El ambiente es de todos

Minambiente

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Proceso: SERVICIO AL CIUDADANO

DS-A-SCD-03

Versión 05

29/05/2021

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. ENTIDADES DEL SECTOR AMBIENTAL 4
5. SERVICIOS 5
6. TRÁMITES DEL MINISTERIO 6
6.1. Aprobación Nacional de proyectos MDL 6
6.2. Aprobación Nacional de programas de actividades (PoA) bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio – MDL. 6
6.3. Carta de No objeción para proyectos MDL 7
6.4. Carta de No objeción a los programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (MDL) 7
6.5. Autorización para coordinar programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (MDL) 7
6.6. Permiso cites 7
6.7. Evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional 7
6.8. Contrato de acceso a los recursos genéticos y/o sus productos derivados en Colombia 8
7. METODOLOGÍA 8
7.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES 9
7.2. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS 10
7.2.1. Atención a solicitudes 10
7.2.2. Atención a trámites 11
7.2.3. Interacción en ejercicios misionales de la Entidad 11
7.2.4. Usuarios que acceden a consulta de información en página web 11
8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN 12
8.1. ATENCIÓN A TRÁMITES 12
8.2. ATENCIÓN A PETICIONES - PQRSD 15
8.3. EJERCICIOS MISIONALES DE LA ENTIDAD 22

8.3.1. Caracterización de usuarios intervinientes en la internacionalización del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 22

8.3.2. Caracterización de usuarios que intervienen en la coordinación, fortalecimiento, articulación y mutua cooperación de las entidades que integran el Sistema Nacional Ambiental 23

8.3.3. Caracterización de usuarios que intervienen en los espacios de participación en la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana. 24

8.3.4. Caracterización de usuarios que intervienen en los planes de desarrollo Administrativo Sectorial e institucional 25

8.3.5. Caracterización de usuarios que intervienen en los espacios de participación en la gestión integral del recurso acuático, costero y marino 28

8.3.6. Caracterización de usuarios que intervienen en los espacios de participación y educación ambiental en la Subdirección de Educación y participación 28

8.3.7. Caracterización de usuarios intervinientes en el ejercicio misional de la Gestión Integral del Recurso Hídrico 29

8.3.8. Caracterización de usuarios Oficina Asesora Jurídica 33

8.4 Usuarios que acceden a consultar información en página web 34

9. CONCLUSIONES 35

10. RECOMENDACIONES 35

1. INTRODUCCIÓN

La caracterización de usuarios permite identificar las motivaciones o necesidades de los ciudadanos o usuarios que interactúan con el Ministerio, con el fin de agrupar los usuarios con solicitudes similares y así, ajustar la oferta institucional del servicio.

En este sentido, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cuya Misión es "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" y dando cumplimiento a lo dispuesto en la Política institucional de servicio al ciudadano, presenta la Caracterización de Usuarios, identificando el tipo de consultas y trámites que realizan con la entidad.

2. OBJETIVO

Reconocer la diversidad de usuarios que acceden a servicios y trámites que brinda el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento que identifiquen sus características, actitudes y preferencias. Ello 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 al respecto y lograr una participación.

3. ALCANCE

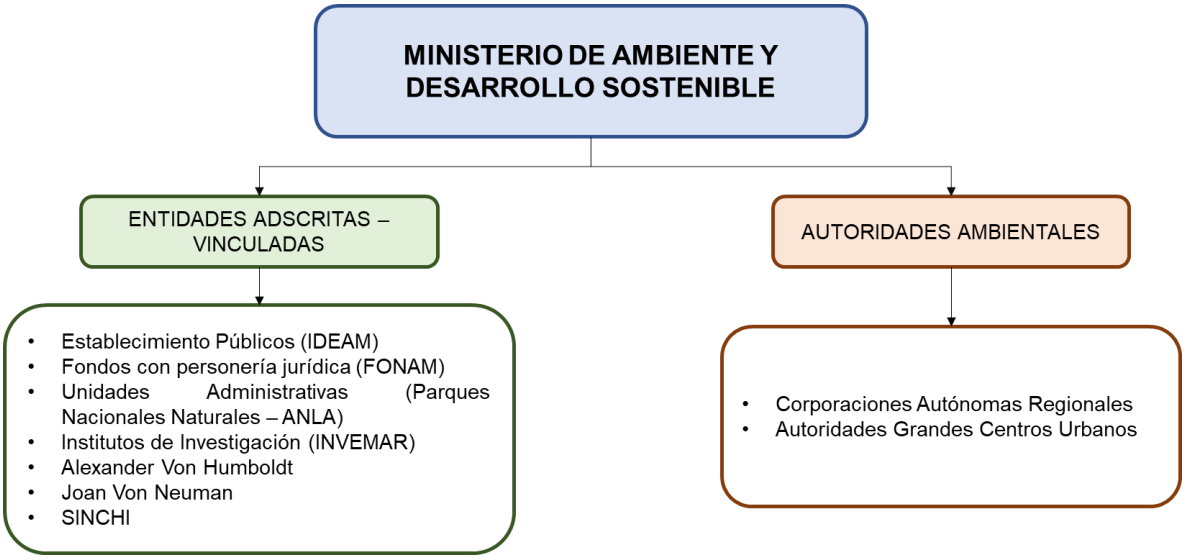
La caracterización de usuarios tiene dos alcances institucionales:

- Primero como herramienta que permite generar estrategias que fortalezcan el servicio de atención a los usuarios.
- Segundo como fuente de información acerca de los usuarios que solicitan trámites o servicios a la entidad.

4. ENTIDADES DEL SECTOR AMBIENTAL

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible encabeza el Sector Ambiental como se observa en el **Gráfico 1**; para la caracterización de usuarios, en la atención a solicitudes, se involucra al sector en bloque, ya que los usuarios que acceden a consultar servicios en la Entidad eventualmente demandan información del resto de las instituciones del sector.

Gráfico 1. Entidades del sector Ambiental

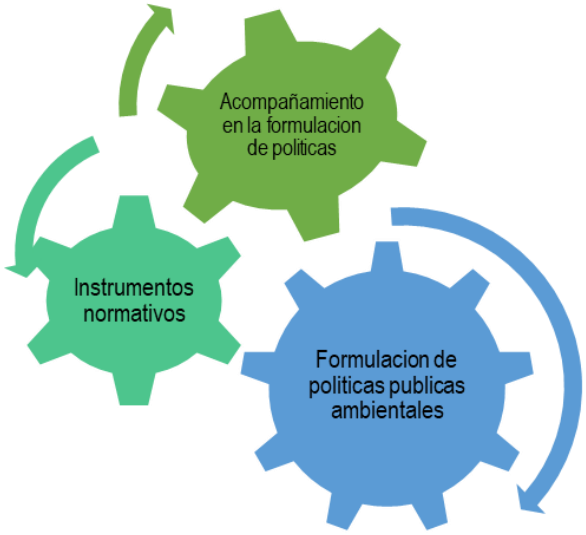


Fuente: UCGA-2021

5. SERVICIOS

El **Grafico 2** presenta los servicios que ofrece el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Gráfico 2. Servicios Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible



Fuente: UCGA-2021

6. TRÁMITES DEL MINISTERIO

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dispone de 8 trámites como se muestra en la **Tabla 1**, estos son ofrecidos por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo.

Tabla 1. Trámites Minambiente

No	TRÁMITES REGISTRADOS EN EL SUIT (SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES)
1	Aprobación nacional de proyectos MDL
2	Aprobación nacional de programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio - (MDL)
3	Carta de no objeción para proyectos de MDL
4	Carta de No objeción a los programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (MDL).
5	Autorización para coordinar programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (MDL).
6	Permiso CITES.
7	Evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional
8	Contrato de acceso a recursos genéticos y/o sus productos derivados

Fuente: UCGA-2021

A continuación, se realiza una descripción de los tramites mostrados en el **Tabla 1.**

6.1. Aprobación Nacional de proyectos MDL

El Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) surge del protocolo de kyoto como un instrumento innovador basado en el mercado de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), a través de la implementación de proyectos y programas de actividades en los diferentes sectores productivos como el industrial, energético, forestal, de residuos y de transporte en el ámbito nacional, que generen emisiones de GEI.

La Aprobación Nacional de Proyectos MDL busca permitir que un proyecto que opta al Mecanismo de Desarrollo Limpio – MDL coordinado por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, sea aplicada dentro de un área designada bajo una metodología de línea base del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

6.2. Aprobación Nacional de programas de actividades (PoA) bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio – MDL.

Un Programa de Actividades MDL, también conocido como PoA (por sus siglas en inglés, Programme of Activities), es una acción voluntaria coordinada por una entidad pública o privada que implementa cualquier política (incluyendo esquemas de incentivos económicos y otros programas voluntarios) que busca la reducción de emisiones de GEI o la remoción de gases de efecto invernadero por sumideros. Un PoA enmarca un número

ilimitado de 'Actividades del Programa MDL', conocidas por sus siglas en inglés como CPA (CDM Programme activity) lo cual quiere decir que un CPA constituye un proyecto incluido dentro de un programa PoA.

Por lo anterior, este es un trámite para obtener el permiso para desarrollar los programas de actividades (PoA) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (MDL) y contribuir al desarrollo sostenible del país mediante reducciones de gases de efecto invernadero (GEI).

6.3. Carta de No objeción para proyectos MDL

La solicitud de la Carta De No Objeción es un trámite no obligatorio para los desarrolladores de proyectos que optan al mecanismo de desarrollo limpio. Consiste en un pronunciamiento por parte de la Autoridad Nacional Designada (Designed National Authority – DNA por sus siglas en Ingles) en el cual se manifiesta que no hay objeciones para el desarrollo y libre financiamiento del proyecto. El artículo 9 de la resolución 2734 de 2010 muestra los requisitos para realizar la solicitud de carta de no objeción para proyectos MDL, y el artículo 10 muestra el procedimiento. Es importante verificar que se adjunte toda la información y anexos solicitados, en los formatos que los anexos de la resolución los exige.

6.4. Carta de No objeción a los programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (MDL)

Es el trámite para obtener la comunicación escrita elaborada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a petición del solicitante responsable de un proyecto del Mecanismo de Desarrollo Limpio -MDL en fase de formulación, por medio de la cual este Ministerio expresa no tener objeciones al mismo.

6.5. Autorización para coordinar programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (MDL)

Es la autorización expedida por la Autoridad Nacional Designada – AND para coordinar programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).

6.6. Permiso cites

Permisos de Exportación, Importación y Reexportación de especies listadas en los Apéndices de la Convención CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres).

6.7. Evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional

Autorización para sustraer un área de reserva forestal definida mediante la Ley 2° de 1959, cuando sea necesario realizar actividades económicas que impliquen remoción de bosques o cambio en el uso de los suelos u otra actividad distinta al aprovechamiento racional. Lo anterior, teniendo en cuenta que las reservas forestales son zonas establecidas para el desarrollo de la economía forestal y la protección de los bosques, los suelos, las aguas y la vida silvestre.

6.8. Contrato de acceso a los recursos genéticos y/o sus productos derivados en Colombia

Autorización para la obtención y utilización de los recursos genéticos conservados en condiciones ex situ e in situ de sus productos derivados o de ser el caso, de sus componentes intangibles, con aprovechamiento comercial entre otros. Tiene como resultado un contrato de acceso a recurso genético y resolución, dando perfeccionamiento al contrato de acceso a recurso genético.

7. METODOLOGÍA

Dentro de la caracterización de usuarios se realizó una primera diferenciación: (I) usuarios que demandan información y (II) usuarios que demandan trámites en la Entidad (III) usuarios que interactúan con la Entidad en su ejercicio misional. Los usuarios que demandan información a través de los canales de atención son tipificados acorde con los criterios contenidos en la **Tabla 2**. Esta información es almacenada por el Grupo de Gestión Documental.

Tabla 2. Descripción de los criterios de tipificación base de datos

COLUMNA	CRITERIO DE TIPIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
A	Tipo	Corresponde al canal de atención por el cual las personas realizan consultas en la Entidad (Telefónico, chat institucional o presencial).
B	Fecha	Corresponde a la fecha de generación de la consulta a la Entidad
C	Hora	Corresponde a la hora de generación de la consulta a la Entidad
D	Motivo	Corresponde a la clasificación del tipo de la consulta, dentro de las opciones estipuladas por la Entidad se tienen solicitud general, queja, petición, reclamo, denuncia.
E	Asunto	Corresponde al hecho del cual se trata la consulta.
F	Tipo de persona	Corresponde a la indicación de si una persona realiza consultas a título personal o de una persona jurídica (empresa).
G	Nombre	Corresponde al (los) nombre(s) y apellido (s) de la (s) persona(s) que realiza(n) la consulta en la Entidad.
H	Departamento	Ubicación geográfica de la persona o empresa que realiza la consulta a la Entidad.
J	Ciudad	
K	Dirección	Corresponde a la dirección física en la cual reside el solicitante de la información.
L	Correo Electrónico	Corresponde al correo electrónico de la persona o empresa que realiza la consulta en la Entidad.
M	Dependencia	Corresponde a la(s) dependencia(s) del Ministerio que tienen competencia en la resolución de la consulta que realizan los usuarios

Fuente: UCGA-2021

Para el caso específico de usuarios que demandan los trámites de la Entidad, la información ingresada en la presente caracterización está contenida en la documentación que ellos radican al momento de acceder al servicio. Para los usuarios que interactúan con las dependencias misionales del Ministerio la información es recolectada en listas de asistencia, información de convocatorias, entre otras; las variables consideradas para estos usuarios se registran en la **Tabla 3.**

Tabla 3. Consideración de Variables. Atención a trámites

NIVEL	CAMPO	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
Geográfico	Departamento	Ubicación	Identificar la localización geográfica donde los usuarios realizan los trámites.	
	Ciudad		Identificar la localización geográfica donde los usuarios realizan los trámites.	Permite identificar si las consultas se realizan desde ciudades capitales o municipios con baja densidad poblacional.
Tipo de organización	Tipo de persona	Tipo de cliente	Identifica el tipo de persona que realiza el trámite ante el Ministerio.	
	Tipo de persona	Sectores	Identifica el sector al que pertenece el solicitante del trámite.	
Comportamiento	Trámite	Beneficios buscados	Identifica el tipo de trámite demandado.	
	Dependencia	Gestor procedimiento	Identifica la dependencia encargada de dar gestión a la solicitud del trámite.	

Fuente: UCGA-2021

Con la información recolectada en la tipificación de usuarios que acceden a los canales de atención del Ministerio, se seleccionan las variables a considerar en la caracterización de usuarios. La **Tabla 4** presenta las variables y sus consideraciones en la atención de solicitudes.

Tabla 4. Consideración de variables Atención de solicitudes

NIVEL	CAMPO	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
Geográfico	Departamento	Ubicación	Identifica la localización geográfica donde los usuarios realizan consultas.	Permite identificar los departamentos con mayores consultas en la Entidad.
	Ciudad		Identifica la localización geográfica donde los usuarios realizan consultas	Permite identificar si las consultas se realizan desde ciudades capitales o municipios con baja densidad poblacional.
Intrínsecas	Dependencias	Intereses	Identifica las dependencias del Ministerio competentes para resolver las solicitudes realizadas por las personas.	Este campo permite medir las dependencias del Ministerio con mayor demanda en la solicitud de información.
	Tipo	Uso de canales	Identifica el canal de atención con mayor demanda en la Entidad.	
Comportamiento	Motivo	Beneficio Buscado	Identifica del tipo de consulta en la Entidad.	

Fuente: UCGA-2021

7.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Dentro de la caracterización de los usuarios se busca determinar las condiciones o cualidades de las variables seleccionadas. La **Tabla 5** presenta una descripción de las condiciones o cualidades de las variables para tener en cuenta en la caracterización.

Tabla 5 Descripción de cualidades de las variables

N°	TIPO DE VARIABLE	DESCRIPCIÓN
1	Variables medibles	Susceptibles de evaluación para cada usuario
2	Variables sustanciales	Agrupa una cantidad significativa de la población

N°	TIPO DE VARIABLE	DESCRIPCIÓN
3	Variables asociativas	Relación con diferentes grupos poblacionales
4	Variables relevantes	Influyentes en los servicios prestados

Fuente: UCGA-2021

La **Tabla 6** presenta la priorización de variables en la atención de solicitudes y la **Tabla 7** la priorización de variables en la atención a trámites, con base en las condiciones o cualidades presentadas en la **Tabla 5.** Cuando se considera la condición para cada variable, se registra en la tabla con uno (1), de no identificarse la condición en la variable, se registra en la columna cero (0). Para seleccionar una variable se consideran puntajes (sumatoria) mayores o iguales a 3.

Tabla 6 Priorización de variables/Atención a solicitudes

NIVEL	VARIABLE	CONDICIONES/CUALIDADES				SUMA	SELECCIÓN	
		MEDIBLES	SUSTANCIAL	ASOCIATIVA	RELEVANTE		SI	NO
Geográfico	Ubicación	1	1	1	1	4	X	
Intrínsecas	Tipo de persona	1	1	1	1	4	X	
	Interés (trámite)	1	1	1	1	4	X	
	Sector	1	1	1	1	4	X	
Comportamiento	Gestor procedimiento	1		1		2		X

Fuente: UCGA-2021

Se descarta la variable "Gestor procedimiento" en los trámites, ya que estos están asociados a dos dependencias del Ministerio. La Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo maneja la totalidad de Mecanismos de Desarrollo Limpio – MDL y la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos los restantes.

Tabla 7 Priorización de variables/Atención a trámites

NIVEL	VARIABLE	CONDICIONES/CUALIDADES				SUMA	SELECCIÓN	
		MEDIBLES	SUSTANCIAL	ASOCIATIVA	RELEVANTE		SI	NO
Geográfico	Ubicación	1	1	1	1	4	X	
Intrínsecas	Interés (trámite)	1	1	1	1	4	X	
	Uso de canal	1	1	1	1	4	X	
Comportamiento	Beneficios buscados	1	1	1	1	4	X	

Fuente: UCGA-2021

7.2. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS

En la presente caracterización se miden las interacciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con la ciudadanía; a continuación, se presentan los grupos identificados, producto de la misionalidad de la Entidad.

7.2.1. Atención a solicitudes

Los usuarios que acceden a los canales de atención de primer contacto (Correo electrónico, formulario web, presencial) son tipificados y su información se registra en la base de datos del Grupo de Gestión Documental –

GGD. A la base de información mencionada anteriormente, se le realiza tratamiento para la agrupación de usuarios. La **Tabla 8** presenta los grupos caracterizados, las variables seleccionadas y una breve descripción.

Tabla 8 Identificación de grupos caracterizados en la atención a solicitudes

NOMBRE DEL GRUPO	VARIABLES RELACIONADAS	DESCRIPCIÓN
Usuarios que acceden al sector ambiente	Departamentos – Entidades del sector – Canal de atención	Permite identificar el interés de las personas en el sector ambiental, relacionando la ubicación geográfica y los canales de acceso.
Preferencias de canales de usuarios del Ministerio	Departamento – Canal de atención – Dependencias Misionales	Es posible caracterizar las preferencias de los usuarios en canales de atención y ubicación geográfica.
Usuarios Minambiente - trámites	Departamento – Canales de atención - trámites	Mediante este grupo se caracterizan los intereses de los usuarios frente a los trámites que brinda el Ministerio, identificando los canales de atención y la ubicación geográfica.
Usuarios Minambiente - Servicios	Departamento – Canales de atención - servicios	Mediante este grupo se caracterizan los intereses de los usuarios frente a los servicios que brinda el Ministerio, identificando los canales de atención y la ubicación geográfica.

Fuente: UCGA-2021

7.2.2. Atención a trámites

Del análisis de la información levantada de los usuarios que acceden a trámites en el Ministerio, se identificaron los grupos presentados en la **Tabla 9.**

Tabla 9 Identificación de grupos caracterizados en la atención a trámites

NOMBRE DEL GRUPO	VARIABLES RELACIONADAS	DESCRIPCIÓN
Identificación de tipo de usuarios que acceden a trámites en la entidad	Trámites – tipo de persona – canales de atención	Permite identificar el interés en los trámites, el tipo de persona (persona natural, jurídica, entidad) que accede al mismo y el canal de atención.
Identificación geográfica de usuarios que acceden a trámites	Tipo de persona – canales de atención - trámite	Permite identificar el interés en los trámites de la Entidad de usuarios de ciudades principales y el canal de atención usado.
Dependencia gestora de trámites	Tipo de persona – Canales de atención – Dependencia gestora	Permite identificar el tipo de población que accede a los trámites de la entidad y la dependencia gestora.

Fuente: UCGA-2021

7.2.3. Interacción en ejercicios misionales de la Entidad

La información obtenida en los espacios de interacción promovidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el desarrollo de su ejercicio misional 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, se despliega en el numeral 8.3.

7.2.4. Usuarios que acceden a consulta de información en página web

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible oferta información en la página web (www.minambiente.gov.co), los usuarios que acceden a esta información consultan contenidos a los que se les realiza seguimiento, el numeral 8.4 presenta la información producto del control.

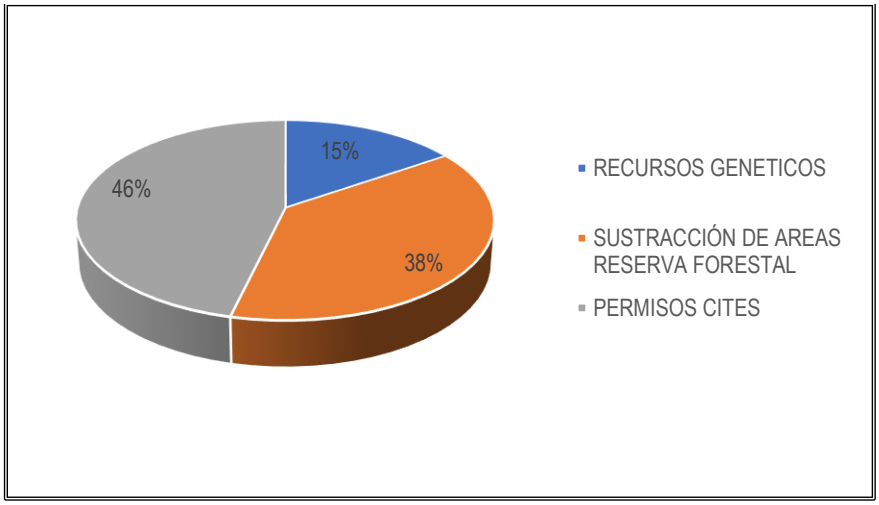
8. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

8.1. ATENCIÓN A TRÁMITES

La caracterización de trámites se realiza con la información suministrada por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo. A continuación, se presentan los resultados de la caracterización de usuarios que accedieron a trámites durante la vigencia 2020 y que están a cargo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

La Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos reporta la recepción de 1602 trámites de las cuales 741 fueron para Permisos CITES con una distribución del 46%, seguido de evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional con 613 solicitudes correspondiente al 38%, y Contrato de acceso a recursos genéticos y/o sus productos derivados con 248 solicitudes correspondientes al 15% como lo muestra el **Gráfico 3.**

Gráfico 3. Solicitud de trámites Minambiente



Fuente: Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

Para el trámite de Acceso a recursos genéticos se identificó que el tipo de usuarios que demandan estas solicitudes, lo encabezan las universidades, seguido de centros de investigación, investigadores, empresas públicas y privadas e institutos de investigación SINA. Los sectores a los que pertenecen los usuarios que acceden al trámite son: Académico, Comercial e Industrial como se muestra en la **Tabla 10**. Los canales para acceder a este trámite fueron los correos correspondencia@minambiente.gov.co y gruporecursosgeneticos@minambiente.gov.co.

Tabla 10. Acceso a recursos genéticos

NOMBRE DEL TRÁMITE	REGIÓN DONDE EL TRÁMITE	TIPO DE USUARIO	SECTOR AL QUE PERTENECEN	DEMANDA DE TRÁMITES	CANAL DE ACCESO AL TRÁMITE
Contrato de Acceso a Recursos Genéticos y sus productos derivados en Colombia	Todo el país	Universidades 65% Centros de investigación 8% Investigadores 17% Empresas públicas y privadas 5% Institutos de Investigación SINA 6%	Académico 97% Comercial 1% Industrial 2%	Se recibieron 248 solicitudes de contratos de acceso a recursos genéticos y sus productos derivados.	Correo electrónico: correspondencia@minambiente.gov.co 3% gruporecursosgeneticos@minambiente.gov.co 97%

Fuente: Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

El trámite de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal presentó una participación significativa de 613 solicitudes, evidenciando que el sector de Entes Gubernamentales como las Alcaldías Municipales y la Unidad Administrativa de Gestión de Restitución de Tierras fueron las entidades que mayor demanda tuvieron a este tipo de solicitudes, lo mismo que las personas naturales y personas Jurídicas. Los canales para acceder a este trámite fueron la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales VITAL y el correo electrónico correspondencia@minambiente.gov.co como se presenta en la **Tabla 11.**

Tabla 11. Caracterización de los usuarios que accedieron al trámite de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal

NOMBRE DEL TRÁMITE	REGIÓN DONDE EL TRÁMITE	TIPO DE USUARIO	SECTOR AL QUE PERTENECEN	DEMANDA DE TRÁMITES	CANAL DE ACCESO AL TRÁMITE
Evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional	Todo el país	Persona natural. 13% Persona jurídica. (Alcaldías municipales, Incoder, Unidad Administrativa de Gestión de Restitución de Tierras) 87%	Minería **30%** Hidrocarburos **8%** Infraestructura – Vías **31%** Hidroeléctrico Energía **4%** Art. 210 **4%** Eléctrico **12%** Registro de cabeceras **1%** Sustracción de Reservas **3%** Titulación de Baldíos **8%**	613 solicitudes	Ventanilla Integral de Trámites Ambientales – VITAL 65% Correo electrónico: correspondencia@minambiente.gov.co 35%

Fuente: Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos

El trámite de permiso CITES a cargo de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos es el de mayor demanda en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 741 solicitudes para el año 2020 y se identificó que el tipo de usuarios que acceden a este trámite son Personas naturales y Personas jurídicas interesada en la exportación, importación o reexportación de especímenes de la diversidad biológica. Los sectores identificados en el trámite son los zoocriaderos, curtiembres, comercializadoras, viveros entre otros como se muestra en la **Tabla 12**. Los canales para acceder a este trámite fueron el correo electrónico correspondencia@minambiente.gov.co y la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE.

Tabla 12. Permiso CITES

NOMBRE DEL TRÁMITE	REGIÓN DONDE EL TRÁMITE	TIPO DE USUARIO	SECTOR AL QUE PERTENECEN	DEMANDA DE TRÁMITES	CANAL DE ACCESO AL TRÁMITE
Permiso CITES	Todo el país	Usuario externo (persona natural o jurídica, pública o privada directamente interesada en la exportación, importación o reexportación de especímenes de la diversidad biológica conforme a las normas legales vigentes) 100%	Zoocriaderos 34% Curtiembres 1% Comercializadoras 16% Comercializadoras (Rayas – Peces ornamentales) 32% Viveros 7% Centros de Conservación ex situ (zoológicos, bioparques, acuarios, entre otros) 0% Academia 6% Institutos de Investigación científica 1% Persona natural (bienes personales o de hogar) 1% Colecciones Biológicas 0% Organizaciones no Gubernamentales 0% Acceso a Recurso Genético 0% Entidades gubernamentales 0% Manufacturas 1% Maderas 1%	741 solicitudes	Correo electrónico: correspondencia@minambiente.gov.co 7% Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE 93%

Fuente: Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, 2021

Para el año 2020 la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo recibió únicamente 19 solicitudes de trámites relacionadas con Mecanismos de Desarrollo Limpio - MDL desagregadas en: Ocho (08) solicitudes relacionadas con la expedición de cartas de aprobación; cuatro (04) solicitudes relacionadas con la inclusión de personas jurídicas a proyectos en desarrollo; un (01) trámite de carta de no objeción y las seis (06) restantes distribuidas en menor porcentaje en trámites de información, modificación de plazos de registro, cambio de razón social, y cambios como punto focal en los proyectos como lo muestra la **Tabla 13**.

Tabla 13. Tramites DCCGR

NOMBRE DEL TRÁMITE	REGIÓN DONDE EL TRÁMITE	TIPO DE USUARIO	SECTOR AL QUE PERTENECEN	DEMANDA DE TRÁMITES	CANAL DE ACCESO AL TRÁMITE
Aprobación nacional de proyectos (MDL)	Todo el país	Persona jurídica 100%	Industrial (11%), energético (79%), forestal (5%), residuos (5%)	08 solicitudes correspondientes al (40%) de los trámites.	correspondencia@minambiente.gov.co Ventanilla Integral de Trámites Ambientales – VITAL
Carta de no objeción a los programas de actividades (PoA- por sus siglas en inglés) bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL)	Todo el país	Persona jurídica	Sector energético	01 solicitudes	Correo electrónico: correspondencia@minambiente.gov.co Ventanilla Integral de Trámites Ambientales – VITAL

NOMBRE DEL TRÁMITE	REGIÓN DONDE EL TRÁMITE	TIPO DE USUARIO	SECTOR AL QUE PERTENECEN	DEMANDA DE TRÁMITES	CANAL DE ACCESO AL TRÁMITE
Autorización para coordinar programas de actividades (PoA- por sus siglas en ingles) bajo el mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL)	Todo el país	Personas jurídicas 100%	Sector energético (79%)	04 solicitudes correspondiente al (20%) de los trámites	Correo electrónico: correspondencia@minambiente.gov.co Ventanilla Integral de Trámites Ambientales – VITAL

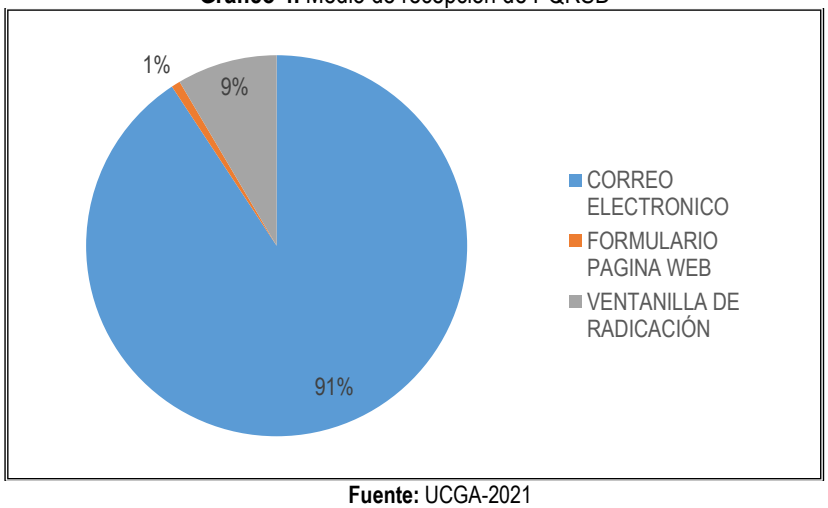
Fuente: Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, 2021

8.2. ATENCIÓN A PETICIONES - PQRSD

La caracterización de usuarios que acceden a PQRSD, se efectúa con el registro realizado en el proceso de radicación de las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad por la ventanilla única de correspondencia y el correo electrónico; el registro es llevado en una base de datos en Excel, la cual es administrada por el Grupo de Gestión Documental. A continuación, se presentan los resultados de la caracterización de usuarios que accedieron a PQRSD a cargo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

De acuerdo con la demanda de información y los mecanismos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para el año 2020 se recibieron 17677 comunicaciones tipificadas como PQRSD, de las cuales 16040 de ellas se recibieron mediante el correo electrónico, correspondiente al 91%, 1504 PQRSD por la ventanilla única que corresponde al 9% y 133 PQRSD por el formulario de la página web que corresponden al 1% como se muestra en el **Gráfico 4**. El canal con mayor recurrencia por parte de la ciudadanía para presentar PQRSD fue por medio del correo electrónico, servicioalciudadano@minambiente.gov.co.

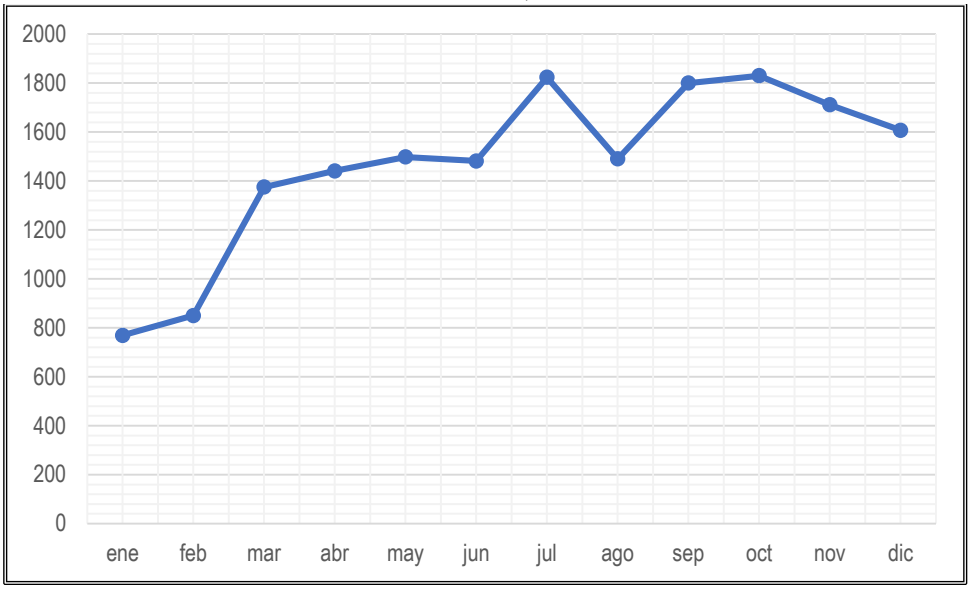
Gráfico 4. Medio de recepción de PQRSD



Fuente: UCGA-2021

Los datos recolectados cuentan con fechas de recepción de PQRSD desde enero a diciembre del 2020, siendo julio el mes con mayor número de PQRSD radicadas. El **Gráfico 5**, muestra la cantidad de radicados por mes e identifica la tendencia cíclica del número de PQRSD en el año 2020, cuyo promedio mensual de comunicaciones radicadas es de 1473.

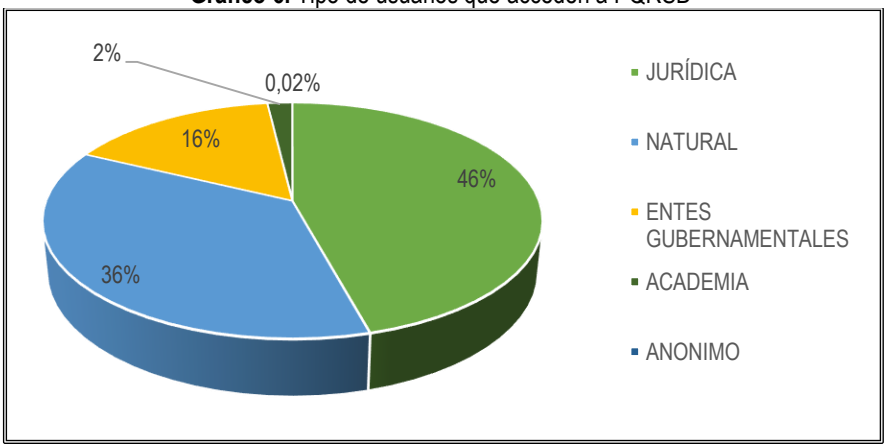
Gráfico 5. Demanda de PQRSD en el 2019



Fuente: UCGA-2021

El **Gráfico 6** refleja el tipo de personas que recurrieron a PQRSD del MADS, siendo las Personas Jurídicas las de mayor demanda con un total de 8087 que corresponde al 46%, Persona Naturales con 6433 y una distribución del 36%, 2821 PQRSD remitidas por Entidades Gubernamentales correspondiente al 16%, la Academia con una participación 2% con 332 PQRSD y usuarios anónimos con 4 comunicaciones.

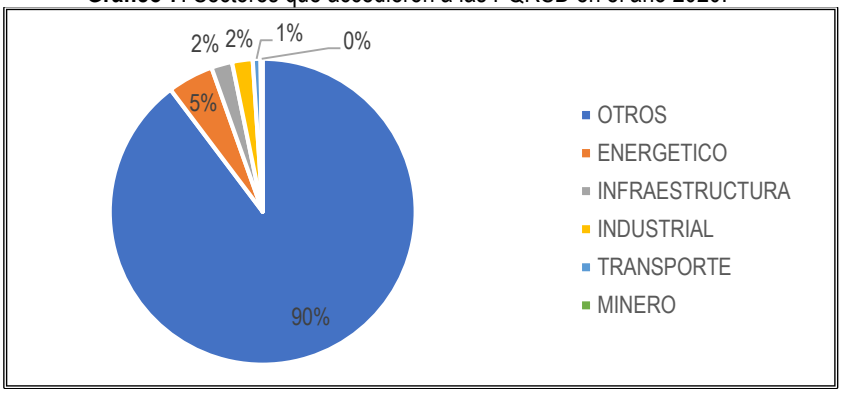
Gráfico 6. Tipo de usuarios que acceden a PQRSD



Fuente: UCGA-2021

Las personas jurídicas fueron las de mayor recurrencia a solicitudes de PQRSD, en el **Gráfico 7** se muestran los 5 sectores con mayor participación de este grupo de interés; el sector otros (denominado de esta manera ya que con la información contenida en la base de datos de radicación no permitió agruparlos en un sector económico) tuvo una participación del 89%, el sector Energético con 5%, el sector Infraestructura e Industrial con 2% y el sector Trasporte y Minero con un porcentaje inferior al 1%.

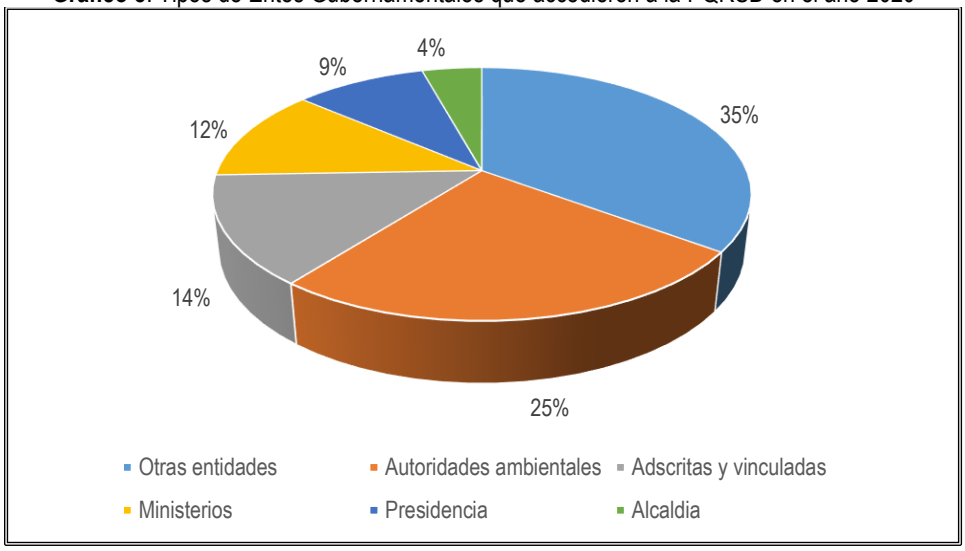
Gráfico 7. Sectores que accedieron a las PQRSD en el año 2020.



Fuente: UCGA-2021

En los entes gubernamentales se evidencia la participación de diversos sectores como se muestra en el **Gráfico 8**, dentro de los cuales resaltan la participación de las Autoridades Ambientales con 717 comunicaciones equivalentes al 25%, Entidades Adscritas y Vinculadas con una participación de 392 correspondiente al 14%, Ministerios los cuales contaron con una participación del 12%, la Presidencia de la República con una participación del 9%, las Alcaldías con una participación del 4%, el porcentaje restante (35%) corresponde a entidades como Gobernaciones, entes de control, superintendencias y otras de carácter público dedicadas a sectores como la minería, servicios, transporte, entre otras.

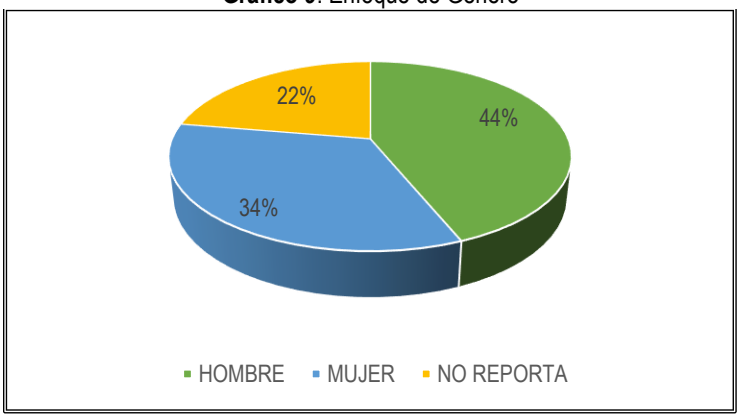
Gráfico 8. Tipos de Entes Gubernamentales que accedieron a la PQRSD en el año 2020



Fuente: UCGA-2021

Para el caso de las personas naturales se realizó un enfoque de género con el propósito de identificar el porcentaje de hombre y mujeres que realizan PQRSD ante el MADS; el **Gráfico 9** muestra que la mayor participación se realizó por hombres con 2818 PQRSD correspondiente al 44%, 2177 PQRSD por mujeres correspondiente al 34%, adicionalmente se presentó un 22%de solicitudes a peticiones en donde no fue posible definir el género al que pertenecían.

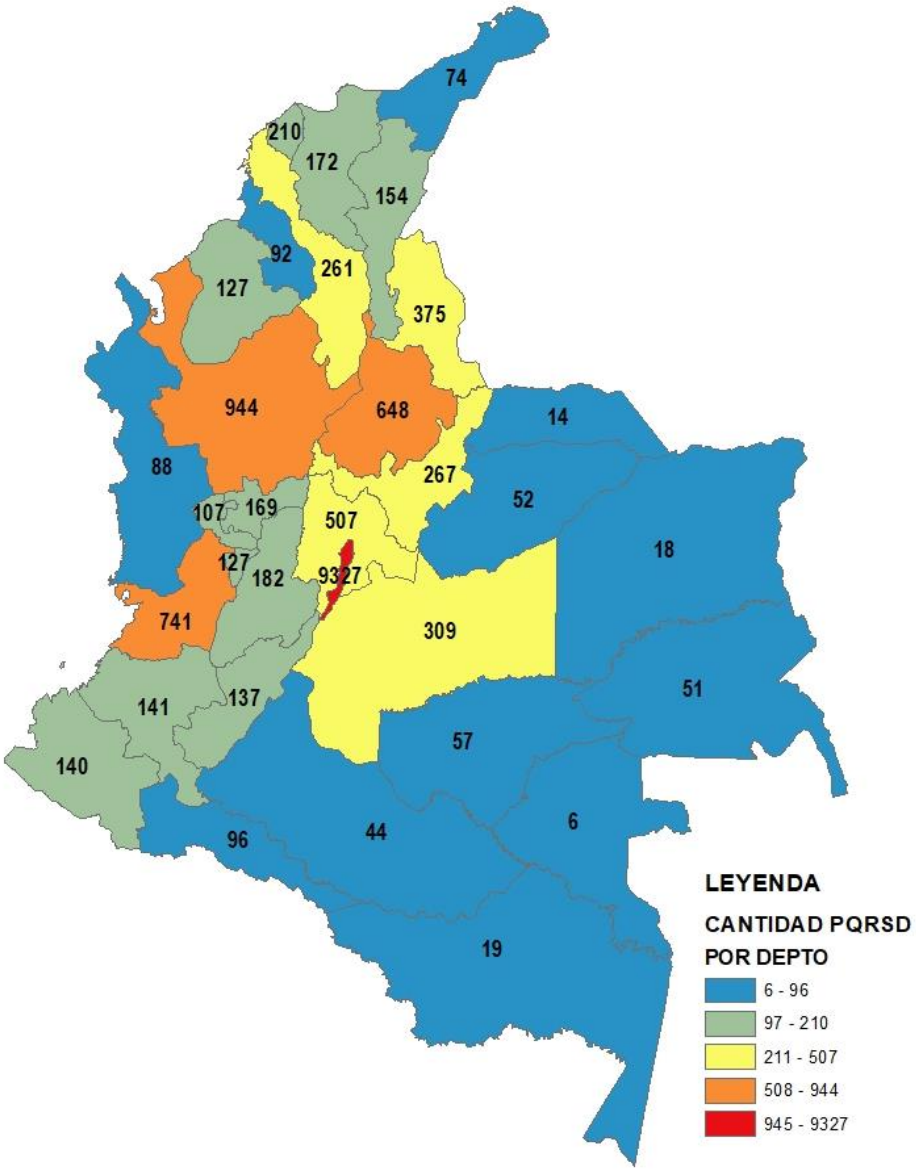
Gráfico 9. Enfoque de Género



Fuente: UCGA-2021

La **Figura 1** evidencia la distribución de PQRSD recibidas geográficamente, la ciudad de Bogotá remite la mayor cantidad de peticiones con un total de 9327 PQRSD correspondiente al 53%, en el segundo lugar se identificó la opción No reporta (solicitudes en las que no fue posible identificar su proveniencia geográfica) con un 11%, seguido por Antioquia con 5% de las peticiones, Valle del Cauca y Santander con 4%, los demás Departamentos cuentan con una participación menor al 3%.

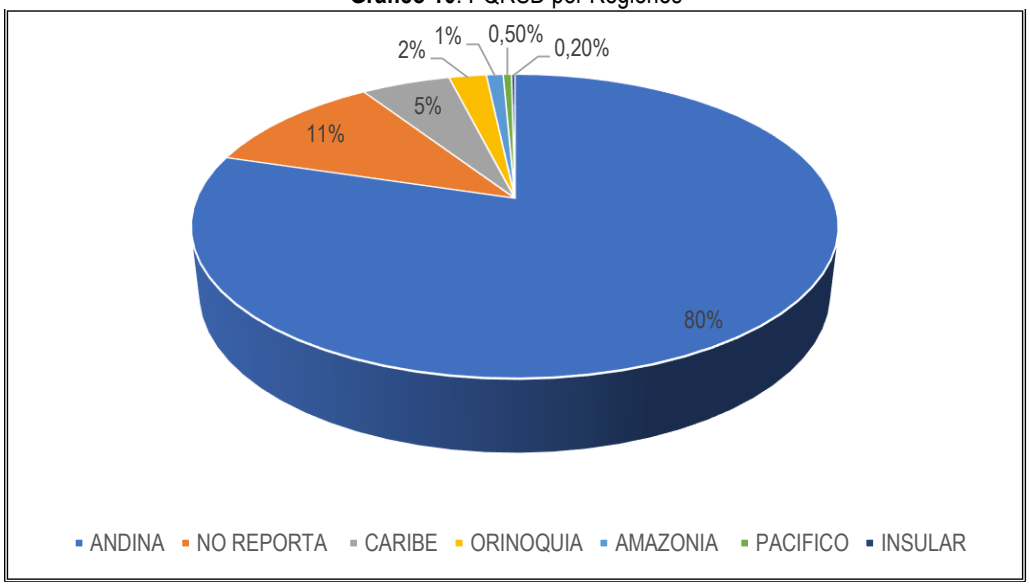
Figura 1. Número de PQRSD por Departamento



Fuente: UCGA-2021

El **Gráfico 10** indica que el 80% de las PQRSD ingresadas a Minambiente durante el año 2020 provinieron de la región Andina de Colombia con 14062 peticiones, la región Caribe con 936 peticiones correspondiente al 5%, la región Orinoquia con 393 peticiones correspondiente al 2% y las regiones Amazonia, Pacifico e insular no superaron el 1%; el 11% restante no fue posible clasificarlo en ninguna región geográfica.

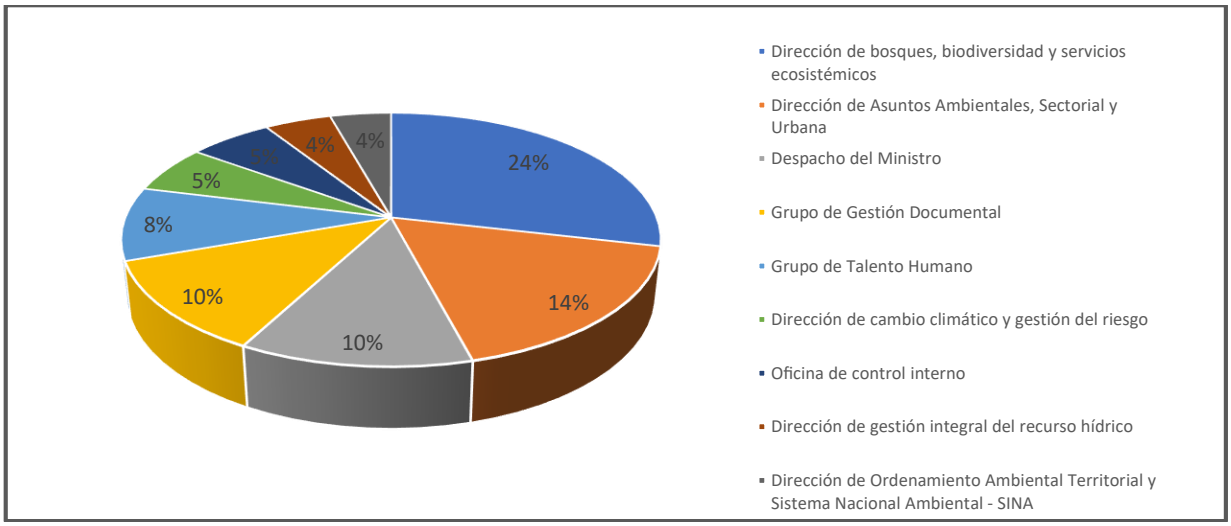
Gráfico 10. PQRSD por Regiones



Fuente: UCGA-2021

El **Gráfico 11** y presenta la totalidad de dependencias de Minambiente que gestionaron PQRSD, de las cuales se obtuvo mayor participación en la gestión y respuesta de PQRSD por parte de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos que recibió 4237 solicitudes correspondientes al 24% del total de peticiones recibidas en el año 2020; la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana gestionó 2557 peticiones con una participación del 14%; el Despacho del Ministro atendió 1759 PQRSD con una participación del 10%, el Grupo de Gestión Documental gestionó 1743 PQRSD correspondiente al 10% (la mayoría correspondientes a peticiones que no son competencia del Ministerio y que se trasladan por competencia), el Grupo de Talento Humano atendió 1386 solicitudes correspondientes al 8% ,la Dirección de Cambio climático y Gestión del Riesgo gestionó 902 peticiones correspondientes al 5%; la oficina de control interno atendió 879 PQRSD con una participación del 5%, la dirección de gestión integral de recurso hídrico atendió 699 solicitudes correspondientes al 4%, la dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA gestiono 640 PQRSD equivalente al 4%; las demás dependencias, áreas y grupos recibieron un porcentaje menor al 3% del total de PQRSD radicadas en el Ministerio durante el año 2020.

Gráfico 11. Participación en PQRSD de las dependencias del Ministerio



Fuente: UCGA-2021

Tabla 14. Participación en PQRSD de las dependencias del Ministerio

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRSD	PORCENTAJE
Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	4237	24%
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	2557	14%
Despacho del Ministro	1759	10%
Grupo de Gestión Documental	1743	10%
Grupo de Talento Humano	1386	8%
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	902	5%
Oficina de control interno	879	5%
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	699	4%
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	640	4%
Oficina asesora jurídica	509	3%
Oficina Asesora de Planeación	506	3%
Subdirección de educación y participación	330	2%
Oficina de negocios verdes y sostenibles	287	2%
Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	274	2%
Grupo de Contratos	266	2%
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	150	1%
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	114	1%

Fuente: UCGA-2021

Las temáticas de PQRSD más solicitadas dentro del Minambiente correspondieron a temáticas de Apoyo con el 34% de participación, seguido por consultas asociadas a los Mecanismos de desarrollo limpio (2%), temas asociados a Reservas Forestales (2%), temáticas de la Gestión Ambiental Urbana (2%), Recursos Genéticos y Solicitudes de Información (2%) de participación, los demás temas del Ministerio representan un porcentaje inferior al 1%. Al 38% de las PQRSD que ingresaron al Ministerio en año 2020 no les fue posible identificar la temática, ya que el asunto asociado en la base de datos que gestiona el Grupo de Gestión Documental no se asoció a una temática. En la **Tabla 15** presenta las temáticas con más de 100 solicitudes y su porcentaje de referencia.

Tabla 15. Temáticas en el Ministerio

TEMATICA	CANTIDAD PQRSD	PORCENTAJE
No se identifica	6682	38%
Temas de Apoyo	6058	34%
Mecanismos de Desarrollo MDL	420	2%
Reservas Forestales	391	2%
Gestión Ambiental urbana	368	2%
Recursos Genéticos	355	2%
Aspirantes a cargos públicos en la Entidad	315	2%
Solicitudes información	281	2%
Permisos Cites	189	1%
Bonos pensionales	168	1%
Certificado	168	1%
Solicitud certificaciones	156	1%
Medidas sanitarias y fitosanitarias	122	1%
Auxilio educativo	107	1%
Negocios verdes	103	1%

Fuente: UCGA-2021

8.3. EJERCICIOS MISIONALES DE LA ENTIDAD

Hace referencia a la caracterización de los usuarios que intervinieron en los espacios convocados por el Ministerio y las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible donde participó como cabeza de sector la Entidad. A continuación, se presenta las caracterizaciones efectuadas por las dependencias.

8.3.1. Caracterización de usuarios intervinientes en la internacionalización del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible

La Oficina de Asuntos Internacionales es la responsable de Participar con el Ministerio de Relaciones Exteriores en la formulación de la política internacional en materia ambiental y definir con éste los instrumentos y procedimientos de cooperación, y representar al Gobierno Nacional en la ejecución de tratados y convenios internacionales sobre ambiente, recursos naturales renovables y desarrollo sostenible. En este objetivo realizó interacciones con diferentes usuarios en la vigencia 2020, que arroja la caracterización de usuarios, como lo muestra la **Tabla 16**.

Tabla 16. Caracterización de usuarios Oficina de asuntos internacionales

SEGMENTO	TIPO DE PERSONA	UBICACIÓN GEOGRAFICA	TIPO DE ENCUENTRO	TEMATICA
Sesiones desarrolladas para gestionar la internacionalización del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible	Jurídica: 79% Natural: 14%	Atlántico: 1,08% Bogotá 18,28% Caldas: 2,15% Cundinamarca: 7,53% Sin Registro: 70,97%	Correo Electrónico: 89,25% Virtual: 3,23% Ventanilla de Radicación: 7,53%	Consultas: 1,08% Facturas: 4,30 % Invitación a eventos: 11,83% Otras comunicaciones: 5,38% Proyectos de Cooperación: 48,39% Cartas de presentación de proyectos: 16,13% Peticiones presentadas por periodistas: 1,08 % Solicitud de información y conceptos: 11,83%

Fuente: Oficina de Asuntos Internacionales, 2021

8.3.2. Caracterización de usuarios que intervienen en la coordinación, fortalecimiento, articulación y mutua cooperación de las entidades que integran el Sistema Nacional Ambiental

La Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del SINA es la encargada de Dirigir y coordinar el Sistema Nacional Ambiental, orienta la creación de espacios y mecanismos para fomentar la coordinación, fortalecimiento, articulación y mutua cooperación de las entidades que Integran el Sistema Nacional Ambiental; en este ejercicio realizó 154 espacios de participación en el territorio que a causa de la emergencia sanitaria por Covid-19 fueron realizados de forma virtual , algunos de estos espacios fue apoyado por la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana, estas interacciones arrojaron la caracterización de los usuarios participantes en estos escenarios, como lo evidencia la **Tabla 17.**

Tabla 17. Caracterización de usuarios Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del SINA

SEGMENTO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	ACTORES PARTICIPANTES	OBJETO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN
160 espacios asociados a ejercicios de participación en territorio, de los cuales 154 fueron liderados por la DOAT-SINA y el despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio, asociados a ejercicios de participación en territorio	Todo el país (Virtual): 89% (Presencial): 11% Del 11% le corresponde porcentualmente a cada municipio: Bogotá: 22% Popayán, Santander de Quilichao: 44% Quibdó: 6% Montería. Villavicencio, Bogotá, Riohacha y Dibulla: 6% Medellín, Yopal,	Corporaciones Autónomas Regionales: 83% Presidencia de la República: 13% Congreso de la República: 1% Ministerio del Interior 3%	Asistencia Consejo Directivo – Asistencia Técnica – Consejos Ordinarios y extraordinarios Corporaciones Autónomas Regionales: 68% Socialización acuerdos con entidades SINA: 17% Formulación de política pública: 8% Cumplimiento de sentencias: 7%

SEGMENTO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	ACTORES PARTICIPANTES	OBJETO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN
	Bucaramanga, Cali: 22%		

Fuente: Dirección del SINA, 2021

8.3.3. Caracterización de usuarios que intervienen en los espacios de participación en la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana.

La Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana – DAASU es la encargada de proponer las políticas, coordinar las estrategias y definir las bases técnicas para los procesos de regulación en materia de prevención y control del deterioro ambiental; promover el fortalecimiento de la gestión ambiental de los sectores productivos y de las áreas urbanas del país y garantizar la inserción de las variables ambientales en los procesos de toma de decisiones de las esferas del ejercicio público y privado. En este objetivo realizó interacciones con diferentes usuarios en la vigencia 2020, que arroja la caracterización de usuarios, como lo muestra la **Tabla 18.**

Tabla 18. Caracterización de usuarios Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana

SEGMENTO	TIPO DE PERSONAS	UBICACIÓN GEOGRAFICA	TEMATICA
Se realizaron 14 eventos a través de Talleres, mesas regionales y Webinar.	Entidad Estatal: 61% Academia: 13% Ciudadano 12% Órganos de Control: 9% Gremios: 6%	Virtual: 100% De este 100% se pudo identificar la ciudad de participación virtual de los eventos. Bogotá: 20% Valledupar: 7% Cali: 4% Manizales: 3% Bucaramanga: 2% Iblague:2% Floridablanca: 1% Medellin:1% Santamarta:1%	Aprovechamiento de residuos Biodiversidad Urbana y Economía Circular Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos Calidad de Aire e Incendios Forestales Impactos ambientales de los procesos urbanos de compactación y expansión Licencia Ambiental Lista de Chequeo para Evaluación de Estudios ambientales Modificación Resol. 1207 de 2014

Fuente: DAASU, 2021

8.3.4. Caracterización de usuarios que intervienen en los planes de desarrollo Administrativo Sectorial e institucional

La Oficina Asesora de Planeación es la encargada de acompañar a las dependencias en las definiciones de los planes estratégicos, de acción, plan operativo anual y plurianual, los Planes de Desarrollo Administrativo Sectorial e institucional; hace seguimiento para el cumplimiento de sus metas de los Planes y las Políticas del sector; promueve, asesora, capacita y hace seguimiento a la metodología para la presentación de proyectos en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional y en el Sistema de Seguimiento de Proyectos de Inversión; coordina con las dependencias y las entidades del sector el plan de desarrollo sectorial con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo. Con este objeto a continuación en la **Tabla 19** se muestra el porcentaje de cada una de las entidades en la participación de documentos, planes y políticas en los ejercicios realizados en el año 2020.

Tabla 19. Participación de entidades en formulación de documentos planes e informes

Entidades	Documento de Política	Plan Nacional de Desarrollo	Estadística / Indicadores	Informes Gestión Ambiental
Departamento Nacional de Planeación	40%	50%	25%	10%
Ministerios	5%	-	5%	-
Presidencia de la Republica y Consejerías	20%	10%	5%	10%
DANE	5%	-	60%	-
Órganos de Control	10%	5%	5%	30%
Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible	5%	15%	-	-
Comunidades Étnicas	5%	5%	-	5%
Entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible (IIA, PNN, ANLA)	5%	10%	-	15%
Congreso de la Republica	5%	5%	-	30%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2021

Adicional a la información anterior en la **Tabla 20** se muestra el porcentaje de participación de las entidades en la formulación de proyectos, trámites presupuestales y proyectos de inversión que se desarrollaron en el año 2020.

Tabla 20. Participación de entidades en formulación de proyectos de inversión

Entidades	Proyectos de Inversión (Apoyo en la actualización y registro)	Anteproyecto	MGMP [1]	Trámites Presupuestales	Distribución cuota de Inversión	Elaboración cartas de modificaciones	Resoluciones de giro a Institutos de Investigación	SPI [2]
Departamento Nacional de Planeación	45%	20%	20%	40%	80%	30%	0%	60%

[1] MGMP: Banco de mediano plazo (Liderado por ministerio de hacienda)
[2] SPI: Registro de avance de los proyectos por parte de las corporaciones.

Entidades	Proyectos de Inversión (Apoyo en la actualización y registro)	Anteproyecto	MGMP [1]	Trámites Presupuestales	Distribución cuota de Inversión	Elaboración cartas de modificaciones	Resoluciones de giro a Institutos de Investigación	SPI[2]
Ministerio de Hacienda y crédito Publico	0%	20%	20%	30%	0%	30%	0%	0%
Entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible (IIA, PNN, ANLA)	25%	40%	40%	5%	20%	20%	100%	10%
Corporaciones Autónomas Regionales y de desarrollo sostenible	25%	15%	15%	0%	0%	20%	0%	20%
Órganos de Control	5%	5%	5%	5%	0%	0%	0%	10%
Presidencia de la Republica	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2021

El Fondo de Compensación Ambiental (FCA) es un instrumento financiero de redistribución de recursos entre Corporaciones, con beneficio para aquellas que cuentan con menores posibilidades de generación de ingresos, incluyendo a las Corporaciones de Desarrollo Sostenible. Con este propósito la **Tabla 21** describe las temáticas y el presupuesto asignado a cada una de las temáticas financiadas para el año 2020.

Tabla 21. Fondo de Compensación Ambiental

	Tipo	Presupuesto de funcionamiento distribuido (millones)	Presupuesto de inversión distribuido (millones)	Rubro financiado con recursos de funcionamiento (millones)	Temática financiada con recursos de inversión ejecutados (millones)
Corporaciones beneficiarias del Fondo de Compensación Ambiental (FCA)	Corporaciones Autónomas Regionales (53%) CVS, CRC, CORPONARIÑO, CORPOGUAJIRA, CORPOCESAR, CARSUCRE, CORPOCHIVOR, CSB	$3.523,5 (36%)	$18.224,9 (43%)	Gastos de personal: $1.728,7 Adquisición de bienes y servicios: $1.441,7 Transferencias corrientes: $68,2 Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora: $284,9	Negocios verdes: $5.100,1 Recurso hídrico: $4.265,8 Conservación de la biodiversidad (se incluye Restauración): $20.841,8 Cambio climático: $507 Ordenamiento ambiental territorial: $7.050 Educación ambiental: $2.608,4
	Corporaciones de Desarrollo Sostenible (47%) CORPOURABÁ, CODECHOCÓ, CORPOAMAZONIA, CDA, CORALINA, CORMACARENA, CORPOMOJANA	$6.269,3 (64%)	$24.253,7 (57%)	Gastos de personal: $3.865,2 Adquisición de bienes y servicios: $2.198,7 Transferencias corrientes: $132,8 Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora: $72,6	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2021

El Órgano Colegiado de Administración y Decisión (OCAD) evalúa, viabiliza, aprueba y prioriza los programas y proyectos que serán financiados con recursos del FCTeI del Sistema General de Regalías. En este contexto el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha aprobado 17 proyectos a nivel, regional, departamental,

municipal y a corporaciones autónomas regionales destinando los recursos para cuatro temáticas que se muestran en la **Tabla 22**.

Tabla 22. Órgano Colegiado de Administración y Decisión (OCAD)

Órganos Colegiados de Administración y Decisión (OCAD) del Sistema General de Regalías (SGR)	Tipo	Número de proyectos aprobados	Presupuesto de inversión distribuido por el SGR (millones)	Temática financiada con recursos de inversión (proyectos)
	Regional	6	$ 72.292,5	Gestión ambiental sectorial: 1 Gestión del cambio climático: 1 Gestión del riesgo: 2 Gestión integral de la biodiversidad: 7 Gestión integral del recurso hídrico: 6
	Departamental	4	$ 4.675,4	
	Nacional	3	$ 892,5	
	Cormagdalena	2	$ 6.786,6	
	Municipal	1	$ 14.109,6	
	CAR	1	$ 2.293,4	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2021

El Fondo Nacional Ambiental – FONAM es un instrumento financiero del sector ambiental mediante el cual se prestará apoyo a la ejecución de la política ambiental y de manejo de recursos naturales renovables y se orientará la inversión hacia acciones establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, los planes regionales y los planes de desarrollo de las entidades territoriales, y la financiación o cofinanciación de proyectos a entidades privadas. Por lo tanto, el Misterio evaluó 16 proyectos generando: cuatro (4) conceptos favorables, cinco (5) no favorables y siete (7) proyectos que no cumplieron con requisitos para su evolución; sin embargo, no fue posible el financiamiento de los proyectos favorables debido a la no disponibilidad de recursos como se muestra en la **Tabla 23**.

Tabla 23. Fondo Nacional Ambiental

Corporaciones beneficiarias del FONAM	Tipo	Número de proyectos evaluados 1	Presupuesto de inversión distribuido (millones)	Temática evaluada
	Corporaciones Autónomas Regionales (56%)	9	$ -	Restauración: 12 Cambio climático: 1 Gestión del riesgo: 2 Calidad del aire: 1
	Corporaciones de Desarrollo Sostenible (44%)	7	$ -	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2021

Finalmente, la oficina asesora de planeación identifica unas temáticas que fueron priorizadas en el cuatrienio del año 2020, en las Corporaciones Autónomas Regionales y las Corporaciones de Desarrollo Sostenible y de estas temáticas priorizadas se identifican las fuentes de financiación como se describen en la **Tabla 24**.

Tabla 24. Fondo Nacional Ambiental

	Tipo	Ubicación	Fuente de Financiación	Tema priorizado para el cuatrienio
Corporaciones	Corporación Autónoma Regional: 71% Corporación Desarrollo Sostenible: 29%	Región Caribe: 45% Región Pacifico: 11% Región Eje Cafetero: 11% Región Centro Oriente: 17% Región Centro Sur: 10% Región Llano: 5%	FONAM: 10% FCA: 64% PGN: 24% CONTRATO PLAN:2%	Restauración: 34% Gestión de Riesgo y Cambio Climático: 28% Recurso Hídrico: 12% Negocios Verdes: 10% Gestión Biodiversidad: 8% Educación Ambiental: 5% Calidad del Aire: 2%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2021

8.3.5. Caracterización de usuarios que intervienen en los espacios de participación en la gestión integral del recurso acuático, costero y marino

La Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos en su ejercicio de velar por el manejo sostenible de los mares y costas, realiza ejercicios de participación en territorio; a partir de los espacios de participación de consultas previas realizados durante la vigencia 2020 se presenta la caracterización de los usuarios que participaron en dichos espacios, como se muestra en la **Tabla 25**.

Tabla 25. Caracterización de usuarios Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos

SEGMENTO	SEXO	UBICACIÓN GEOGRAFICA	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	OBJETO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN
458 usuarios de ejercicios de participación en territorio	Mujeres: 40,64% Hombres: 59,39%	Caribe: 100%	Consulta Previa: 100%	Área Marina Protegida: 100%

Fuente: Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos, 2021

Adicionalmente la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos realizó espacios con entidades de orden nacional obteniendo la siguiente caracterización y porcentajes de participación.

Tabla 26. Caracterización de usuarios Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos

SEGMENTO	CLASIFICACIÓN
55 entidades del orden nacional identificadas	Corporaciones Autónomas Regionales: 21,82% Institutos de Investigación 7,27% Ministerios y otras entidades asociadas: 23,64% Otras entidades públicas 27,27% - Academia: 12,73% - ONGs: 7,27%

Fuente: Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos, 2021

8.3.6. Caracterización de usuarios que intervienen en los espacios de participación y educación ambiental en la Subdirección de Educación y participación

La Subdirección de Educación y Participación es la encargada de programar, realizar y ejecutar actividades de participación con la ciudadanía, establece mecanismos para afianzar la relación y participación de la ciudadanía con el Ministerio. En este objetivo realizó interacciones con diferentes usuarios en la vigencia 2020, arrojando la caracterización de usuarios que se muestra en la **Tabla 27**.

Tabla 27. Caracterización de Usuarios Subdirección de Educación y Participación

SEGMENTO	TIPO DE PERSONAS	UBICACIÓN GEOGRAFICA	TEMATICA
Se realizaron 72 espacios de Participación y Educación Ambiental	Autoridades Municipales: 33% Entidad Estatal: 24% Ciudadanía: 15% Academia: 13% Etnias: 8% Institucionalidad Extranjera: 7%	Virtual: 100% De este 100% se pudo establecer, el Departamento o Distrito de participación virtual de los eventos. Nacional: 40% Cundinamarca: 21% Meta: 7% Santander: 6% Boyacá: 6% Norte de Santander: 4% Bogotá:3% Huila: 3% Bolívar:1% Guajira:1% Igualmente, a Nivel internacional (10 paises de Mesoamérica, Perú): 8%	Delimitación participativa de páramos: 35% Institucionalización de la Política de Educación Ambiental: 18% Centros Regionales de Diálogo Ambiental: 17% Biodiversidad: 8% Cambio climático 8% Compromisos con grupos étnicos: 6% Internacionalización de la Educ. Ambiental: 4% Otros: 4%

Fuente: Subdirección de Educación y Participación, 2021

8.3.7. Caracterización de usuarios intervinientes en el ejercicio misional de la Gestión Integral del Recurso Hídrico

Durante la vigencia 2020, la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, hizo parte en espacios de participación con los Consejos de Cuencas para el desarrollo de cada una de las fases del Plan de Manejo y Ordenamiento de la Cuenca – POMCA, cumpliendo la función de ser la instancia de representación y consulta de los actores que viven y desarrollan actividades en la cuenca y participación de diversos temas relacionados con gobernanza, además de las asignadas en la Resolución 509 de 2013. Producto de estas interacciones que se desarrollaron de forma virtual se realizó la caracterización de estos espacios de participación, cuya información se presenta en la **Tabla 28**.

Tabla 28. Caracterización de Usuarios Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico

SEGMENTO	SEXO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	OBJETIVO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN
46 participantes de Sectores productivos incluidos Minvivienda, Miangricultura, ACP, ANDI, UPRA, ANH y ANM	Mujeres: 24 Hombres: 22	Bogotá	6 espacios de participación en el marco de la actualización de la guía técnica para la formulación de POMCA.	Recopilar y retroalimentar los comentarios y aportes identificados por los sectores, de manera que se pueda converger en propuestas concretas que sirvan como insumo para el proceso de actualización de la guía técnica para la formulación de POMCAS.
107 participantes de Autoridades Ambientales, entre las cuales se encuentran CARS, Parques Nacionales, Autoridades Ambientales Urbanas, Áreas Metropolitanas	Mujeres: 60 Hombres: 47	Amazonia Antioquia Caribe Central Eje Cafetero Orinoquia Pacífico Santanderes	24 espacios de participación, en el en el marco de la actualización de la guía técnica para la formulación de POMCA.	Elaborar propuestas con las autoridades ambientales sobre las inquietudes y vacíos identificados y priorizados, que sirvan como insumo para el proceso de actualización de la guía técnica para la formulación de POMCAS.
40 Consejeros de Cuenca de los POMCA Alto, Medio y bajo Suarez, Sumapaz, directos al Magdalena Medio entre Río Negro y carare.	Mujeres: 23 Hombres: 17	Boyacá Cundinamarca Santander	3 espacios con el fin de socializar roles y funciones de consejos de cuenca, para su reconformación.	Marco política de gestión integral del recurso hídrico, fases, procedimientos y participación de los POMCAS. Roles y funciones del Consejo de Cuenca.
83 espacios virtuales para actores en desarrollo de los instrumentos de administración	Mujeres: 838 Hombres:796 Usuarios sectoriales: 321 Ministerios:3	Bogotá Cundinamarca	Se realizaron 83 espacios virtuales para actores en desarrollo de los instrumentos de administración	Durante estos espacios se trataron temas de caudal ambiental, criterios de calidad, huella hídrica, modelación de calidad de agua, módulos de consumo, reglamentación de uso de agua, ronda hídrica, sedimentos.
1 reunión temática actores en el desarrollo de experiencias en buenas prácticas de uso del agua	Mujeres: 3 Hombres:2 Usuarios sectoriales: 1 Ministerios:4	Cundinamarca La Calera	1 reunión temática actores en el desarrollo de experiencias en buenas prácticas de uso del agua	Durante este espacio se trato el tema de uso eficiente del recurso hídrico.
169 espacios sobre Actores Plataformas Colaborativas - cumplimiento meta PND (De los cuales 8 fueron de forma presencial)	Mujeres: 3 Hombres:2 Usuarios sectoriales: 1 Ministerios:4	Bogotá	169 espacios sobre Actores Plataformas Colaborativas - cumplimiento meta PND	Estos espacios tuvieron como propósito tratar plataformas de diferentes proyectos como CIIFEN Boyacá – Chinchiná, Plataforma GEF CGSM, Coalición Agua para Colombia, Plataforma Cuenca Alta Rio Cauca, Plataforma Cuenca Rio Chinchiná.
1 espacio virtual sobre la asistencia técnica con los municipios accionados que	Mujeres: 20 Hombres:28 Usuarios sectoriales: 1 Ministerios:4	Choco	1 espacio virtual sobre la asistencia técnica con los municipios accionados que hacen parte de la cuenca baja del río Atrato	Este espacio tuvo como finalidad tratar la Sentencia T- 622-16.

SEGMENTO	SEXO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	OBJETIVO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN
hacen parte de la cuenca baja del río Atrato				
1 espacio virtual sobre la asistencia técnica con los municipios accionados que hacen parte de la cuenca alta del río Atrato	Mujeres: 21 Hombres:19 Usuarios sectoriales: 1 Ministerios:3	Choco	1 espacio virtual sobre la asistencia técnica con los municipios accionados que hacen parte de la cuenca alta del río Atrato	Este espacio tuvo como finalidad tratar la Sentencia T- 622-16.
1 espacio virtual sobre la asistencia técnica con los municipios accionados que hacen parte de la cuenca media del río Atrato	Mujeres: 25 Hombres:31 Usuarios sectoriales: 1 Ministerios:4	Choco	1 espacio virtual sobre la asistencia técnica con los municipios accionados que hacen parte de la cuenca media del río Atrato	Este espacio tuvo como finalidad tratar la Sentencia T- 622-16.
1 espacio virtual Décima Sesión de la Comisión de Guardianes del río Atrato	Mujeres: 41 Hombres:39 Usuarios sectoriales:3 Ministerios:6	Choco	1 espacio virtual Décima Sesión de la Comisión de Guardianes del río Atrato	Este espacio tuvo como finalidad tratar la Sentencia T-622-16
2 talleres virtuales para lideres ambientales y comunitarios y comunidad en general	Mujeres: 315 Hombres:219	Bogotá	2 talleres virtuales para lideres ambientales y comunitarios y comunidad en general	En estos talleres se tratan temas de Manejo y Transformación de conflictos.
1 taller virtual para líderes comunitarios de la cuenca del rio Atrato.	Mujeres: 30 Hombres:33	Bogotá	1 taller virtual para líderes comunitarios de la cuenca del rio Atrato.	En estos talleres se tratan temas de Manejo y Transformación de conflictos.
2 reuniones virtuales de la comisión de guardianes del rio.	Mujeres: 74 Hombres:70 Usuarios sectoriales:10 Ministerios:11	Choco	2 reuniones virtuales de la comisión de guardianes del rio	Estas reuniones tuvieron como propósito abordar la Octava y novena Sesión de la Comisión de Guardianes del río Atrato de acuerdo con la Sentencia T-622-16.
2 espacios de participación sobre programa institucional regional de monitoreo de la cantidad y calidad de agua – PRIMA	Mujeres: 403 Hombres:314 Usuarios sectoriales:118 Ministerios:3	Mocoa Neiva	2 espacios de participación sobre programa institucional regional de monitoreo de la cantidad y calidad de agua – PRIMA	Estas reuniones trata temas de construcción de la hoja de ruta para la formulación del PIRMA CAZ e IDEAM y realización de reuniones de acompañamiento a la fase de planificación para la formulación del PIRMA-CAM Y PIRMA- Corpochivor.
2 mesas de trabajo virtual sobre presentación de avances y ejecución de acciones de la Sentencia T-622-16 con los municipios accionados de la cuenca alta y	Mujeres: 42 Hombres:62 Usuarios sectoriales:2 Ministerios:6	Choco	2 mesas de trabajo virtual sobre presentación de avances y ejecución de acciones de la Sentencia T-622-16 con los municipios accionados de la cuenca alta, baja y media del río Atrato	Estas mesas de trabajo tienen como objetivo presentar los avances y ejecución de acciones relacionadas con la Sentencia T-622-16.

SEGMENTO	SEXO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	OBJETIVO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN
algunos de la media del río Atrato				
1 Reunión virtual sobre primera Sesión de los de Guardianes del río Cauca, en el marco de la Sentencia T-38-19	Mujeres: 28 Hombres:29 Ministerios:1	Bogotá	Primera Sesión de los de Guardianes del río Cauca, en el marco de la Sentencia T-38-19	Primera Sesión de los de Guardianes del río Cauca, en el marco de la Sentencia T-38-19
2 talleres virtuales para profesionales de las áreas técnicas de las autoridades ambientales del país	Mujeres: 117 Hombres:159	Bogotá	Profesionales de las áreas técnicas de las autoridades ambientales del país	Estos talleres con los profesionales de las áreas técnicas de las autoridades ambientales sobre la formulación de PMAA y gestión del riesgo en POMCA
1 reunión virtual relacionada con la segunda sesión de los guardianes del rio cauca	Mujeres: 21 Hombres:13 Ministerios:1	Bogotá	Segunda sesión de los guardianes del rio cauca	Esta reunión tuvo como objetivo tratar la Sentencia T-38-19.
1 reunión virtual sobre la sentencia río bugalagrande.	Mujeres: 9 Hombres:17 Ministerios:1	Bogotá	Primera reunión de articulación sobre la sentencia río bugalagrande	Esta reunión tuvo como objetivo tratar la Sentencia 002-2020.
3 reuniones temáticas cuenca hidrográfica del rio Bogotá	Mujeres: 9 Hombres:17 Ministerios:1	Bogotá	Reuniones temáticas cuenca hidrográfica del rio Bogotá	Se realizaron 3 reuniones temáticas para el seguimiento a la sentencia y plan de acción del CECH
1 mesa de trabajo para seguimiento reuniones temáticas cuenca hidrográfica del rio Bogotá	Mujeres: 6 Hombres:20	Bogotá	Sexto informe comité de seguimiento Sentencia T-622-16	Sexto informe comité de seguimiento Sentencia T-622-16
2 reuniones virtuales sobre el Sistema de Información del Recurso Hídrico	Mujeres: 8 Hombres:7	Bogotá	Sistema de Información del Recurso Hídrico	Se trataron de temas de Articulación de información del Sistema de Información del Recurso Hídrico - SIRH con el IDEAM y Validación e integración del Sistema Único de Información con el SIRH Superintendencia de Servicios Públicos Superservicios e IDEAM.
8 reuniones temáticas virtuales para el programa Nacional de Investigación para la GIRH	Mujeres: 62 Hombres:12 Usuarios sectoriales:10	Bogotá	Reuniones temáticas virtuales para el programa Nacional de Investigación para la GIRH	En estas reuniones se tratan temas de Programa Nacional de Investigación para la GIRH

Fuente: Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, 2021

8.3.8. Caracterización de usuarios Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica se encarga de conceptuar jurídicamente los temas referentes a la naturaleza del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y en lo de su competencia, así mismo ejerce la representación judicial y extrajudicial ante las diferentes Corporaciones Judiciales, en todo el territorio nacional, adelantando además el proceso por jurisdicción coactiva pertinente.

De acuerdo con lo anterior a continuación, se muestra la caracterización de los usuarios del año 2020 que realizaron solicitudes de procesos judiciales y solicitudes de conceptos como se muestra en la **Tabla 29**.

Tabla 29. Caracterización de Usuarios Oficina Asesora Jurídica

SEGMENTO	TIPO DE PERSONAS	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	TEMÁTICAS
49 Procesos judiciales notificados en el año 2020	NATURAL: 84% JURÍDICA 16%	Bogotá: 21 Antioquia: 3 Atlántico: 2 Huila: 3 Nariño: 2 Santander: 2 Putumayo: 5 Boyacá: 2 Cauca: 1 Norte De Santander: 2 Magdalena: 2 Meta: 1 Valle Del Cauca: 1	Procesos contencioso-administrativos: 47 Procesos ordinarios laborales: 1 Ordinarios civiles: 1
94 Acciones de tutela notificada en el año 2020	NATURAL: 91,5 JURÍDICA 8,5	Bogotá: 24 Antioquia: 8 Córdoba: 2 Atlántico: 2 Santander: 6 Valle Del Cauca: 12 Bolívar: 5 Norte De Santander: 2 Boyacá: 4 Tolima: 3 Nariño: 1 Caldas: 1 Huila: 1 Meta: 14 Putumayo: 2 Chocó: 2 Guajira: 7 Cundinamarca: 1	Derecho de petición: 22 Consulta previa: 5 Renta básica por emergencia 5 Laborales:10 Derecho la vida:13 Debido proceso: 2 Declaración sujeto de derechos:3 Otros: 34
73 Conciliaciones extrajudiciales notificadas en el 2020	NATURAL: 100% JURÍDICA: 0%	Bogotá: 5 Antioquia: 60 Arauca: 1 Magdalena: 2 Santander: 2 Caquetá: 1 Boyacá: 1 Cesar: 1	Contencioso administrativas: 73

SEGMENTO	TIPO DE PERSONAS	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	TEMÁTICAS
84 Requerimientos notificados en el 2020	NATURAL: 31% JURÍDICA: 69%	SIN REGISTRO	Restitución de tierras: 58 Derechos de petición: 26
1034 Conceptos solicitados años 2020	SIN REGISTRO	SIN REGISTRO	Aplicación de normas en el territorio nacional-sin registro elaboración y expedición de actos administrativos de carácter general-sin registro

Fuente: Oficina Asesora Jurídica, 2021

8.4 Usuarios que acceden a consultar información en página web

El objetivo más importante del portal web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es la oferta de información del sector Ambiente y Desarrollo Sostenible; una característica clave de un portal es la renovación permanente de sus contenidos para lograr una trasparencia activa con el fin de que la información sea actualizada, accesible y disponible, para ello se requiere efectuar la caracterización de los usuarios que demandan información en el portal web del Ministerio, con el fin de mejorar la oferta de información por este medio. A partir de las consultas efectuadas durante la vigencia 2020, se presenta en la **Tabla 30 ,** la caracterización de este segmento de usuarios:

Tabla 30 . Caracterización de usuarios que acceden a la página web

SEGMENTO	TIPO DE USUARIO	NECESIDAD DE INFORMACIÓN	REGIÓN GEOGRÁFICA	DISPOSITIVO DE CONSULTA	CANALES
Usuarios que visitaron la página web en el año 2020	Usuarios nuevos: 1.706.247 (81,5%)	Página web en general 500.980 (11,35%) Componente de Búsqueda 126.605 (2,87%) Gobierno unifica el código de colores para la separación de residuos en la fuente a nivel nacional 113.701 (2,58 %) Objetivos y funciones del Ministerio 113.701 (2,58 %)	Bogotá 548.947 (39,05%) Antioquia 189.108 (13,45 %) Valle del Cauca 103.569 (7,37%) Santander 64.328 (4,58 %)	Equipo de Escritorio: 1.126.014 (64,99%)	Búsqueda Orgánica 1.418.190 (79,63 %) Directa 281.771 (15,82%) Referido 41.240 (2,32%)
	Usuarios recurrentes: 303,807 (18,5%)	Normativa/Resoluciones: 64.849 (1,47 %) Index 58.695 (1,33 %) Consultas públicas 58.695 (1,33 %) Búsqueda de documentos 55.234 (1,25 %) Trámites y servicios 48.487 (1,10 %	Cundinamarca 58.041 (4,13 %) Atlántico 56.054 (3,99 %) Tolima 37.038 (2,63 %) Risaralda 32.852 (2,34 %) Boyacá 30.329 (2,16 %) Norte de Santander 30.174 (2,15 %)	Dispositivos móviles: 592.914 (34,22 %) Tablet: 13.697 (0,79 %)	Social 39.487 (2,22 %) Email 229 (0,01 %) Otro: 17 (0,00 %)

SEGMENTO	TIPO DE USUARIO	NECESIDAD DE INFORMACIÓN	REGIÓN GEOGRÁFICA	DISPOSITIVO DE CONSULTA	CANALES

Fuente: TICS, 2021

9. CONCLUSIONES

- La elaboración de caracterización de usuarios permite conocer en detalle el perfil y las características de los ciudadanos que acceden a los trámites, servicios y peticiones en el Ministerio, esta caracterización es importante ya que permite establecer los comportamientos de los ciudadanos frente a las solicitudes, el grado de conocimiento y frecuencia con la que acceden a la oferta institucional.
- La segmentación o agrupación de grupos de valor, permite conocer las particularidades y necesidades de los puntos de atención del Ministerio.
- Los dos medios de recepción más utilizados por los ciudadanos en el año 2020 fueron: El correo electrónico con una participación del 91%, y la ventanilla única de radicación con un 9% lo que induce a promover campañas orientadas a divulgar los demás mecanismos de servicio al ciudadano.
- El trámite con mayores solicitudes realizadas en la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos son los permisos CITES con un 46% de la totalidad de trámites a cargo de esta dirección.
- En cuanto a los ejercicios misionales de la entidad, la Oficina de Asuntos Internacionales registra mayores solicitudes en las Cartas de presentación de proyectos con una participación del 16,13% , la Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del SINA ha realizado mayores espacios de participación en Asistencia a Consejo Directivo – Asistencia Técnica – Consejos Ordinarios y extraordinarios en las Corporaciones Autónoma Regionales con un participación del 68%, la Subdirección de Educación y Participación ha realizado el mayor porcentaje de espacios de participación (35%) en la delimitación participativa de páramos. La Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana – DAASU ha realizado 14 eventos virtuales mientras que la Oficina Asesora de Planeación ha financiado varios proyectos la mayor asignación de recursos se realizó a la Conservación de la biodiversidad (se incluye Restauración) con $20.841,8 millones.

10. RECOMENDACIONES

- Fortalecer y divulgar los canales de atención institucional como el formulario web de PQRSD, WhatsApp y chat institucional.
- El grupo de gestión documental utilice una base de datos de radicación de comunicaciones oficiales que contenga los criterios evaluados para realizar la caracterización de usuarios de forma estandarizada con el fin de depurar y procesar la información.
- Las áreas y dependencias puedan utilizar la encuesta de percepción F-M-GDS-02 cuando se realicen espacios de participación ciudadana, con el fin de que puedan utilizarla para realizar de forma práctica la recolección y sistematización de la información de las variables específicas para el desarrollo de la caracterización de usuarios.

- Fortalecer los canales para interponer PQRSD ya que el 37,5% de los departamentos registro menos de 96 PQRSD anuales, este fortalecimiento de canales en dichos territorios se deberá articular con las corporaciones autónomas regionales de dichos territorios.

Firmado digitalmente por: ANGEL PALOMINO EDNA MARGARITA
Fecha y hora: 30.08.2021 15:53:10

EDNA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO
Coordinadora
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto.

Proyecto: Lizeth Katheryn Avendaño Herrera UCGA
Reviso: Diego Trujillo Escobar - Contratista UCGA