

**INFORME DE GESTIÓN  
GOBIERNO ABIERTO.  
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO  
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE  
(1 de julio al 30 de septiembre de 2021)**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO .....	3
2.	GESTIÓN DE PETICIONES .....	7
2.1.	Radicación de PQRSD .....	7
2.2.	Medio de recepción de peticiones .....	7
2.3.	Reporte de PQRSD por dependencia .....	8
2.4.	Política institucional de servicio al ciudadano .....	11
2.5.	Política para la atención a personas en condición de discapacidad .....	11
2.6.	Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD .....	12
2.7.	Encuesta de medición de la satisfacción de trámites .....	12
2.8.	Medición de satisfacción en la atención .....	12
2.9.	Lenguaje claro .....	14
2.10.	Racionalización de trámites .....	14
2.11.	Portafolio de trámites y servicios .....	15
3.	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS .....	15
4.	RENDICION DE CUENTAS .....	15
5.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	16
6.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RITA) .....	22
7.	GENERACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO .....	24
8.	AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN DE PETICIONES DE LA OFC. DE CONTROL INTERNO .....	24
9.	LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES GESTOR DE CORRESPONDENCIA ORFEO .....	25
10.	GENERACIÓN DE INFORMES .....	26

**INFORME DE GESTIÓN  
GOBIERNO ABIERTO  
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO  
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE  
(1 de julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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”.

A partir de la articulación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con el grupo del Sistema de Información Colombiano – SIAC, se logró presentar al comité de la Alianza para el Gobierno Abierto el avance para cada una de las actividades, a saber.



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

Actividad	Producto	Actividades desarrolladas	Soportes
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.	Como resultado de un ejercicio concertado con los delegados de las entidades del SINA, representados en el Comité Técnico y el Comité Directivo del SIAC, se trabajó de manera conjunta la propuesta de adopción de los principios de Transformación Digital aplicados a la gestión de fuentes y flujos de información vinculados al SIAC.	<a href="#">Propuesta de implementación en el SIAC de la Política de Transformación Digital y su alineación con la Política de Gestión de la Información Estadística</a>
	Catálogo de datos e información del sector.	Proyecto BID - Transformación Digital para el sector ambiente: identificación, caracterización y desarrollo de propuestas de innovación centradas en el fortalecimiento de las acciones contra la deforestación y la protección de bosques	<a href="#">Catálogo de webservices al interior de las entidades del SINA con foco en control de la deforestación y el cambio climático</a>
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.	ReiniSIACmos: evento pedagógico y participativo con ciudadanía. Diseñado como un espacio de presentación del SIAC y sus subsistemas, el evento se desarrolló de manera virtual durante 3 jornadas, en el mes de octubre de 2020.	<a href="#">ReiniSIACmos 2020: Agenda, informes, asistencias</a>
3. Desarrollo de un compromiso de entidades del sector ambiente en materia de transparencia y acceso a la información pública.	Documento estratégico de consolidación del SIAC y colaboración sectorial.	Como resultado de un ejercicio concertado con los delegados de las entidades del SINA, representados en el Comité Técnico y el Comité Directivo del SIAC, se trabajó de manera conjunta la propuesta de adopción de los principios de Transformación Digital aplicados a la gestión de fuentes y flujos de información vinculados al SIAC.	<a href="#">Propuesta de implementación en el SIAC de la Política de Transformación Digital y su alineación con la Política de Gestión de la Información Estadística</a>
4. Diseño e implementación de estrategias de educación ambiental y acceso a información pública ambiental según las necesidades identificadas, con énfasis en el uso y apropiación de los sistemas de	Estrategia educativa y de uso de información pública, accesible y adaptada a la ciudadanía, con énfasis en las temáticas de cambio climático, áreas protegidas y deforestación,	Capacitaciones virtuales dirigidas a las entidades territoriales y/o autoridades ambientales, a través de la plataforma virtual del SIAC - IDEAM. (Nota: el compromiso plantea que se desarrollarán a través	<a href="#">Propuesta de fortalecimiento de capacidades del sector ambiental en el marco del SIAC - Escuela de</a>



Actividad	Producto	Actividades desarrolladas	Soportes
información y en las temáticas de cambio climático, áreas protegidas y deforestación.	que incluya mecanismos de medición de impacto. Para esto se usará la plataforma Moodle del Ministerio: la Escuela de Formación Virtual.	de Moodle del MADS, sin embargo, atendiendo los acuerdos definidos en Comités SIAC, éstas sesiones están a cargo del Ideam y, en consecuencia, se valida el uso de su plataforma de formación).	<a href="#">Formación Virtual</a> <a href="#">Soportes sesiones pedagógicas en el marco del SIAC</a>
5. Actualización de datos del SIAC, y puesta en marcha de la propuesta colaborativa de mejora de servicios de información en vista de aumentar los datos abiertos, pero también para mejorar la disponibilidad y el acceso a información ambiental en otros formatos.	Materiales digitales (portal web, portal de datos abiertos, sistema de información sobre economía circular, catálogo de geoservicios, blog, apps, videos...), publicación de datos siguiendo buenas prácticas de datos abiertos.	En los años 2020 y 2021 se ha desarrollado una serie de acciones de comunicación y promoción de los datos, geoservicios y funcionalidades asociadas al SIAC. En particular, se han desarrollado boletines de circulación de información desde las entidades SINA y para todos los registrados en las Bases de Datos del SIAC; así mismo, se ha adelantado un trabajo permanente de gestión de redes sociales, al igual que la producción y promoción de materiales infográficos y de desarrollo web asociados al portal web del SIAC.	<a href="#">Materiales de comunicación y promoción SIAC</a>
	Lineamientos para la calidad de la información dirigida al sector ambiente	Se trabaja en la actualización de los Lineamientos de TI para el sector ambiente, con el propósito de estandarizar e impulsar la oportunidad y gestión efectiva de la información del sector ambiente. En septiembre de 2021 se formula el Protocolo de Actualización de los Lineamientos de TI y se avanzará de acuerdo al proceso presentado	<a href="#">Protocolo de actualización de los Lineamientos de TI para el sector ambiente</a>
6. Actualización de datos en el SIAC relacionados con conflictos socio-ambientales (enmarcados en los Centros Regionales de Diálogo Ambiental -Resolución 2035/2018) y ejercicios de participación en el país.	Cargue en el SIAC de mapeo de conflictos socioambientales identificados y caracterizados, experiencias de participación y asistencia técnica en los territorios, para consulta pública y abierta a través de un micrositio	Sin información desde SIAC. Responsable: Educación y Participación	<a href="#">Centros de Diálogo Regional Ambiental</a> <a href="#">Conversaciones en región, IDEAM - Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio</a>
7. Desarrollo de una estrategia de posicionamiento y visibilización del SIAC, a través de procesos	Portal datos abiertos SIAC	En el marco de la Política de Transformación Digital aplicada al sector ambiente, y el interés de facilitar el acceso a los datos disponibles en el SIAC a la ciudadanía y las entidades que los requieran, se desarrolló el portal de Datos Abiertos	<a href="#">Portal de datos abiertos SIAC</a>



Actividad	Producto	Actividades desarrolladas	Soportes
colaborativos de capacitación y divulgación al usuario, para impulsar el acceso a la información pública.		del SIAC, a modo de buscador de fácil uso, que permite el acceso, a la vez que constituye un espacio de divulgación de los mismos.	
8. Lanzamiento del nuevo portal SIAC y evaluación de uso.	Memoria evento de lanzamiento y datos de uso de herramientas digitales de acceso a información pública. Medición de accesibilidad, disponibilidad, impacto y participación.	Lanzamiento proyectado: Noviembre de 2021 En consideración al proceso de contratación y los ajustes solicitados en el primer semestre del año para ser integrados en la versión actualizada del portal web de SIAC, se continúa trabajando en los procesos de diseño, desarrollo y actualización de la información, con miras al evento de lanzamiento y la generación de los indicadores pertinentes.	<a href="#">Avances desarrollo portal web SIAC 2021</a>

Fuente: SIAC, 2021



## 2. GESTIÓN DE PETICIONES

### 2.1. Radicación de PQRSD

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de julio al 30 de septiembre de 2021, ingresaron un total de 4984 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, el 9.87% (492) 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 tercer trimestre del año.

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

N°	TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
1	DENUNCIAS	0	0,00%
2	PETICION	790	15,85%
4	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	81	1,63%
5	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	2	0,04%
6	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0,00%
7	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	6	0,12%
8	VEEDURIAS CIUDADANAS	0	0,00%
9	QUEJA	55	1,10%
10	RECLAMO	2	0,04%
11	SUGERENCIA	1	0,02%
12	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	4013	80,52%
13	TRÁMITES	34	0,68%
<b>TOTAL</b>		<b>4984</b>	

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

Se evidencia que para el periodo de reporte existen más solicitudes de acceso de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014), que PQRSD (Ley 1755 de 2015), hecho atípico donde el mayor volumen históricamente corresponde al Derecho de Petición, esto se debe a posibles fallas de clasificación documental por parte del equipo del 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 tercer trimestre del año 2021.

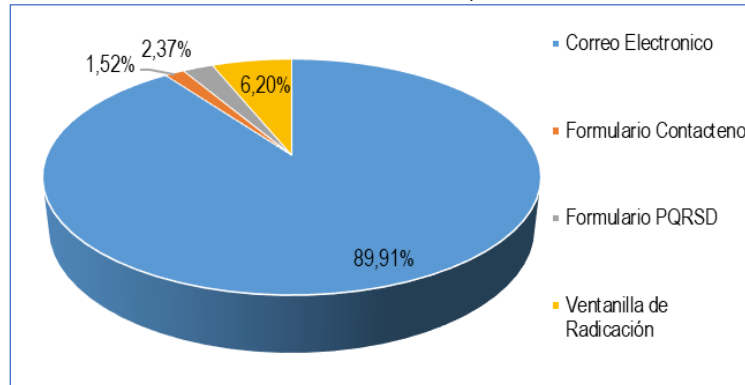
**Tabla 3.** Medio de recepción peticiones radicadas en el tercer trimestre del año 2021

N°	Medio de Recepción	Número de PQRSD	Porcentaje
1	Correo Electrónico	4481	89,91%
2	Formulario Contáctenos	76	1,52%
3	Formulario PQRSD	118	2,37%
4	Ventanilla de Radicación	309	6,20%
<b>Total</b>		<b>4984</b>	<b>100%</b>

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



**Gráfica 1.** Distribución de medios de radicación de peticiones tercer trimestre 2021



Fuente: UCGA 2021

Como se evidencia en la **Gráfica 1**, fue el correo institucional el canal de mayor demanda (89,91%) seguido de la Ventanilla única de Correspondencia (6,20%); 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.



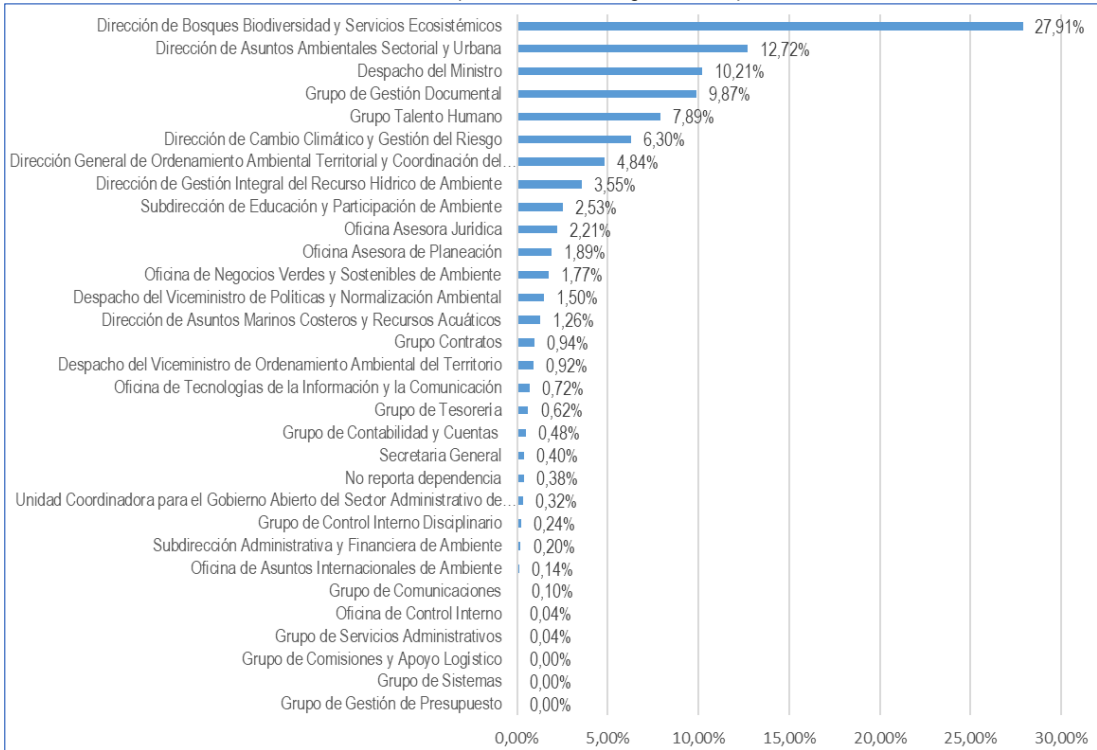


**Tabla 4.** Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, tercer trimestre año 2021

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS DEL MADS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL MADS
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	110	2,21%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	1391	27,91%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	634	12,72%
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	314	6,30%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	177	3,55%
	Despacho del Ministro	509	10,21%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	88	1,77%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	126	2,53%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	241	4,84%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	63	1,26%
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	46	0,92%
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	75	1,50%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	7	0,14%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	16	0,32%
	Grupo Talento Humano	393	7,89%
	Oficina Asesora de Planeación	94	1,89%
	Grupo Contratos	47	0,94%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	24	0,48%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	10	0,20%
	Grupo de Servicios Administrativos	2	0,04%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	36	0,72%
	Oficina de Control Interno	2	0,04%
	Grupo de Gestión Documental	492	9,87%
	Secretaría General	20	0,40%
	Grupo de Comunicaciones	5	0,10%
	Grupo de Tesorería	31	0,62%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0,00%
	Grupo de Sistemas	0	0,00%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	12	0,24%
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
	No reporta dependencia	19	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>4984</b>	<b>100%</b>	

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

**Gráfica 2. Distribución de dependencias en la gestión de peticiones tercer trimestre**

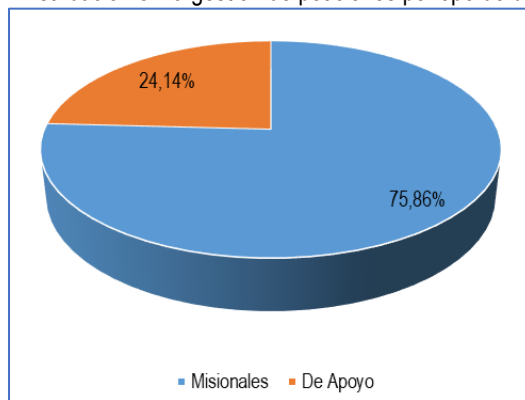


Fuente:

UCGA 2021

Sigue siendo la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia que mayor cantidad de PQRSD gestiona, con 1391 peticiones (27,91%), seguida por Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 634 peticiones gestionadas (12,72%) y el Despacho del Ministro con 509 peticiones gestionadas (10,21%).

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



Fuente: UCGA 2021

Como se presenta en la **Gráfica 3**, el 75,86% de las PQRSD que ingresaron en el tercer trimestre del año 2021 correspondió a temas de competencia de las dependencias misionales y el 24,14% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias de apoyo de la Entidad.

## 2.4. Política institucional de servicio al ciudadano

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto entregó a la Oficina Asesora de Planeación para aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, del documento sectorial de la política de Servicio al Ciudadano, la cual fue construida 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 Alexander von Humboldt - -IAVH, Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt

Con la aprobación de la política 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

Para el tercer trimestre, la UCGA realizó reunión con el Departamento de la Función Pública con el objetivo de solicitar asesorías y capacitaciones en temas de discapacidad y manejo de grupos étnicos para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.

Se realizó el informe del diagnóstico de verificación del cumplimiento de los criterios de accesibilidad NTC 6047 de 2013 donde se identificaron acciones para lograr condiciones mínimas de accesibilidad dentro de las instalaciones de atención del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, y así garantizar que las personas que visitan este espacio puedan movilizarse y circular de manera autónoma.

Se envió solicitud al grupo de talento humano y servicios administrativos con el fin de solicitar colaboración para revisar la lista de verificación de criterios de accesibilidad NTC 6047 de 2013 referente al tema de señalización del Ministerio.

Se enviaron invitaciones al INSOR- INCI solicitando colaboración para que desde cada entidad se designe una persona que nos pueda acompañar como invitado en una capacitación que se realizara al interior de la entidad sobre temas relacionados sobre discapacidad y que nos pueda contar su experiencia y compartir con nosotros sus conocimientos las cuales quedaron estipuladas par el mes de noviembre.

Se realizó pieza comunicativa sobre el foro realizado por el INSOR del día 23 de septiembre de 2021 día internacional de las lenguas de señas sobre: Retos de la comunicación al interior de diferentes familias y comunidades con actores sordos.

*Imagen 1. Campana 1*



Fuente: UCGA, 2021

## 2.6. Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD

El equipo de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto durante el tercer 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 junio, julio y agosto 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 generó 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. Encuesta de medición de la satisfacción de trámites

Para el tercer trimestre, la UCGA realizó correcciones de la encuesta de satisfacción de trámites de acuerdo a las observaciones realizadas mediante correo electrónico por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos las cuales fueron validadas y corregidas para su publicación.

Se realizó la actualización del enlace virtual de la encuesta de satisfacción de trámites, debido al cambio de Gsuite a Office 365 con el fin de actualizarlo en la temática de bosques y que a su vez los responsables de notificar los resultados de los trámites y OPAS a los usuarios cuenten con la información actualizada.

## 2.8. 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 83 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

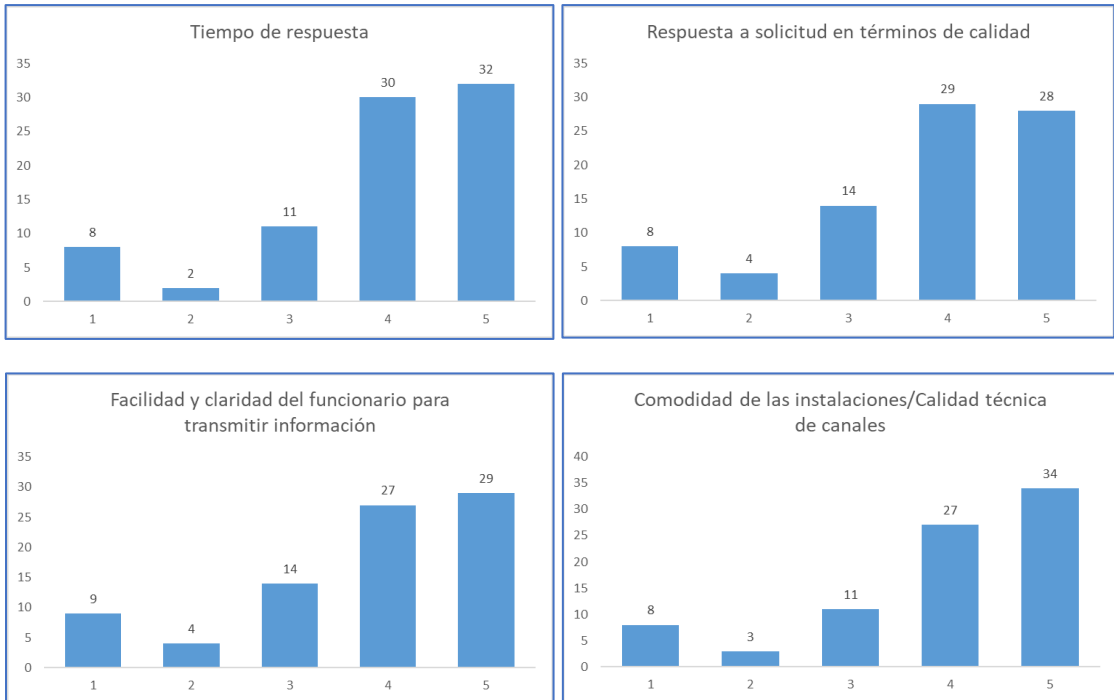
**Tabla 6.** Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto tercer trimestre

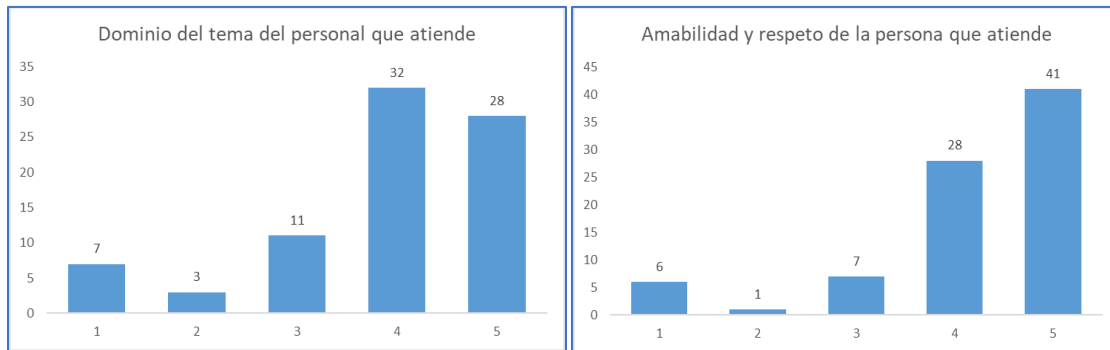
Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	8	2	11	30	32
Respuesta a solicitud en términos de calidad	8	4	14	29	28
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	9	4	14	27	29
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	8	3	11	27	34
Dominio del tema del personal que atiende	7	3	11	32	28
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	6	1	7	28	41

Fuente: UCGA 2021

El criterio de evaluación “Dominio del tema del personal que atiende” presenta resultados para 81 encuestas de las 83 encuestas realizadas, dado que dos encuestas de las aplicadas en el periodo de reporte no fueron registradas, a continuación, se presenta gráficamente los resultados obtenidos para cada criterio evaluado.

**Grafica 1.** Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto tercer trimestre





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.

## 2.9. Lenguaje claro

Para el tercer trimestre, se realizó la verificación de las respuestas del ejercicio de lenguaje claro realizado con entidades adscritas, vinculadas y academia y desde la Unidad Coordinadora para el gobierno abierto se socializaron y se construyó una definición en lenguaje claro para cada terminología con el fin de que se puedan evaluar con cada una de las áreas correspondientes del Ministerio.

Se realizó la encuesta de percepción y satisfacción de lenguaje claro de manera que pueda ser diligenciada por los usuarios que acceden a la página web de la entidad.

Para este periodo se apoyó con la verificación del documento de priorización de caracterización de usuarios de las temáticas y trámites más consultados de la página web del Ministerio y se evaluaron criterios correspondientes a: información organizada, lenguaje claro, actualizada, accesible, transparente, pertinente, facilidad en la consulta.

## 2.10. Racionalización de trámites

Para el tercer trimestre, la UCGA realizó la publicación de la pieza comunicativa para el trámite de sustracción, con el fin de mantener la actualización de los trámites de la entidad, de acuerdo a las actividades de apoyo que desde la UCGA se brindan para el cumplimiento del plan de acción MIPG.

Se realizó campaña sobre los trámites actualizados que actualmente maneja la entidad, la cual fue divulgada.

Se realizó reunión en la UCGA para verificar en base al informe de caracterización de usuarios, los trámites más consultados en los diferentes canales que maneja la entidad, con el fin de realizar un informe de las preguntas frecuentes.

Para este periodo se realizaron reunión liderada por la Oficina Asesora de Planeación, sobre la actualización del plan de acción MIPG y Política de Racionalización de Trámites, donde se presentaron los compromisos que

hasta la fecha se tienen establecidos para la Política de Racionalización de trámites con el fin de contar con las evidencias correspondientes para el reporte FURAG de la gestión 2021. También se verificó el Plan de Acción MIPG Sectorial y se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción, verificando las actividades relacionadas, las metas y fechas de entrega.

### 2.11. Portafolio de trámites y servicios

El portafolio de servicios fue enviado a las entidades del sector con el propósito de revisar la pertinencia de la información al igual que ajustes o actualización. Se recibieron ajustes por parte de Parques Nacionales Naturales de Colombia y la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, los cuales fueron subsanadas, generando una versión final del documento.

Actualmente, este documento está en proceso de diagramación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

## 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto creó el documento de caracterización de usuarios de las interacciones efectuadas con los usuarios en la vigencia 2020, documento que permite al Ministerio reconocer la diversidad de usuarios que acceden a los servicios y trámites que brinda la Entidad por medio de variables que identifican sus necesidades y motivaciones. Con el propósito de obtener retroalimentación de las áreas y dependencias responsables de caracterizar a los usuarios, se proyectó el memorando 4404-3-00090 en el que se solicitó observaciones y/o comentarios del mencionado documento. De este ejercicio solo se recibieron ajustes o comentarios por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación – OTIC, Grupo de Procesos Judiciales, Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico y la Dirección de Ordenamiento Territorial y coordinación del SINA, los cuales fueron ajustados en el documento de caracterización de usuarios y posteriormente se publicó la versión final del documento en la página web de la Entidad.

Adicionalmente, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto diseñó el documento de priorización de temáticas identificadas en el documento de caracterización de usuarios; la priorización se realiza con el propósito de conocer y agrupar los grupos de valor e interés, al igual que los temas y trámites con mayores consultas con el fin de mejorar la oferta de los servicios Institucionales, mejorar los canales de atención y la calidad de la información publicada en la página web institucional dinamizando la transparencia activa.

## 4. RENDICION DE CUENTAS

Para el tercer trimestre, la UCGA se realizó reunión con el grupo SIG del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para ajustar actividades del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Estrategia de Rendición de Cuentas. Se envió a la oficina asesora de planeación la actualización de la Cartilla de Rendición de Cuentas para su posterior verificación y divulgación.

Se realizaron reuniones con la oficina asesora de planeación con el fin de adelantar el desarrollo de la Audiencia Pública Participativa, como mecanismo del ejercicio de rendición de cuentas, revisar el cronograma definido en las reuniones del mes de julio, articularnos para realizar la reunión de avances con el sector y se realizó la

revisión y observaciones de la encuesta de participación ciudadana donde se incluyó la temática de servicio al ciudadano, gestión y atención de PQRSD.

## 5. TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto- UCGA realiza un proceso de seguimiento y actualización de la información en el menú de **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN** mensualmente de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, aplicando la matriz de autodiagnóstico F-A-SCD-23 diseñada por la UCGA con los criterios de la nombrada Resolución para identificar el cumplimiento de los requisitos.

De acuerdo con la última revisión realizada en el mes de septiembre se identifica un cumplimiento del 67%, con el propósito de aumentar este porcentaje se han realizado solicitudes de información a las dependencias o áreas responsable para el envío de la información.

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
1. Información de la entidad	1.1 Misión, visión, funciones y deberes	De acuerdo con la normativa que le aplique y las definiciones internas, incluyendo norma de creación y sus modificaciones	SI	NO	Of. Planeación
	1.2 Estructura orgánica - Organigrama	Incluirá, de manera legible, la descripción de la estructura orgánica, y la información de las divisiones o dependencias, extensiones y al menos un correo electrónico de los mismos, informando los nombres, apellido y cargo de la persona que sea responsable de la respectiva área.	NO	SI	Talento Humano (apoyo Of. TICs)
	1.3 Mapas y Cartas descriptivas de los procesos	Se deberán informar los procesos y procedimientos aplicables para la toma de decisiones conforme con sus competencias.	NO	SI	Planeación
	1.4 Directorio Institucional	Incluir la información de contacto, ubicación física (Nombre de la sede (si aplica), dirección incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito (en caso que aplique se deberá indicar el nombre del corregimiento), horarios y días de atención al público, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias (en caso que aplique).	NO	SI	Talento Humano (apoyo contratos)
	1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.	El directorio deberá estar vinculado con la información del SIGEP conforme con los lineamientos y definiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta información deberá estar actualizada cada vez que ingrese o se desvincule un servidor público, empleado o contratista. Este requisito se entenderá cumplido a través de un enlace a la publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información de Empleo Público – SIGEP	SI	NO	Talento Humano/ Contratos
	1.6 Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el respectivo sector, con el enlace al sitio web de cada una de éstas.	SI	NO	UCGA
	1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe	El sujeto obligado deberá informar los gremios o asociaciones en las que participe como asociado, para lo cual, deberá publicar el enlace al sitio web.	SI	NO	Sub. Educación y Participación





CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención		SI		Gestión Documental
	1.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones			NO	Planeación
	1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos		SI		Gestión Documental
	1.11 Calendario de actividades y eventos			NO	Comunicaciones y Subdirección de educación y participación
	1.12 Información sobre decisiones que puede afectar al público	Publicar el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos e interpretación.	SI		Sub. Educación y Participación
	1.13 Entes y autoridades que lo vigilan	Indicar entes y/o autoridades que lo vigilan o supervisan. Se debe incluir: nombre de la entidad, dirección, teléfono, email, enlace al sitio web del ente o autoridad, e igualmente, informar tipo de control (fiscal, social, político, regulatorio, etc.)	SI		Secretaria General
	1.14 Publicación de hojas de vida	Publicar la hoja de vida de aspirantes, junto con el email para presentar comentarios por parte de la ciudadanía. Para el caso de las entidades de orden nacional, el requisito se cumple mediante link al Portal de Aspirantes de la Presidencia de la República, disponible en: <a href="https://aspirantes.presidencia.gov.co/">https://aspirantes.presidencia.gov.co/</a>	SI		Talento Humano / Contratos
2. Normativa	2.1. Normativa de la entidad o autoridad:				
	2.1.1 Leyes.	De acuerdo con las leyes que le apliquen	SI		Of. Juridica
	2.1.2 Decreto Único Reglamentario	De acuerdo con el decreto único reglamentario (si aplica)	SI		
	2.1.3 Normativa aplicable	decretos, resoluciones, circulares, directivas presidenciales, actos administrativos, autos o fallos judiciales que le apliquen (siempre que sea obligación su publicación) y que no se encuentren compilados, y demás normativa, incluyendo para entes territoriales las ordenanzas y los acuerdos municipales o distritales.		NO	
	2.1.4 Vínculo al Diario o Gaceta Oficial	Todas las entidades de los niveles nacional, territorial y autónomos, deberán incluir el vínculo al Diario Oficial, y para el caso de entidades territoriales, se deberá incluir un link para consultar las gacetas oficiales que les aplique	SI		
	2.1.5 Políticas, lineamientos y manuales	Cada sujeto obligado deberá publicar sus políticas, lineamientos y manuales, tales como, según le aplique: (a) Políticas y lineamientos sectoriales; (b) Manuales; © otros lineamientos y manuales que le aplique.	SI		



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	2.1.6 Agenda Regulatoria	Incluir en orden cronológico la agenda regulatoria, identificando claramente si ha sido adicionada o modificada.	SI	NO	
	2.2. Búsqueda de normas		SI	NO	
	2.2.1 Sistema Único de Información Normativa	Deberá habilitarse la funcionalidad de consulta localizada y el vínculo para acceder al SUIN del Ministerio de Justicia y del Derecho.	SI	NO	
	2.2.2 Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad.	El sujeto obligado podrá publicar su propio mecanismo de búsqueda de normas para las normas que expida, sancione o revise en el marco de sus competencias.	SI	NO	
	2.3. Proyectos de normas para comentarios		SI	NO	
	2.3.1 Proyectos normativos	Publicar los proyectos normativos para comentarios, indicando los datos de contacto y plazo para que los interesados se pronuncien	SI	NO	
	2.3.2 Comentarios y documento de respuesta a comentarios.	En cada proyecto normativo se deberá publicar copia de los comentarios allegados (protegiendo la información personal o sensible según disposiciones de ley, email y demás datos de contacto, información de carácter reservado allegada); así mismo, se publicará el documento de respuesta a los comentarios. Esta obligación podrá cumplirse a través del SUCOP, una vez entre en vigencia	SI	NO	
	2.3.2 Participación ciudadana en la expedición de normas a través el SUCOP	Conforme los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación, las autoridades deberán publicar sus proyectos normativos	SI	NO	
3. Contratación	3.1 Plan Anual de Adquisiciones.	Plan anual de adquisiciones de la entidad, junto con las modificaciones que se realicen, para lo cual, deberá informar que la versión del documento ha sido ajustada, e indicar la fecha de la actualización. La publicación se puede surtir con el link que direcciona a la información en el SECOP.	SI	NO	Contratos
	3.2 Publicación de la información contractual.	Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos o recursos públicos y privados, deben publicar la información de su gestión contractual en el SECOP, conforme lo disponen la Ley 1150 del 2007, y el Decreto Único Reglamentario 1082 del 2015. En la página web del sujeto obligado debe indicarse en link para redireccionar a las búsquedas de procesos contractuales en el SECOP I y SECOP II (según aplique)	SI	NO	Contratos
	3.3 Publicación de la ejecución de los contratos.	Publicar el estado de la ejecución de los contratos, indicando fecha de inicio y finalización, valor del contrato, porcentaje de ejecución, recursos totales desembolsados o pagados, recursos pendientes de ejecutar, cantidad de otrosíes y adiciones realizadas (y sus montos).	SI	NO	Contratos



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	3.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras	Publicar el manual de contratación, políticas, guías de adquisición y compras conforme los lineamientos que expida la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.	SI		Contratos
	3.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo	Publicar los formatos o modelos de contrato y pliegos tipo, en caso de que aplique.	SI		Contratos
4. Planeación, Presupuesto e Informes	4.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión	Publicar el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones, para el efecto, deberá indicar que la versión del documento ha sido ajustada e indicar la fecha de la actualización. Se deberá incluir un anexo que indique las rentas o ingresos, tasas y frecuencias de cobro en formato abierto para consulta de los interesados	SI		Sub. Administrativa y Financiera
	4.2 Ejecución presupuestal.	Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales	SI		Sub. Administrativa y Financiera
	4.3 Plan de Acción	Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, los planes a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 y el Decreto 612 del 2018 de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Conforme lo dispone el párrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las “empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”. Los sujetos deberán, cada tres (3) meses, publicar la información relacionada con la ejecución de metas, objetivos, indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y los demás planes exigidos por la normativa vigente	SI		Of. Planeación
	4.4 Proyectos de Inversión	Publicar cada proyecto de inversión, según la fecha de inscripción en el respectivo Banco de Programas y Proyectos de Inversión, conforme lo dispone el artículo 77 de la Ley 1474 del 2011, así como cada tres (3) meses el avance de ejecución de dichos proyectos. Para el caso de las “empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”.		NO	Of. Planeación
	4.5 Informes de empalme	Publicar el informe de empalme del representante legal, y los ordenadores del gasto, cuando se den cambios de los mismos		NO	Talento Humano
	4.6 Información pública y/o relevante.	Divulgar los informes o comunicados de información relevante que publiquen ante la Superintendencia Financiera, y/o la Superintendencia de Sociedades, cuando sea obligación de las empresas industriales y comerciales del Estado, o Sociedad de Economía Mixta.	SI		



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.	<p>Las entidades deben publicar todos los informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informe de Gestión. Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, el informe de gestión a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011. Conforme lo dispone el párrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión".</li><li>- Informe de rendición de cuentas ante la Contraloría General de la República, o a los organismos de Contraloría o Control territoriales</li><li>- Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía. Publicar los informes de rendición de cuenta sobre resultados, avances de la gestión y garantía de derecho de rendición de cuentas, incluyendo un informe de respuesta a las solicitudes o inquietudes presentadas por los interesados (antes, durante y después del ejercicio de la rendición). En esta sección se debe incluir los informes de rendición de cuentas relacionados con la implementación del proceso de paz, y los demás que apliquen conforme con la normativa vigente, directrices presidenciales o conforme con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.</li><li>- Informes a organismos de inspección, vigilancia y control (si le aplica).</li><li>- Planes de mejoramiento. Publicar los Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por los entes de control o auditoría externos o internos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control, los planes de mejoramiento se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por éste. Así mismo, el sujeto obligado debe contar con un enlace al organismo de control donde se encuentren los informes que éste ha elaborado en relación con el sujeto obligado. De igual forma debe publicar los planes de mejoramiento derivados de los ejercicios de rendición de cuentas ante la ciudadanía y grupos de valor.</li></ul>			Control Interno
	4.8 Informes de la Oficina de Control Interno	<p>Publicar los informes de la oficina de control interno, de forma cronológica, del más reciente al más antiguo. Dentro de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informe pormenorizado. Publicar el informe relacionado con el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás autoridades competentes, al que hace referencia el artículo 9 de la Ley 1474 del 2011, y el artículo 5 del decreto reglamentario 2641 del 2012,</li></ul>			Control Interno



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		- Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información, conforme le aplique.			
	4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico	Publicar informe trimestral que corresponda, entendiéndose cumplido con el redireccionamiento al sistema kogui de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación.			Jurídica
	4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas yreclamos, conforme con lo establecido en el artículo54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información			UCGA
5. Trámites	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios)	Esta sección vinculará con el menú de trámites, conforme con la estandarización que se indica en el lineamiento general y las guías de sede electrónica, trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano expedidas por MinTIC.			Of. 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	Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, conforme con los lineamientos específicos que expida el Departamento Administrativo de la Función Pública			Sub. Educación y Participación
7. Datos abiertos	7.1 Instrumentos de gestión de la información Publicar la información sobre gestión documental.	Incluyendo lo siguiente: registros de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de la información, tipos de datos o información clasificada o reservada (indicando fecha de levantamiento de la reserva), programa de gestión documental, tablas de retención documental. La anterior información deberá publicarse conforme con los lineamientos del Archivo General de la Nación Si el sujeto obligado cuenta con la información registrada en el portal de datos.gov.co, deberá vincularse la información allí publicada. Publicar el Acto administrativo sobre costos de reproducción de información pública. Publicar el acto administrativo o documento equivalente, en el que se informe los costos de reproducción individualizado por costo unitario de los diferentes formatos a través de los cuales se puede reproducir la información.			TICS y Gestión Documental
	7.2 Sección de Datos Abiertos	Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co)			

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
8. Información específica para Grupos de Interés	Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés	conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente: - Información para niños, niñas y adolescentes. - Información para Mujeres			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.				Talento Humano

Fuente: UCGA 2021

## 6. RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RITA)

Con el propósito de involucrar a la entidad en la lucha contra la corrupción, desde la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto el 18 de agosto se conmemoró el día nacional de lucha contra la corrupción, enviando la siguiente campaña a todos los servidores públicos de la entidad.



De igual forma el 18 de agosto se realizó jornada de capacitación sobre el día nacional de lucha contra la corrupción que se llevó a cabo por parte de la secretaria de transparencia, en el que asistieron 50 personas entre funcionarios públicos y contratista.

El 9 de septiembre se envía campaña a los servidores públicos de la entidad, con el propósito de que conozcan cual es el canal habilitado por el Ministerio para interponer denuncias por posibles actos de corrupción.



La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto gestiona las comunicaciones oficiales que ingresan al correo de denuncias y quejas de la ciudadanía ( [Soytransparente@minambiente.gov.co](mailto:Soytransparente@minambiente.gov.co)) para el tercer trimestre del año 2021 se gestionaron 15 respuestas a denuncias.

De las 15 comunicaciones recibidas 11 fueron trasladadas a otras entidades y se realizó la notificación del traslado, las 4 comunicaciones restantes si correspondían a temas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la gestión adelantada por la UCGA correspondió en recibir la comunicación y tramitarla mediante el envío mediante memorando al Grupo de Control Interno Disciplinario. La Tabla x presenta las entidades a las que fueron trasladadas las comunicaciones recibidas en el canal de denuncias de potenciales actos de corrupción ([soytransparente@minambiente.gov.co](mailto:soytransparente@minambiente.gov.co)) que oferta el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

ENTIDAD COMPETENTE	CANTIDAD
Procuraduría Asuntos Ambientales y Agrarios	2
Fiscal General de la Nación	2
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca	2
Área Metropolitana del Valle de Aburrá	1
Alcaldía Municipal de Becerril Cesar	1
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge	1
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge	1
Director de la Dirección de Protección y Servicios Especiales	1
Alcaldía municipal de florida	1
Secretaria Distrital de Ambiente Bogotá	1
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Nota:** La cantidad de traslados es mayor ya que algunas denuncias requieren ser enviadas a más de una entidad

Es de resaltar que se realiza depuración diaria del correo, y se han realizado envíos de PQRSD al correo [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co) ya que la ciudadanía envía información diferente a denuncias y quejas relacionadas con actos de corrupción.

## **7. GENERACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTOS PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

Durante el tercer trimestre del año, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la construcción del documento:

- Documento de priorización de temáticas Minambiente

El citado documento fue enviado al Grupo de Sistemas Integrados de la Oficina Asesora de Planeación para su respectiva publicación en el MADSIG.

## **8. AUDITORÍA INTERNA GESTIÓN DE PETICIONES DE LA OFC. DE CONTROL INTERNO**

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto atendió la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno la cual tiene como objeto “Velar porque la entidad atienda las PQRSD acorde a la normativa vigente que rige la materia y a los procedimientos institucionales, establecidos para tal fin, mediante la verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Analizar el procedimiento y/o mecanismos adoptados por la entidad para dar atención a los requerimientos de la ciudadanía durante el periodo de aislamiento obligatorio, teniendo en cuenta las directrices contenidas en el Decreto 491 de 2020. Revisar el mapa de riesgos del proceso, así como los controles establecidos dentro del mismo. El alcance del presente informe en cuanto a resultados de la gestión de las comunicaciones oficiales (PQRSD), es con corte al primer semestre de 2021”.

Las conclusiones efectuadas por la OFC Control Interno fueron:

- El “Procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales” presenta debilidades en cuanto a: clasificación; tipificación; puntos de control; reparto, tiempos de respuesta; trazabilidad y seguimiento de las PQRSD que ingresan a nuestra entidad, presentándose incumplimientos en los términos de respuesta; conformación errada de los expedientes; reprocesos que permiten una incorrecta gestión, falta de veracidad de la información, y dificultades en el seguimiento y control, entre otros, afectando por ende el derecho de control social participativo que debe ejercer el ciudadano ante la entidad.
- Existen inconsistencias entre lo reglado por la entidad (Resoluciones, Guía, Procedimiento) para el manejo y administración de las PQRSD y el actuar que se está llevando a cabo actualmente, que, a juicio de esta Oficina, ha causado traumatismos, reprocesos y falta de seguimiento efectivo por parte de los responsables.
- Se materializó el riesgo de “Incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Riesgos de Gestión)”. Así mismo, no evidencia la activación de las acciones correspondientes al plan de contingencia del mapa de riesgos del proceso, el cual debió activarse al momento de la materialización del riesgo.
- Persisten las falencias en el ejercicio de la gestión de los riesgos, desde su identificación hasta la definición de los planes de manejo por riesgo, que permitan asegurar el tratamiento efectivo de los mismos, y de esta manera se evite la materialización y la activación de los efectos que estos conllevan.





- Los controles propuestos dentro del plan de manejo de los riesgos auditados, en su mayoría no cumplen con las condiciones de diseño, ejecución y seguimiento que debe contar para lograr su propósito, como es la mitigación de la materialización del riesgo.
- El Ministerio ha establecido mecanismos que permiten la adopción y cumplimiento del Decreto 491 de 2020 al interior de la entidad.
- El documento denominado “Guía para la Medición en Calidad de las Respuestas a las PQRSD que Ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”, presenta debilidades en cuanto a las actividades que se están realizando al interior de la UCGA al momento de ejecutar la evaluación de calidad y oportunidad.
- El ejercicio de medición de calidad y oportunidad se ve limitado por la falta de implementación de un sistema de gestión documental automatizado, que permita llevar en tiempo real la trazabilidad y estado de las PQRSD, aumentando considerablemente los tiempos administrativos para el desarrollo de la medición de calidad y oportunidad.
- Las debilidades identificadas en cuanto a la clasificación y tipificaciones de las comunicaciones oficiales, generan reprocesos en la entidad, en especial los administrativos asociados a la depuración de la base de datos reportada por el Grupo de Gestión Documental, impidiendo efectividad en el seguimiento de calidad y oportunidad.
- La discriminación efectiva en la clasificación de comunicaciones oficiales correspondiente a las solicitudes de acceso a la información pública, acorde a lo estipulado en la Ley 1712 de 2015 no fue evidenciada por esta Oficina, impidiendo tener cifras exactas del total de solicitudes recibidas, gestionadas y respondidas.
- Existen debilidades en el proceso de la asignación selectiva de las PQRSD, permitiendo movilizaciones entre dependencias, sin llevar ningún tipo de control, lo cual impide hacer seguimiento preventivo antes del vencimiento de los términos.
- Se presenta pérdida de tiempo hábil de gestión de la PQRSD, por fallas en la asignación selectiva de la PQRSD y movilizaciones internas sin control.
- Existen debilidades administrativas al interior de las dependencias interesadas en cuanto al manejo integral de los expedientes y su relacionamiento entre entrada asignada y respuesta generada, perdiendo la trazabilidad del expediente y anulando el control de la gestión dada.
- Algunas de las situaciones presentadas contravienen las normas de calidad y control interno, en el sentido de que todo actuar debe enmarcarse dentro de un procedimiento documentado, aprobado, y socializado que se cumpla y ajuste a la realidad de la situación actual.

## 9. LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES GESTOR DE CORRESPONDENCIA ORFEO

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto participa en el levantamiento de 14 requerimientos funcionales para ser desplegados en el gestor de correspondencia Orfeo, en una mesa técnica integrada por el Grupo de Gestión Documental, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, se realizan mesas de seguimiento los días martes a las 7:00 a.m. desde el mes de agosto y reuniones presenciales para levantar y validar los flujos. A la fecha se han levantado 12 requerimientos sin que se hayan desplegado en la herramienta.



## 10. GENERACIÓN DE INFORMES

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

Atentamente,

**EDNA MARGARITA ANGEL PALOMINO**

Coordinadora de la Unidad para el Gobierno Abierto.

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

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