.minambiente.gov.co se encuentra toda la información relacionada con la Entidad y que es de interés de la ciudadanía.
Canal correo electrónico	- El Ministerio pone a disposición de la ciudadanía un canal de comunicación con acceso las 24 horas del día a través de correo electrónico: - Correo electrónico: servicioalciudadano@minambiente.gov.co - Por este medio el ciudadano puede elevar preguntas, efectuar consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Canal aplicativo PQRS	- Canal virtual mediante el cual el ciudadano por presentar y hacer seguimiento a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. - Página WEB: www.minambiente.gov.co. Link Peticiones PQRS
Centro de Documentación	- Unidad de información que reúne, gestiona y difunde la memoria institucional del Ministerio, además de brindar orientación personalizada en temas misionales y de normatividad ambiental, facilitando la consulta de publicaciones y material bibliográfico nacional e internacional. - De igual manera se ha dispuesto de un link de consulta, que a manera de banco de información, permite a la ciudadanía acceder al material bibliográfico y normativo expedido por el MADS. - Link: http://bibliovirtual.minambiente.gov.co:3000/ Responsable: Subdirección de Educación y Participación: Grupo de Divulgación de Conocimiento y Cultura Ambiental
Redes Sociales	- Twitter: @minambiente - Facebook: http://www.facebook.com/MineduColombia - You Tube: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Responsable: Grupo Comunicaciones

3.5 Estrategia 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Estrategia para La Transparencia, Participación y Acceso a la Información						
Subcomponente		Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha
1 Lineamientos de Transparencia Activa: <i>disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos</i>		1.1	Mejorar la accesibilidad y publicación de la información dispuesta en el link de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la web del MADS • Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura. • Publicación de información mínima obligatoria de	Información dispuesta y accesible	Oficina TIC's	31/12/2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
 MinAmbiente Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Proceso: Evaluación Independiente	 MADSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 4	Vigencia: 01/02/2016	Código: M-C-EIN-01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Estrategia para La Transparencia, Participación y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha
		procedimientos, servicios y funcionamiento. - Divulgación de datos abiertos. - Publicación de información sobre contratación pública. - Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.			
	1.2	Caracterización e identificación de necesidades de información y preferencia canales de comunicación por parte del ciudadano	Matriz de resultados	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible Apoyo: Áreas Misionales	31/12/2016
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva: obligación de responder las solicitudes	2.1	Publicación y socialización de lineamientos de PQRS	Lineamientos publicados y socializados	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	31/12/2016
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Diagnostico e Inventario de activos de la información.	Documento de diagnostico	Oficina TIC's	31/12/2016
	3.2	Actualización de la Política de Publicación de la Información	Guía Actualizada y publicada	Oficina TIC's	31/12/2016
	3.3	Índice de información Clasificada y reservada. Actividad planteada para el 2017	Por determinar	Oficina TIC's	31/12/2017
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Cumplimiento de la primera fase de accesibilidad en el home del portal web para la población con discapacidad	Home Accesible	Oficina TIC's	31/12/2016