

**INFORME DE GESTIÓN  
GOBIERNO ABIERTO.  
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO  
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE  
(1 de octubre al 31 de diciembre de 2020)**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	ALIANZA DE GOBIERNO ABIERTO .....	3
1.1.	Proceso de co-creación del IV Plan de Acción .....	3
2.	ACTIVIDADES PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	5
2.1.	Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) .....	5
2.2.	Nuevo portal web de la entidad.....	6
2.3.	Capacitación alrededor de Transparencia y Gobierno Abierto.....	7
3.	GESTIÓN DE PETICIONES .....	7
3.1.	Radicación de PQRSD .....	7
3.2.	Medio de recepción de peticiones.....	8
3.3.	Reporte de PQRSD por dependencia.....	8
4.	ACCIONES DE GOBIERNO ABIERTO .....	9
4.1.	Acciones de participación ciudadana.....	10
4.2.	Segunda edición del Concurso Nacional de Integridad y Transparencia Institucional .....	11
4.3.	Requerimientos funcionales PQRSD gestor documental.....	11
4.4.	Espacios de capacitación .....	12
5.	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS .....	12
6.	ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO.....	12
7.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	13
8.	GENERACIÓN DE INFORMES.....	13



**INFORME DE GESTIÓN  
GOBIERNO ABIERTO  
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO  
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE  
(1 de octubre al 31 de diciembre de 2020)**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 y la Resolución No. 0639 de 2016 de MinAmbiente; se permite presentar el informe de gestión a cargo de la **Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible**, correspondiente a la gestión realizada en esta dependencia, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020.

## **1. ALIANZA DE GOBIERNO ABIERTO**

La Alianza para Gobierno Abierto (AGA), es una iniciativa multilateral voluntaria en la que participan más de 70 países, creada el 20 de septiembre de 2011 a través de la Declaración sobre Gobierno Abierto, que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación efectiva y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos, mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana y uso de nuevas tecnologías, que logren generar cambios concretos y visibles. En 2012 nuestro país presentó el primer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto relacionado con los siguientes desafíos: mejora de los servicios públicos, aumento de la integridad pública y mejor gestión en la inversión pública. A partir del 2012, diferentes organizaciones sociales se han articulado a través del Comité de Estado Abierto (AGA Colombia) con el propósito de participar en el proceso de implementación y seguimiento a esta iniciativa. Actualmente nos encontramos diseñando el IV Plan de Estado Abierto. Participar en la Alianza para el Gobierno Abierto facilita el acercamiento entre el Gobierno Nacional y la sociedad civil, haciendo énfasis en garantizar un real respeto de los derechos fundamentales y niveles cada vez más altos de calidad de vida.

### **1.1. Proceso de co-creación del IV Plan de Acción**

Desde el 2017, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la UCGA, es miembro del Comité de Estado Abierto. Este es el foro multiactor, apoyado por la Alianza para el Gobierno Abierto y dirigido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que reúne a entidades gubernamentales (MinTIC, MinHacienda, Secretaría de Transparencia, Alcaldía de Cali...) y actores de la sociedad civil (Datasketch, Fundación Corona...) con el fin de coordinar el proceso de



co-creación de los planes de acción de Estado Abierto. Estos planes de acción reúnen compromisos nacionales y territoriales, formulados e implementados de manera participativa, que buscan avanzar en los principios del Gobierno Abierto. En este contexto, desde el 2019 el ministerio ha colaborado con los demás miembros del Comité de Estado Abierto identificando las temáticas de interés de la ciudadanía, apoyando el proceso de co-creación del IV Plan de Acción 2020-2022, y construyendo un compromiso de Estado Abierto.

Así las cosas, a lo largo del 2019 el ministerio, a través de la UCGA, apoyó en la construcción de la agenda de co-creación. En diciembre del 2019, se realizó un ejercicio participativo con entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil para identificar temáticas prioritarias y propuestas de acción para el compromiso de Ambiente. De este ejercicio se priorizaron las temáticas de Deforestación, Cambio Climático y Áreas protegidas.

Durante los primeros meses del 2020, en concurso con la Oficina de TICs y la Subdirección de Educación y Participación del Ministerio, y respondiendo a las temáticas de interés de la ciudadanía, se construyó el siguiente compromiso de Estado Abierto para que haga parte del IV Plan de Acción:

*Visibilizar y posicionar el Sistema de Información Ambiental (SIAC), unificando, actualizando y optimizando los sistemas de información del sector ambiente. Esto tendrá como objetivo mejorar la gestión de la información ambiental, e impulsar el acceso a la información pública de grupos de interés, la educación ambiental y la participación, particularmente en los temas de deforestación, cambio climático, y áreas protegidas.*

El compromiso se acompaña de una serie de actividades y objetivos destinados a fortalecer la participación y el acceso a la información pública ambiental en el contexto del Gobierno Abierto. Durante su formulación se recibió retroalimentación de las organizaciones de la sociedad civil De justicia, Ambiente y Sociedad, y del World Resources Institute.

Asimismo, en el marco del Comité de Estado Abierto, la UCGA contribuyó a la evaluación de los compromisos del orden nacional y territorial que fueron presentados durante la convocatoria para hacer parte del IV Plan. Enseguida, se acompañó a la Alcaldía de Cali y a la Gobernación de Boyacá para el proceso de formulación y mejora de sus compromisos territoriales para el IV Plan de Acción de Estado Abierto. Enseguida los 15 compromisos nacionales y territoriales del IV Plan pasaron a una etapa de consulta ciudadana que terminó el 30 de septiembre de 2020 donde se recibieron comentarios y observaciones de la ciudadanía.

Estos comentarios y observaciones fueron analizadas por la UCGA, se les dio respuesta y se integraron en la medida de lo posible en el compromiso de MinAmbiente. Con este proceso de consulta se consolidó la versión final del compromiso de ambiente para el IV Plan de Acción de Estado Abierto 2020-2022. El IV Plan de Acción se lanzó el 11 de diciembre del 2020, en un evento con presencia de la Vicepresidenta de la República, Martha Lucía Ramírez, y la Secretaria de Transparencia, Beatriz



Londoño. Al horizonte 2022, se deberá continuar con el proceso de seguimiento y realización del compromiso de Ambiente y del IV Plan de Acción.

## **2. ACTIVIDADES PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

### **2.1. Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA)**

El Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) de la Procuraduría General de la Nación mide exclusivamente el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicar o transparentar su información derivadas de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Así las cosas, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó un proceso de seguimiento y actualización de la información disponible en esta sección. Este proceso empezó en marzo del 2020, haciendo una revisión de toda la información disponible en la página, con el ánimo de verificar el cumplimiento de la matriz ITA, y realizar las acciones necesarias para asegurar la actualización de la sección de Transparencia. Se encontró que dicha sección no seguía la estructura del índice ITA y que faltaban varios ítems.

Con el ánimo de corregir estas deficiencias, se realizó una gestión con diferentes dependencias del Ministerio, realizando reuniones con los responsables de la información, y solicitando la información actualizada. Enseguida se publicó esta información, reestructurando la sección de Transparencia con el apoyo de la Oficina TICs. Dado que no se contaba con ciertos instrumentos necesarios según el ITA, desde la UCGA se creó un Glosario, un Registro de Publicaciones, y un Esquema de Publicación de Información, junto con un procedimiento para diligenciarlo (Guía ¿Cómo diligenciar el Esquema de Publicación de Información?). De la misma manera, se actualizó el formulario de PQRSD de la página web, con el apoyo de la Oficina TICs y el Grupo Gestión Documental.

Durante todo el proceso se usó la matriz ITA para verificar la publicación y la actualización de información, y para asignar responsabilidades de información. El reporte de matriz ITA realizado por el Ministerio el 30 de agosto de 2018 arrojó un puntaje de 85 sobre 100. El equipo de la UCGA, sin embargo, buscando mejorar la gestión del ITA empezó un proceso desde el principio, haciendo una revisión preliminar, usando dicha matriz para identificar dificultades, y asegurar el cumplimiento normativo. En este proceso, a cada uno de los 56 ítems de la matriz, repartidos en 11 categorías, se le asignó dependencias responsables, para actualizar la información correspondiente, y allegarla a la UCGA para su seguimiento y publicación. Como ejemplo, de este proceso se realizó un seguimiento a partir de la matriz ITA en el primer semestre del 2020, evidenciando así varias oportunidades de mejora en el cumplimiento. Así las cosas, a raíz del proceso de creación, actualización, y cargue de información según la matriz ITA se modificó información relativa a varios ítems de la matriz. De esta manera se logró asegurar el cumplimiento normativo y se preparó la página de la entidad al reporte anual obligatorio del ITA. El día 14 de octubre, la UCGA, la Secretaría General y la Oficina Asesora



hicieron el reporte ITA para el Ministerio en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría General de la Nación. Se obtuvo un puntaje preliminar de 97 puntos.

El 27 de noviembre la Procuraduría envió al ministerio su auditoría, encontrando un puntaje de 86 sobre 100. Enseguida, observando varios errores en dicha auditoría, la UCGA preparó una respuesta a la Procuraduría, insistiendo sobre la información publicada en la sección de Transparencia.

La **Tabla 1** presenta los ítems gestionados por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto para mejorar la calificación del reporte evaluado por la Procuraduría.

**Tabla 1.** Ítem gestionados por la UCGA para recalificación Procuraduría

Ítem	Requerimiento de información	Estado de cumplimiento	Enlace de verificación
1.4.	Notificaciones judiciales	Cumplimiento total de condiciones	<a href="https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/notificacion-y-edictos">https://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/notificacion-y-edictos</a> <a href="https://www.minambiente.gov.co/index.php">https://www.minambiente.gov.co/index.php</a>
2.5	Glosario	Publicado página web	<a href="https://www.minambiente.gov.co/images/pdf/Glosario_pagina_web.pdf">https://www.minambiente.gov.co/images/pdf/Glosario_pagina_web.pdf</a>
2.6	Noticias	Publicado página web	<a href="https://www.minambiente.gov.co/index.php/sala-de-prensa">https://www.minambiente.gov.co/index.php/sala-de-prensa</a>
3.3	Procesos y Procedimientos	Disponible en Manual del Sistema Integrado de Gestión, (información de los procesos y procedimientos)	<a href="https://www.minambiente.gov.co/images/planeacion-y-seguimiento/pdf/Modelo-Integrado-de-Planeaci%C3%B3n-y-Gestion/M-E-SIG-02_Manual_Sistema_Integrado_de_Gestion_V5_1.pdf">https://www.minambiente.gov.co/images/planeacion-y-seguimiento/pdf/Modelo-Integrado-de-Planeaci%C3%B3n-y-Gestion/M-E-SIG-02_Manual_Sistema_Integrado_de_Gestion_V5_1.pdf</a>
3.6	Directorio de Entidades	Publicado página web	<a href="https://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/Talento_humano/Directorio/Directorio-Entidades.pdf">https://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/Talento_humano/Directorio/Directorio-Entidades.pdf</a>
3.7	Directorio de agremiaciones	Publicado página web	<a href="https://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/Talento_humano/Directorio/Directorio-Agremiaciones-Asociaciones.pdf">https://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/Talento_humano/Directorio/Directorio-Agremiaciones-Asociaciones.pdf</a>
7.6.	Defensa judicial	Disponible en Informe de Litigiosidad del Estado para los dos primeros trimestres del 2020.	<a href="https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Informe_Litigiosidad-MinAmbiente.pdf">https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Informe_Litigiosidad-MinAmbiente.pdf</a>
7.6	Índice de Información clasificada y reservada	Publicado página web	<a href="https://www.minambiente.gov.co/images/Atencion_y_participacion_al_ciudadano/transparencia/Indice_de_informacion_clasificada_y_reservada.pdf">https://www.minambiente.gov.co/images/Atencion_y_participacion_al_ciudadano/transparencia/Indice_de_informacion_clasificada_y_reservada.pdf</a>
10.7	Registro de publicaciones	Publicado página web	<a href="https://www.minambiente.gov.co/images/Atencion_y_participacion_al_ciudadano/Registro_de_Publicaciones_MinAmbiente.xlsx">https://www.minambiente.gov.co/images/Atencion_y_participacion_al_ciudadano/Registro_de_Publicaciones_MinAmbiente.xlsx</a>
11.2	Formulario para la recepción de solicitudes de acceso a información pública	Publicado página web	<a href="https://www.minambiente.gov.co/index.php/index.php/formulario-parsd">https://www.minambiente.gov.co/index.php/index.php/formulario-parsd</a>

Fuente: UCGA 2021

## 2.2. Nuevo portal web de la Entidad

Durante el cuarto trimestre del año, la UCGA ha continuado el seguimiento a la actualización del nuevo portal web, liderando la actualización de información de la sección de Transparencia y Acceso a la Información con los requerimientos establecidos en la Ley 1712 de 2014. La UCGA lidero la revisión



en completitud y calidad de la información mínima contenida en la sección “transparencia” del portal web siguiendo el modelo de la matriz ITA de la Procuraduría, la información faltante fue requerida a las dependencias misionales y de apoyo mediante comunicaciones oficiales (memorandos y correos electrónicos) con el objeto de cumplir los requerimientos y mejorar la experiencia de los usuarios que acceden a información del Ministerio por la página web institucional.

### 2.3. Capacitación alrededor de Transparencia y Gobierno Abierto

Una de las herramientas fundamentales para generar ética en la administración pública y luchar contra la corrupción es la creación de un ambiente institucional que valora los principios y virtudes del servicio, y reconoce el rol moral del servidor. De ahí la importancia de las actividades de apropiación y socialización al interior de la entidad que generen una cultura organizacional de ética y transparencia.

Para el cuarto trimestre considerando el contexto de emergencia sanitaria por el COVID-19, fue necesario adaptar la estrategia de capacitación. Acorde a esto se realizó un video sobre Protocolo de Servicio al Ciudadano, Ley 1712 de 2014 y respuesta a PQRSD, que se envió por el correo institucional y se subió al canal de YouTube interno del Ministerio. El citado video de capacitación se acompañó de una evaluación a los servidores de la entidad relacionada a través de Google forms con el objeto de medir la apropiación del protocolo por parte de los colaboradores de la Entidad.

## 3. GESTIÓN DE PETICIONES

### 3.1. Radicación de PQRSD

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020, ingresaron un total de 5058 PQRSD, el 10.40% (526) de estas peticiones fueron trasladada por competencia a otras entidades efectuando la respectiva notificación del traslado a los peticionarios, a continuación, la **Tabla 2** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el cuarto trimestre del año.

**Tabla 2.** Tipos de peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2020

Nº	TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
1	QUEJA	30	0.59%
2	CONSULTAS	51	1.01%
3	DENUNCIAS	83	1.64%
4	VITAL	113	2.23%
5	SOLICITUD DE CONGRESISTAS	216	4.27%
6	DERECHO DE PETICION	535	10.58%
7	SOLICITUD	4030	79.66%
<b>TOTAL</b>		<b>5058</b>	

Fuente: UCGA 2021, tomado de base de datos de radicación Grupo de Gestión Documental



### 3.2. Medio de recepción de peticiones

El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones, la **Tabla 4** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el cuarto trimestre del año 2014.

**Tabla 3.** Medio de recepción peticiones radicadas en el cuarto trimestre del año 2020

Nº	Medio de Recepción	Número de PQRSD	Porcentaje
1	Formulario PQRSD	37	0.73%
2	Formulario Contáctenos	97	1.92%
3	Ventanilla única de Correspondencia	300	5.93%
4	Correo Electrónico	4624	91.42%

Fuente: UCGA 2021, tomado de base de datos de radicación Grupo de Gestión Documental

Como se evidencia en la **Tabla 4**, fue el correo institucional el canal de mayor demanda (91,42%) seguido de la Ventanilla única de Correspondencia (5,93%); esta preferencia se debe a la declaratorio del estado de emergencia sanitaria por el Covid 19.

### 3.3. Reporte de PQRSD por dependencia

La **Tabla 4** Error! No se encuentra el origen de la referencia. presenta la participación de las áreas del Ministerio en la gestión de las PQRSD y el porcentaje de contribución en la gestión.

**Tabla 4.** Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, cuarto trimestre año 2020

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS DEL MADS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL MADS
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	121	2.39%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Eco sistémicos	1529	30.23%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	727	14.37%
	Dirección de Cambio Climático	204	4.03%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	221	4.37%
	Despacho del Ministro	445	8.80%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	92	1.82%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	114	2.25%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	195	3.86%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	95	1.88%
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	11	0.22%
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	63	1.25%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	25	0.49%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	6	0.12%
	Grupo Talento Humano	376	7.43%
	Oficina Asesora de Planeación	83	1.64%
	Grupo Contratos	99	1.96%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	20	0.40%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	6	0.12%	



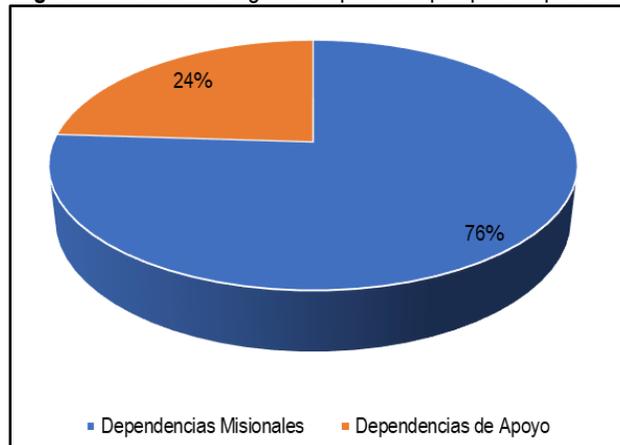
DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS DEL MADS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL MADS
Grupo de Servicios Administrativos	5	0.10%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	31	0.61%
Oficina de Control Interno	4	0.08%
Grupo de Gestión Documental	526	10.40%
Secretaría General	33	0.65%
Grupo de Comunicaciones	13	0.26%
Grupo de Tesorería	9	0.18%
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0.00%
Grupo de Sistemas	0	0.00%
Grupo de Control Interno Disciplinario	3	0.06%
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0.00%
No reporta dependencia	2	0.04%
<b>TOTAL</b>	<b>1742</b>	<b>100</b>

Fuente: UCGA 2021, tomado de base de datos de radicación Grupo de Gestión Documental

Es la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Eco sistémicos la dependencia que mayor cantidad de PQRSD gestiona (1529 peticiones correspondiente al 30,23% de las peticiones), seguida por Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 727 peticiones gestionadas (14,37%) y el Despacho del Ministro con 727 peticiones gestionadas (14,37%).

Como se presenta en la **Figura 1**, el 76% de las PQRSD que ingresaron en el cuarto trimestre del año 2020 correspondió a temas de competencia de las dependencias misionales y el 24% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias de apoyo de la Entidad.

**Figura 1.** Distribución en la gestión de peticiones por tipo de dependencia



Fuente: UCGA 2021

#### 4. ACCIONES DE GOBIERNO ABIERTO

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto busca crear una cultura organizacional dentro de la entidad, transmitiendo el compromiso necesario para asegurar una gobernanza eficaz y transparente.



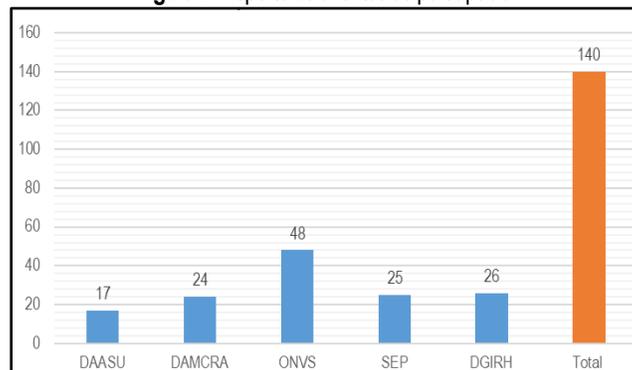
Por esta razón, los principios del Gobierno Abierto, más que una actividad aislada de una dependencia hace parte del ejercicio cotidiano de los servidores del Ministerio. A continuación, se presentan las acciones de Gobierno Abierto desarrolladas en el cuarto trimestre del año 2020.

#### 4.1. Acciones de participación ciudadana

La SEP en articulación con la UCGA, han realizado el seguimiento a las acciones y actividades de participación programadas, ejecutadas y reportadas por las diferentes dependencias del Minambiente, la información se preparó en el documento “ACOMPANIAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN ABIERTOS AL CIUDADANO INFORME DE ACTIVIDADES 2020” el cual se publicó en el mes de diciembre. A continuación, se presenta información relevante que fue extraída del citado documento:

- Las dependencias Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana-DAASU, Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos-DAMCRA, Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles-ONVS, Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico-DGIRH y la Subdirección de Educación y Participación-SEP, programaron, según sus reportes en el formato F-M-GDS-15, un total de 140 espacios de participación ciudadana, la información se presenta en la **Figura 2**.

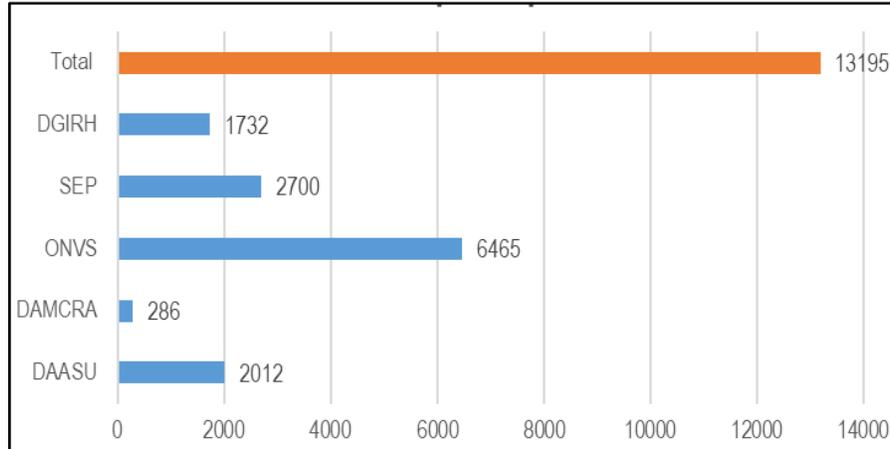
**Figura 2.** Reporte de eventos de participación



Fuente: Información extraída documento “Acompañamiento y Seguimiento a los Espacios de Participación Abiertos al Ciudadano Informe de Actividades 2020”.

De estos 140 espacios programados, se contó con la participación de un total aproximado de 13.195 personas, distribuidas según las dependencias, la información es presentada en la **Figura 3**.

**Figura 3.** Distribución por dependencias de las personas que asistieron en eventos de participación de personas



Fuente: Información extraída documento "Acompañamiento y Seguimiento a los Espacios de Participación Abiertos al Ciudadano Informe de Actividades 2020".

Del total de espacios programados el 60% pertenece a la estrategia de rendición de cuentas, la cual busca la transparencia de la gestión de la administración pública, cuya obligación es informar y explicar los avances y los resultados de la gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales a través de espacios de diálogo público; el 40% restante, corresponde a la estrategia de participación ciudadana en la gestión, que constituye el derecho u obligación de la ciudadanía de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.

#### 4.2. Segunda edición del Concurso Nacional de Integridad y Transparencia Institucional

La Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República convocó a las Entidades a participar en el concurso que buscaba reafirmar el compromiso por el fortalecimiento institucional, la promoción de la transparencia, la integridad y la cultura de la probidad, reconociendo las iniciativas creadas desde el sector público, hacia la transparencia y la prevención de la corrupción. Para ello se debía enviar un video de máximo cinco (5) minutos presentando una iniciativa con los siguientes temas:

- Mecanismos de prevención de la corrupción.
- Riesgos de corrupción.
- Cultura de la integridad pública.
- Acceso a la información pública.
- Corresponsabilidad con el sector privado.

El video fue preparado por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto obteniendo el segundo puesto en el concurso.

#### 4.3. Requerimientos funcionales PQRSD gestor documental

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto participó en la mesa de requerimientos funcionales del gestor documental el cual se está desplegando en la plataforma Orfeo, en la mesa de trabajo

Calle 37 No. 8 - 40

Conmutador

(571)3323400

[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)

Bogotá, Colombia



participan integrantes del Grupo de Gestión Documental y de la Oficina de tecnologías de la Información y la Comunicación, el aporte de la UCGA se ha realizado en el levantamiento de requerimientos funcionales en la gestión de PQRSD, mecanismo de atención ciudadana y la generación de reportes para efectuar mediciones de calidad y seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

#### **4.4. Espacios de capacitación**

Durante el cuarto trimestre del año 2020, se realizaron actividades de capacitación y socialización al interior de la Entidad con el fin de fortalecer los principios de Transparencia y buen gobierno, y crear una cultura organizacional basada en el servicio al ciudadano. En este sentido, considerando las condiciones de trabajo en casa, se realizó una video capacitación para los servidores de la entidad alrededor del Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información. Asimismo, se realizaron piezas comunicativas para mejorar la gestión y radicación de PQRSD al interior de la Entidad y para distinguir una petición de una solicitud de acceso a información pública. De igual forma el 25 de noviembre la UCGA realizó la capacitación sobre Lenguaje Claro, anterior a la capacitación se diseñó pieza gráfica para la convocatoria a la citada capacitación.

### **5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la actualización del documento de Caracterización de Usuarios con la información base de usuarios que accedieron a trámites, a información mediante el derecho de petición en el año 2019, interactuaron en la página web del Ministerio y usuarios que participaron en ejercicios misionales y de internacionalización. El documento se encuentra publicado en el MADSIG y en la página web para consulta general.

### **6. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

Durante el cuarto trimestre la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Actualizó los documentos que se listan a continuación:

- Protocolo de Servicio al Ciudadano.
- Caracterización de Usuarios

De igual forma se crearon los siguientes documentos:

- Guía para la Gestión de Peticiones
- Guía para la Traducción de peticiones en Lenguas Indígenas
- Formato Esquema de Publicación de información

Lo anterior para documentar y estandarizar los procesos de responsabilidad de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.



## 7. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto lideró durante el cuarto trimestre la formulación de la Política Sectorial de Servicio al Ciudadano, la cual genera los lineamientos (manifestación de cumplimiento) del servicio al ciudadano, para ello se identificaron los requerimientos legales y directrices establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP. La política fue revisada por asesores de la Secretaría General y se encuentra lista para ser presentada para aprobación en el orden directivo del Ministerio y el sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.

## 8. GENERACIÓN DE INFORMES

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto proyecta y publica informes trimestrales con el reporte de la gestión efectuada en el componente estratégico de servicio al ciudadano, gobierno abierto, transparencia y acceso a la información.

Atentamente,

**Edna Margarita Angel Palomino**

Coordinadora de la Unidad para el Gobierno Abierto.

**Proyecto:** Diego Trujillo Escobar – Contratista UCGA

**Reviso:** Edna Margarita Ángel Palomino - Coordinadora UCGA