

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de abril al 30 de junio de 2021)

TABLA DE CONTENIDO

1.	ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	3
2.	GESTIÓN DE PETICIONES	4
2.1.	Radicación de PQRSD	4
2.2.	Medio de recepción de peticiones	5
2.3.	Reporte de PQRSD por dependencia	5
2.4.	Política institucional de servicio al ciudadano	8
2.5.	Política para la atención a personas en condición de discapacidad	8
2.6.	Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD	9
2.7.	Medición de satisfacción en la atención	9
2.8.	Lenguaje claro	11
2.9.	Portafolio de trámites y servicios	11
2.10.	Conflictos de interés	11
2.11.	Encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios	11
2.12.	Espacios de capacitación	12
3.	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	14
4.	RENDICION DE CUENTAS	14
5.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	14
5.1.	Pautas de accesibilidad de contenidos web	16
6.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RITA)	17
7.	GENERACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	17
7.1.	Auditoría interna proceso servicio al ciudadano	18
8.	GENERACIÓN DE INFORMES	18

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de abril al 30 de junio de 2021)

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 abril al 30 de junio de 2021.

1. ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO

La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA/OGP por sus siglas en inglés) es una iniciativa multilateral 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, innovación y uso de nuevas tecnologías que logren generar cambios concretos y visibles. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible suscribió el compromiso para el IV Plan de Acción Nacional de Estado Abierto 2020-2022.

“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”.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en el periodo de gestión realizó la consolidación de las iniciativas que adelantan la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos - DBBSE y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo – DCCGR y que se articulan con los temas priorizados con el fin de presentárselos a organizaciones de la sociedad civil, entidades del SINA y red de jóvenes, en este sentido se realizó la proyección del oficio de convocatoria y se solicitó el apoyo de la Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA para realizar la convocatoria con entidades del SINA. con las acciones descritas se adelantan 2 de las actividades del IV Plan de Acción Nacional de Estado Abierto 2020-2022.

Tabla 1. Actividades adelantadas del IV Plan de Acción Nacional de Estado Abierto 2020-2022

N°	Actividad y producto/entregable	Producto
1.	Ejercicio de revisión y diagnóstico con entidades del SINA y demás organizaciones interesadas en la toma de decisiones referidas a áreas protegidas, deforestación y cambio climático sobre dificultades de identificación de fuentes únicas y flujos de información en los sistemas de información. De esta manera se identifican y reconocen posibilidades de mejora para la interoperabilidad de los sistemas de información.	Propuesta colaborativa para la mejora de los servicios de información SIAC y demanda de datos, que incorpore un diagnóstico de fuentes y flujos de información. Catálogo de datos e información del sector.
2	Ejercicio pedagógico y participativo con sectores juveniles y la ciudadanía en general, con enfoque diferencial con el objetivo de identificar las necesidades de información pública ambiental, aportar al diseño de herramientas de acceso a la información y recibir propuestas para el fortalecimiento del proceso informativo en el marco del SIAC.	Memoria de los espacios de diálogo con los actores interesados con identificación de propuestas viables.

Fuente: UCGA

Por otro lado, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realizó la postulación oficial de renovación como miembro del Comité de Estado Abierto de la Alianza para el Gobierno Abierto, la postulación fue efectuada a través de la Secretaría General y en la que participa la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, asistiendo a la totalidad de sesiones y actividades que convoca esta instancia.

2. GESTIÓN DE PETICIONES

2.1. Radicación de PQRSD

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de abril al 30 de junio de 2021, ingresaron un total de 3884 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, el 8.83% (343) fueron trasladadas 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 segundo trimestre del año.

Tabla 2. Tipos de peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2021

N°	TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
1	DENUNCIAS	0	0,00%
2	PETICION	1149	29,59%
4	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	75	1,93%
5	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	3	0,08%
6	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	5	0,13%
7	VEEDURIAS CIUDADANAS	4	0,10%
8	QUEJA	58	1,49%
9	RECLAMO	6	0,15%
10	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	2567	66,11%
11	TRÁMITES	16	0,41%
TOTAL		3883	

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



2.2. Medio de recepción de peticiones

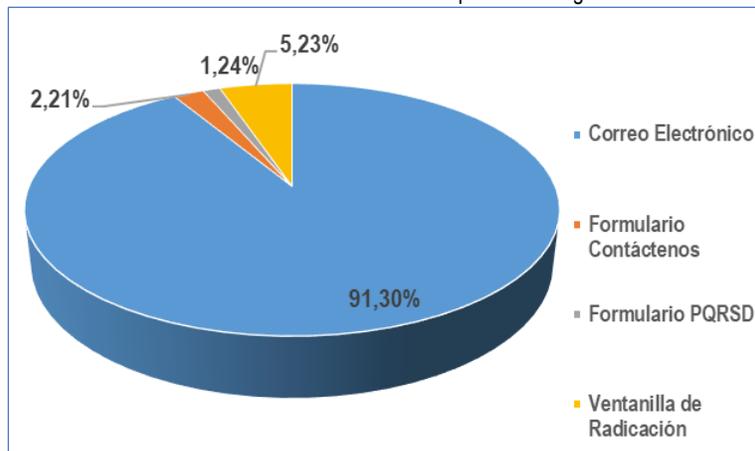
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones, la **Tabla 4** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el segundo trimestre del año 2021.

Tabla 3. Medio de recepción peticiones radicadas en el segundo trimestre del año 2021

Nº	Medio de Recepción	Número de PQRSD	Porcentaje
1	Correo Electrónico	3546	91,30%
2	Formulario Contáctenos	86	2,21%
3	Formulario PQRSD	48	1,24%
4	Ventanilla de Radicación	203	5,23%
Total		3883	100%

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

Gráfica 1. Distribución de medios de radicación de peticiones segundo trimestre 2021



Fuente: UCGA 2021

Como se evidencia en la **Gráfica 1**, fue el correo institucional el canal de mayor demanda (91,30%) seguido de la Ventanilla única de Correspondencia (5,23%); esta preferencia se debe a la declaratoria del estado de emergencia sanitaria por el Covid 19.

2.3. 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.



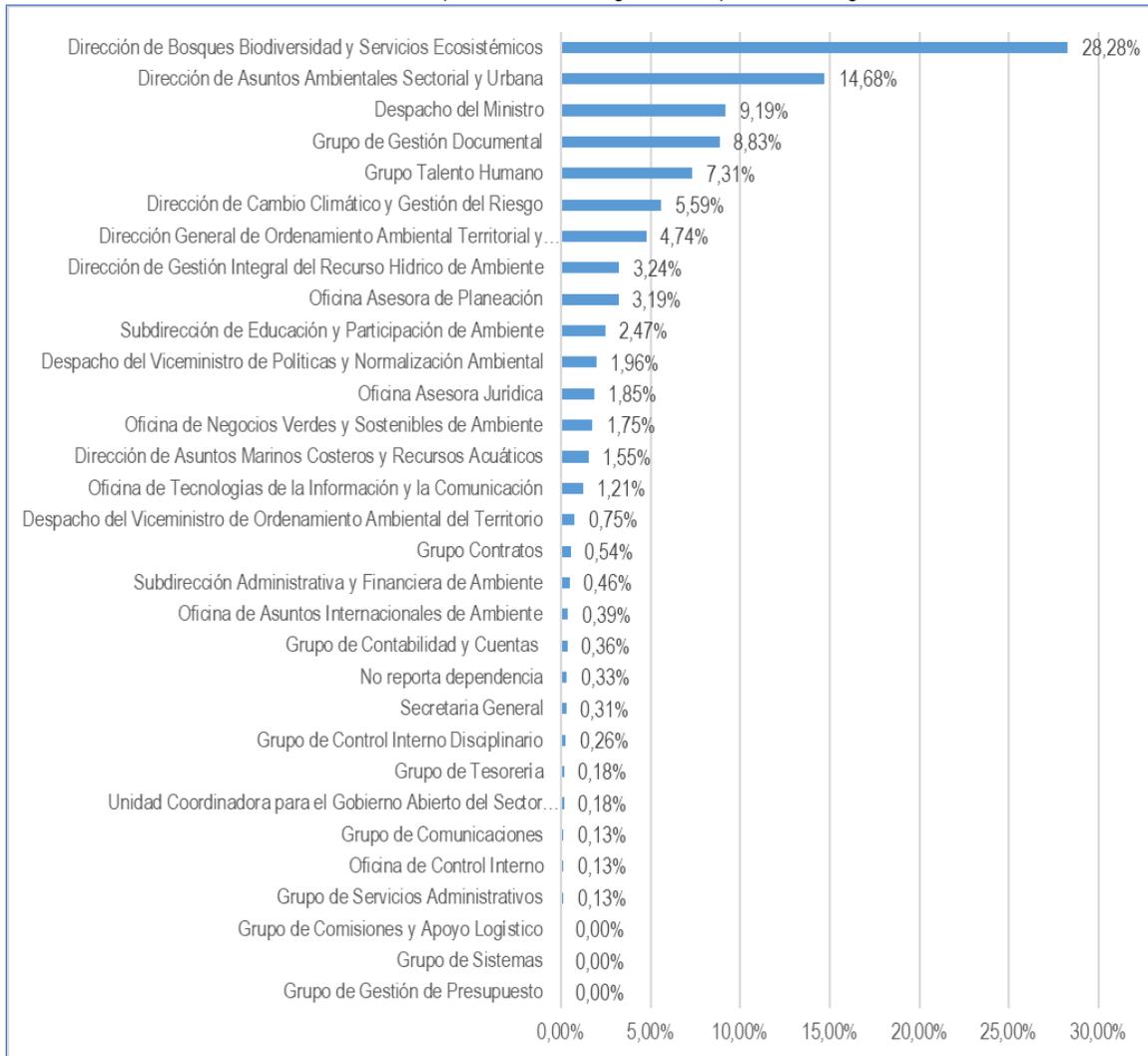
Tabla 4. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, segundo trimestre año 2021

	DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS DEL MADS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL MADS
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	72	1,85%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	1098	28,28%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	570	14,68%
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	217	5,59%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	126	3,24%
	Despacho del Ministro	357	9,19%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	68	1,75%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	96	2,47%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	184	4,74%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	60	1,55%
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	29	0,75%
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	76	1,96%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	15	0,39%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	7	0,18%
	Grupo Talento Humano	284	7,31%
	Oficina Asesora de Planeación	124	3,19%
	Grupo Contratos	21	0,54%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	14	0,36%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	18	0,46%
	Grupo de Servicios Administrativos	5	0,13%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	47	1,21%
	Oficina de Control Interno	5	0,13%
	Grupo de Gestión Documental	343	8,83%
	Secretaría General	12	0,31%
	Grupo de Comunicaciones	5	0,13%
	Grupo de Tesorería	7	0,18%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0,00%
	Grupo de Sistemas	0	0,00%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	10	0,26%
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
	No reporta dependencia	13	0,33%
	TOTAL		100

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



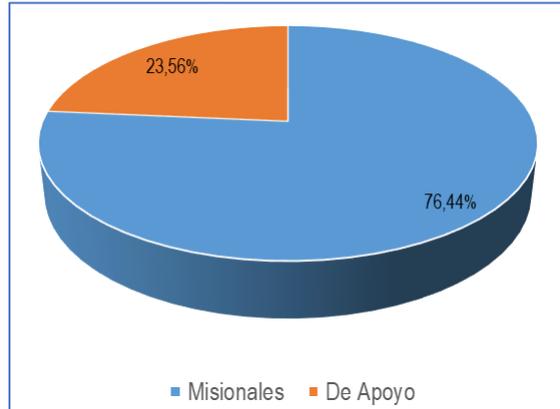
Gráfica 2. Distribución de dependencias en la gestión de peticiones segundo trimestre



Fuente: UCGA 2021

Sigue siendo la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia que mayor cantidad de PQRSD gestiona, con 1098 peticiones (28,28%), seguida por Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 570 peticiones gestionadas (14,68%) y el Despacho del Ministro con 357 peticiones gestionadas (9,19%).

Gráfica 3. Distribución en la gestión de peticiones por tipo de dependencia



Fuente: UCGA 2021

Como se presenta en la **Gráfica 3**, el 76,44% de las PQRSD que ingresaron en el segundo trimestre del año 2021 correspondió a temas de competencia de las dependencias misionales y el 23,56% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias de apoyo de la Entidad. SERVICIO AL CIUDADANO

2.4. Política institucional de servicio al ciudadano

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto lideró durante el segundo trimestre la formulación sectorial de la política de Servicio al Ciudadano, para ello se realizó la convocatoria al Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM, Parques nacionales Naturales - PNN, Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas – SINCHI, Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt IAVH, el 6 de mayo de 2021; para ello la UCGA realizó la formulación de un documento de propuesta de la política, la cual fue validada con antelación por la Función Pública, el citado documento fue enviado en el correo de citación, con el fin de ser revisada por las entidades participantes y lograr una sesión colaborativa dinámica y productiva.

Durante la sesión de trabajo se efectuaron ajustes al documento y se consensó un documento sectorial para ser aprobado en el Comité de Desempeño institucional y sectorial. Adicional a la Política Sectorial de Servicio al Ciudadano el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible compartió a las entidades del sector el documento de implementación de la política, donde se definen las acciones, responsables e indicadores de seguimiento para la implementación de la política en las entidades; con esto se busca trazar la hoja de ruta para el cumplimiento de la totalidad de requisitos legales y complementarios a los que se comprometió el sector a cumplir en temas relacionados al servicio al ciudadano.

2.5. Política para la atención a personas en condición de discapacidad

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto formuló una versión de propuesta de la Política para la Atención de Personas con discapacidad con el fin de orientar la adopción de las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que las demás, asegurando la complacencia efectiva y el acceso a la educación, la salud, el empleo, el deporte, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura,

entre otros. Para esta política se llevó a cabo una sesión de trabajo el día 11 de junio donde participó el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM, Parques nacionales Naturales - PNN, Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas – SINCHI, Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt IAVH, finalizada la sesión de trabajo se logró consensuar un documento sectorial de la política, la cual se encuentra a la espera de aprobación en el Comité Institucional y Sectorial de Gestión y Desempeño. La UCGA de igual forma compartió a las entidades el documento de implementación de la política de atención a personas con discapacidad, el cual define las acciones, responsables e indicadores de seguimiento para la implementación de la política en el Ministerio; con esto se busca trazar la hoja de ruta para el cumplimiento de la totalidad de requisitos legales y complementarios a los que se comprometió el sector a cumplir en temas relacionados con la atención a personas con discapacidad.

2.6. Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD

El equipo de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto durante el segundo trimestre del año 2021, realizó la medición en calidad y oportunidad, a las respuestas a las peticiones que ingresaron en la Entidad durante los meses de marzo, abril y mayo de 2021; de igual forma a partir de la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental en la base de datos de radicación (archivo en Excel), se realizó a la totalidad de dependencias la solicitud del reporte de las respuestas a las peticiones asignadas y la fechas de radicación de las respuestas, esto con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015. La ausencia de un Sistema de información sigue generando reprocesos, dado que se evidenció que la información de la base de datos nos es confiable y dificulta realizar seguimiento en términos de oportunidad.

2.7. Medición de satisfacción en la atención

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible oferta a la ciudadanía canales (WhatsApp, chat institucional, atención presencial y telefónica) para la atención en primer contacto de los ciudadanos que acceden a consultar temas del sector ambiental; con el objeto de identificar elementos para mejorar la atención de los ciudadanos, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en colaboración con el Grupo de Gestión Documental aplica la encuesta de satisfacción, con el fin de medir los tiempos de respuesta en la atención, la calidad de la respuesta brindada por la entidad, la facilidad y claridad del funcionario para transmitir la información a los ciudadanos, la calidad de la infraestructura (física, técnica y tecnológica) para atender los ciudadanos, dominio del tema por parte de los funcionarios y la amabilidad y actitud de respetos del personal del Ministerio en la atención. Los criterios de calificación se presentan en la

Tabla 5. En el periodo de reporte se aplicaron un total de 118 encuestas, la información de los valores obtenidos para cada criterio se presenta en la **Tabla 6**.

Tabla 5. Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto

5	4	3	2	1
Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Pésimo

Fuente: UCGA 2021

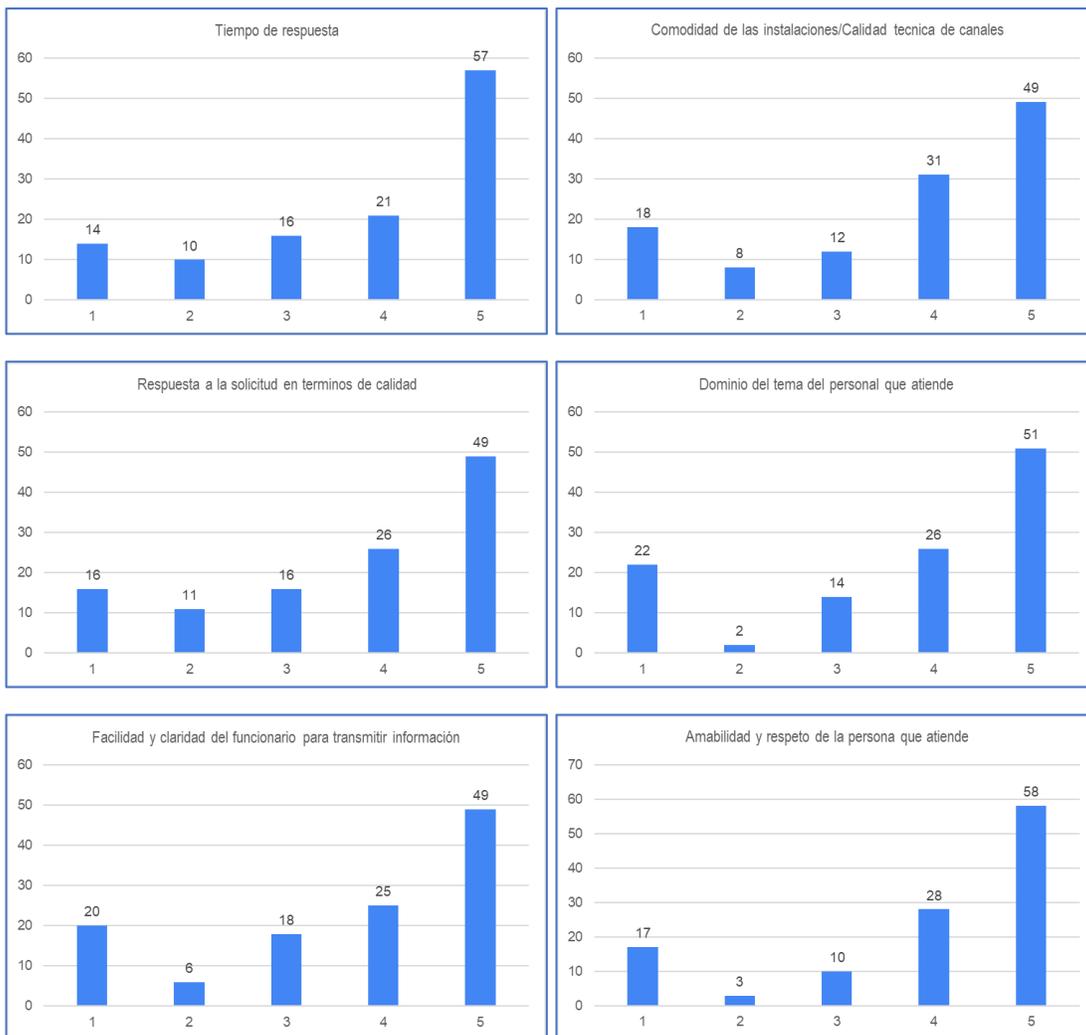


Tabla 6. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto segundo trimestre

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	14	10	16	21	57
Respuesta a solicitud en terminos de calidad	16	11	16	26	49
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	20	6	18	25	49
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	18	8	12	31	49
Dominio del tema del personal que atiende	22	2	14	26	51
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	17	3	10	28	58

Fuente: UCGA 2021

El criterio de evaluación “amabilidad y respeto de la persona que atiende” presenta resultados para 116 encuestas, dado que dos encuestas de las aplicadas en el periodo de reporte no fue registrada las respuestas a este criterio; a continuación, se presenta gráficamente los resultados obtenidos para cada criterio evaluado.



Fuente: UCGA, 2021

En las gráficas presentadas anteriormente se evidencia que para la totalidad de criterios evaluados en la atención de canales de primer contacto se requiere fortalecer la competencia de los operadores de los canales con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios que acceden a consultar información al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

2.8. Lenguaje claro

Para el segundo trimestre, la UCGA con el objeto de cumplir con las actividades previstas en la oferta de información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en términos de uso de lenguaje claro y comprensible al ciudadano, realizó el taller de lenguaje claro para el Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible el cual fue articulado con la Función Pública, en la sesión de trabajo se presentó de igual forma la iniciativa del Ministerio y a sus Entidades adscritas y vinculadas para construcción la Guía de Lenguaje Claro del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, el cual contempla la definición de lineamientos en el uso de lenguaje claro aplicado al sector ambiental y que va a contar con un glosario de uso de lenguaje claro para las definiciones y expresiones técnicas que fueron extraídas del Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 1076 de 2015, el cual se viene construyendo en procesos de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, la academia y entidades del Sistema Nacional Ambiental - SINA. La sesión fue llevada a cabo el 18 de junio con la asistencia de más de 77 profesionales incluidos servidores de las Cars.

2.9. Portafolio de trámites y servicios

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto - UCGA diseñó el documento de Portafolio Sectorial de Trámites y Servicios, para presentar la oferta del Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible y las entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, a fin de orientar al ciudadano de las funciones, trámites y servicios de cada una de las entidades. Actualmente el portafolio fue enviado a las entidades del sector ambiente para su revisión y generación de comentarios. Una vez finalizada la etapa de comentarios al portafolio se publicará en la página web de cada una de las entidades del sector.

2.10. Conflictos de interés

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto participó en la construcción de la guía de Conflictos de Interés, documento que establece los lineamientos para la detección, prevención y administración de potenciales conflictos de interés derivados del desarrollo de todas las actividades del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; el documento tiene como objeto i) aportar a mejores prácticas de Gobierno Corporativo; ii) fortalecer las relaciones y comunicaciones con los grupos de interés; iii) fortalecer relaciones de confianza entre la entidad y sus colaboradores, que promuevan la transparencia como valor indispensable y eje fundamental de las actuaciones y iv) proporcionar la información necesaria y los procedimientos que permitan a los colaboradores del Ministerio conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que se presenten en el ejercicio de actividades.

2.11. Encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios

Para el segundo trimestre, la UCGA realizó la actualización del instrumento “Encuesta de Satisfacción de los Trámites” con el fin de articular con las Direcciones que ofertan trámites (Dirección de Bosques, Biodiversidad

y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo) la aplicación de este, con el fin de identificar la gestión de la entidad frente a los usuarios y definir acciones de mejora que puedan racionalizar los trámites.

2.12. Espacios de capacitación

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realiza sensibilización a los colaboradores de la Entidad en temáticas asociadas al servicio al ciudadano, para ello realizó durante el segundo trimestre del año las campañas y espacios de capacitación y/o sensibilización tal como se presenta en la **Tabla 7**.

Tabla 7. Espacios de capacitación y sensibilización efectuados por la UCGA durante el segundo trimestre de 2021

Espacios de capacitación y sensibilización UCGA				
N	Nombre	Tipo	Fecha	Mecanismo socialización
1	Lenguaje claro	Campaña	1/04/2021	Correo masivo
2	Curso lenguaje claro	Campaña	7/04/2021	Correo masivo
3	Transparencia y acceso a la información	Campaña	24/04/2021	Correo masivo
4	Guía para la medición y calidad de las respuestas a las PQRS, protocolo de servicio al ciudadano y transparencia	Campaña Capacitación	29/04/2021	Correo masivo Google MEET
5	Aprende con la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	Capacitación	2/06/2021	Google MEET
6	Protocolo servicio al ciudadano	Capacitación	30/06/2021	Google MEET

Fuente: UCGA, 2021

Imagen 1. Campaña 1



Fuente: UCGA 2021

Imagen 2. Campaña 2



El ambiente es de todos Minambiente

La **Secretaría General** a través de la **Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto**, invita a todos los servidores y colaboradores de MINAMBIENTE a realizar el curso virtual del DNP

LENGUAJE CLARO

una herramienta diseñada para fortalecer las competencias comunicativas en los componentes **escrito, verbal y corporal**.

BENEFICIOS DEL CURSO:

- Acceder a información clara, práctica y útil sobre Lenguaje Claro para poder replicarla, retomarla o compartirla con personas interesadas o en otros espacios de desarrollo académico o profesional.
- Ofrece la posibilidad de conectarse con otras personas e intercambiar ideas o participar en discusiones temáticas.
- Una vez finalice el curso gratuito, se otorga una constancia de participación.

Para acceder al curso debes ingresar al siguiente enlace:
<https://bit.ly/31O980G>
 y registrarte como usuario.

Fuente: UCGA 2021

Imagen 3. Campaña 2



El ambiente es de todos Minambiente

La **Secretaría General** a través de la **Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto**, invita a los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a realizar el curso de

INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

ofertado por **Función Pública**, el cual explica los valores que deben caracterizar al servidor público: honestidad, justicia, diligencia, compromiso y respeto.

Recuerda que el curso esta abierto de forma permanente en el Espacio Virtual de Asesoría de Función Pública o podrá acceder a través del siguiente link:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-integridad>

Fuente: UCGA 2021

3. 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, servicios, a solicitudes de información mediante el derecho de petición, usuarios que interactuaron en la página web del Ministerio y participaron en ejercicios misionales y de internacionalización en el año 2020. El documento se encuentra publicado en la página web de la entidad. Esta caracterización permite generar la descripción de los usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los ciudadanos, el ejercicio permite encontrar acciones de mejora, demandas de información y de canales de acceso.

Los resultados obtenidos en la caracterización sirven como elemento de entrada para la planeación de los ejercicios de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana a fin de generar confianza de la ciudadanía al Estado colombiano y a su vez permite identificar los canales de atención y participación ciudadana a fin de generar confianza de la ciudadanía al Estado colombiano.

4. RENDICION DE CUENTAS

Para el segundo trimestre, la UCGA realizó la Guía de ejercicio de rendición de cuentas la cual busca orientar a los colaboradores de la Entidad en los lineamientos de aplicación para definir la manera de informar, y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, los resultados y avances presentados, generando espacios de diálogos participativos de tal forma que se puedan evidenciar las múltiples acciones que cada una de las áreas desarrolla, promoviendo la transparencia y participación ciudadana. Los lineamientos establecidos en la guía aplican para los espacios de rendición de cuentas de las dependencias del ministerio en su ejercicio misional para garantizar el control social en la gestión y la promoción de la transparencia y la participación ciudadana. Adicional a esto se realizó la actualización de la cartilla de rendición de cuentas para su posterior divulgación al interior de la entidad.

5. TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La UCGA realizó mesas de trabajo con el equipo de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación para reestructurar el menú de Transparencia y Acceso a la Información de la página web del Ministerio, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realiza seguimiento y actualización mensual de la información en el menú “TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN” de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020; para ello se aplica la matriz de autodiagnóstico diseñada por la UCGA con los criterios definidos en la citada resolución con el objeto de identificar el cumplimiento de los requisitos y requerir a las dependencias la publicación y/o actualización.

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
		SI	NO	
1. Información de la entidad	1.1 Misión, visión, funciones y deberes			Of. Asesora de Planeación
	1.2 Estructura orgánica – Organigrama			G. Talento Humano (apoyo Of. TICs)
	1.3 Mapas y Cartas descriptivas de los procesos			Planeación
	1.4 Directorio Institucional			G. Talento Humano (apoyo Of. TICs)



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
		SI	NO	
	1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.			Talento Humano/ Contratos
	1.6 Directorio de entidades			UCGA
	1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe			Sub. Educación y Participación
	1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención			Gestión Documental
	1.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones			OA. de Planeación
	1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos			G. Gestión Documental
	1.11 Calendario de actividades y eventos			G. Comunicaciones y Subdirección de Educación y Participación
	1.12 Información sobre decisiones que puede afectar al público			Sub. Educación y Participación
	1.13 Entes y autoridades que lo vigilan			Secretaria General
	1.14 Publicación de hojas de vida			G. Talento Humano / G. Contratos
	2. Normativa	2.1. Normativa de la entidad o autoridad:		
2.1.1 Leyes.				
2.1.2 Decreto Único Reglamentario				
2.1.3 Normativa aplicable				
2.1.4 Vínculo al Diario o Gaceta Oficial				
2.1.5 Políticas, lineamientos y manuales				
2.1.6 Agenda Regulatoria				
2.2. Búsqueda de normas				
2.2.1 Sistema Único de Información Normativa				
2.2.2 Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad.				
2.3. Proyectos de normas para comentarios				
2.3.1 Proyectos normativos				
2.3.2 Comentarios y documento de respuesta a comentarios.				
2.3.2 Participación ciudadana en la expedición de normas a través el SUCOP				
3. Contratación	3.1 Plan Anual de Adquisiciones.			Sub. Administrativa y Financiera
	3.2 Publicación de la información contractual.			G. Contratos
	3.3 Publicación de la ejecución de los contratos.			G. Contratos
	3.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras			G. Contratos
	3.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo			Contratos
4. Planeación, Presupuesto e Informes	4.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión			Sub. Administrativa y Financiera
	4.2 Ejecución presupuestal.			Sub. Administrativa y Financiera
	4.3 Plan de Acción			Of. Asesora de Planeación
	4.4 Proyectos de Inversión			Of. Asesora de Planeación
	4.5 Informes de empalme			Talento Humano
	4.6 Información pública y/o relevante.			
	4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.			Ofc. de Control Interno



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
		SI	NO	
	4.8 Informes de la Oficina de Control Interno			Ofc. de Control Interno
	4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico			OA Jurídica
	4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos			UCGA
5. Trámites	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios)			Of. Asesora de Planeación
6. Participa	Mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado			Sub. Educación y Participación
7. Datos abiertos	7.1 Instrumentos de gestión de la información Publicar la información sobre gestión documental.			TICS y Gestión Documental
	7.2 Sección de Datos Abiertos			
8. Información específica para Grupos de Interés	Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés			Sub. Educación y Participación
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad	El sujeto obligado deberá publicar la información, documentos, reportes o datos a los que está obligado por normativa especial, diferente a la referida en otras secciones.			G. Talento Humano
10. Información tributaria en entidades territoriales locales	10.1 Procesos de recaudo de rentas locales.	No aplica		
	10.2 Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA).	No aplica		

Fuente: UCGA, 2021

A corte 30 de junio, la UCGA identifica un cumplimiento del 88% de los requisitos de la Resolución 1519 de 2020 en el menú de Transparencia y Acceso a la Información.

Con el fin de fortalecer la competencia de los colaboradores de la Entidad y mejorar la gestión del Ministerio, se han realizado capacitaciones y campañas (invitando a los colaboradores de la entidad a participar del curso de Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción ofertado por Función Pública) en la Ley 1712 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020, enfocadas en la importancia y el rol fundamental de los servidores públicos en los temas de Transparencia y Acceso a la Información.

5.1. Pautas de accesibilidad de contenidos web

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto estableció mediante el documento “Guía de Lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información” con código G-A-SCD-05, la descripción de generalidades para cumplir las pautas de accesibilidad de contenidos web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) para promover que el contenido web sea accesible a personas en condición de discapacidad visual, auditiva y cognitiva, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar e interactuar en el sitio web del Ministerio. Para ello se realizó una lista de verificación donde se evalúa el cumplimiento de las 13 pautas establecidas en la WCAG; en el periodo de reporte la UCGA realizó socialización del documento al equipo de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación con el fin de articular el trabajo, puesto que a partir del 1 de enero del 2022, se debe dar cumplimiento a los estándares AA (Doble AA) de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1)..

6. RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RITA)

Como parte de la estrategia de Transparencia y atendiendo los lineamientos de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), liderada por la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia; el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofertó el canal (soytransparente@minambiente.gov.co), para recibir denuncias ante presuntos hechos de corrupción, el mismo empezó a ser visible a partir del mes de febrero de 2021, en este la ciudadanía (interna y externa) puede acceder para exponer actuaciones que atentan contra el principio de transparencia de la Entidad.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto encargada de tramitar y responder las denuncias y quejas de la ciudadanía enviadas al correo soytransparente@minambiente.gov.co ha gestionado un total de **18** respuestas a **denuncias** en el periodo comprendido **entre abril y junio** del año en curso.

Las 15 respuestas a denuncias fueron trasladados a la entidad competente como se describe en la siguiente tabla, algunas de las denuncias fueron trasladadas a más de 1 entidad.

Tabla 8. Cantidad de traslados de la entidad competente

ENTIDAD COMPETENTE	CANTIDAD
Área Metropolitana del Valle de Aburrá	1
Corporación Autónoma Regional del Magdalena	1
Corporación de Cultura y Turismo de Armenia	1
Director de la Dirección de Protección y Servicios Especiales Policía Nacional de Colombia	6
Fiscal General de la Nación	2
Policía Nacional	1
Procuraduría Asuntos Ambientales y Agrarios	2
Secretaría Distrital de Ambiente Bogotá	1
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1
Superintendente de transporte	1
Traslado Defensoría del pueblo	1
Total	18

Fuente: UCGA, 2021

7. GENERACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el segundo trimestre del año, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la construcción de los documentos que se listan a continuación:

- Guion Respuesta Notificación Radicado Solicitudes Escritas Correo Electrónico.
- Caracterización de Usuarios
- Carta de Trato Digno al Ciudadano
- Encuesta de Evaluación de la Atención e Información Suministrada
- Registro para Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias
- Encuesta de Satisfacción de Trámites
- Encuesta de Satisfacción Ciudadana ante Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- Planilla para la Medición en Calidad de las Respuestas a las PQRS
- Aviso de Fijación

- Certificación Asistencia Minambiente
- Protocolo de Atención al Ciudadano
- Guía para la Medición de Calidad a las Respuestas de las PQRSD
- Política para la Atención de Personas con Discapacidad
- Guía de Implementación Política para la Atención de Personas con Discapacidad
- Lineamientos en Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Gestión Interna de Peticiones (PQRSD)
- Lista de Verificación Criterios de Accesibilidad NTC 6047 de 2013
- Portafolio Sectorial de Trámites y Servicios
- Guía de Implementación Política de Servicio al Ciudadano
- Guía para el Diligenciamiento de la Base de Datos De Radicación para la Gestión de PQRSD y Solicitudes de Acceso a la Información

Los documentos fueron enviados al Grupo de Sistemas Integrados de la Oficina Asesora de Planeación para su respectiva publicación en el MADSIG.

7.1. Auditoría interna proceso servicio al ciudadano

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la atención de la auditoría interna del proceso “Servicio al Ciudadano” las cuales se llevó a cabo el pasado 4 de mayo de 2021, la citada auditoría midió el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; el ejercicio arrojó el hallazgo de 1 No Conformidad y 2 Oportunidades de Mejora. Para los hallazgos levantados al proceso, se formuló el plan de acción respectivo, el cual se encuentra en realización.

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

Revisó: Edna Margarita Ángel Palomino - Coordinadora UCGA