

**INFORME DE GESTIÓN
GOBIERNO ABIERTO.
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de enero al 28 de febrero de 2022)**



TABLA DE CONTENIDO

1.	COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS	4
1.1.	Ventanilla única de correspondencia.....	4
1.2.	Gestión de comunicaciones oficiales	5
1.3.	Gestión de comunicaciones por procesos judiciales	6
2.	GESTIÓN DE PETICIONES SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	8
2.1.	Tipo	8
2.2.	Medio de recepción de peticiones	8
2.3.	Reporte de PQRSD por dependencia	9
2.4.	Traslados por competencia	12
2.5.	Política institucional de servicio al ciudadano	15
2.6.	Política para la atención a personas en condición de discapacidad	15
2.7.	Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD	16
2.8.	Medición de satisfacción en la atención	17
2.9.	Portafolio de trámites y servicios	18
3.	CANALES DE ATENCIÓN	18
3.1.	Solicitudes	18
3.1.1.	Canal chat web institucional	18
3.1.2.	WhatsApp	19
3.2.	Satisfacción	19
4.	ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	21
5.	SERVICIO AL CIUDADANO	22
5.1.	Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Carta de Trato Digno al Ciudadano	22
5.2.	Plan de incentivos asociados al desempeño en el servicio al ciudadano	22
5.3.	Lineamientos y acciones orientadas a garantizar el ejercicio total y efectivo de los derechos de los adultos mayores, niños, mujeres embarazadas y personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM).....	22
5.4.	Jornadas de capacitación.....	22
5.5.	Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.....	23
6.	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	23
7.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	24
8.	INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	31
9.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA.....	37



10.	ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL - ARCA	38
11.	GENERACIÓN DE INFORMES.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Radicación de comunicaciones oficiales primer bimestre de 2022.	5
Tabla 2.	Tipos de procesos judiciales recibidas en el primer bimestre del año.....	6
Tabla 3.	Tipos de peticiones recibidas en el primer bimestre del año 2022.....	8
Tabla 4.	Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información primer bimestre del año 2022	8
Tabla 5.	Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, primer bimestre año 2022.....	10
Tabla 6.	Tipo de comunicaciones recibidas por Minambiente que no era de su competencia.....	12
Tabla 7.	Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	12
Tabla 8.	Relación de autoridades ambientales regionales donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	13
Tabla 9.	Relación de autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	14
Tabla 10.	Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	14
Tabla 11.	Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	15
Tabla 12.	Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	15
Tabla 13.	Relación de Memorandos solicitando información frente a la gestión de peticiones asignadas	16
Tabla 14.	Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto..	17
Tabla 15.	Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto primer bimestre	18
Tabla 16.	Número de solicitudes atendidas en el canal chat web institucional primer bimestre	19
Tabla 17.	Número de solicitudes atendidas en el canal WhatsApp primer bimestre	19
Tabla 18.	Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto..	19
Tabla 19.	Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto primer bimestre.....	19
Tabla 20.	Resultados obtenidos en la matriz de autodiagnóstico primer bimestre de 2022.....	24
Tabla 21.	Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA primer bimestre.....	31
Tabla 22.	Entidades destino de comunicaciones recibidas en el canal de denuncias primas bimestre 2022..	38
Tabla 23.	Resultados obtenidos en la consulta del nombre del gestor de correspondencia Minambiente	38

INFORME DE GESTIÓN GOBIERNO ABIERTO

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

(1 de enero al 28 de febrero de 2022)

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 enero al 28 de febrero de 2022.

1. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS

1.1. Ventanilla única de correspondencia

La Subdirección Administrativa y Financiera del Ministerio de Ambiente asignó la competencia de la ventanilla única de correspondencia a la U. C. G. A, que hasta el 21 de enero era competencia del Grupo de Gestión Documental (quien no realizó la respectiva entrega); el día en mención se realizó inventario del estado de avance de cada uno de los procesos de correspondencia a saber;

- i) **Correspondencia física:** Se evidenció el archivo de correspondencia física sin entregar a las dependencias del ministerio, las cuales reposaban en el casillero (aproximadamente 400 comunicaciones), correspondiente a los meses de septiembre de 2020 a enero de 2022. La UCGA dispuso realizar el reparto inmediato de la documentación que se encontraba archivada.
- ii) **Canales de correo electrónico:** Se evidenció represamiento de comunicaciones sin radicar en las cuentas de correo electrónico correspondiente a correspondencia@servicioalciudadano.gov.co y servicioalciudadano@minambiente.gov.co. Para ello la UCGA dispuso personal extra para poner al día la radicación de oficios represados. De igual forma se dispuso dejar un único canal de correspondencia para el correo electrónico, eliminando la cuenta correspondencia@servicioalciudadano.gov.co; para ello se dispuso de una campaña indicando a los ciudadanos la eliminación de ese correo a partir del 16 de febrero. La imagen presenta la campaña realizada para tal fin.





- iii) **Cambio de proveedor de correo electrónico:** En el segundo semestre del año 2021 se realizó el cambio de proveedor de correo electrónico, la acción requería la migración exitosa de la totalidad de correo de un proveedor a otro (de Gmail. A Outlook); sin embargo, se ha evidenciado que al realizar la búsqueda de correos electrónicos radicados con el servicio del anterior proveedor no son encontrados en las cuentas de correo del proveedor actual.
- iv) **Gestión de correspondencia:** En la ausencia de un sistema de información la gestión de correspondencia se ha llevado de forma manual, esto genera reprocesos en la gestión y seguimiento a las comunicaciones oficiales.
- v) **Supervisión de contratos Ventanilla única de Correspondencia:** Los contratos que estaban asociados a la ventanilla única de correspondencia, pasaron a ser supervisados desde el 21 de enero, por la coordinación de la UCGA.

1.2. Gestión de comunicaciones oficiales

La Unidad Coordinadora a partir del 21 de enero de 2022 tomo la ventanilla única de correspondencia del ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la cual ofrece los canales a saber i) ventanilla física de correspondencia, ii) correo electrónico (correspondencia@minambiente.gov.co – procesosjudiciales@minambiente.gov.co – soytransparente@minambiente.gov.co) y iii) formulario web.

Los integrantes del equipo de la ventanilla única de correspondencia radican las comunicaciones y las clasifican dependiendo su naturaleza, en el primer bimestre se recibieron y radicaron un total de 7094 comunicaciones oficiales, las cuales se clasificaron tal como se presenta en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Radicación de comunicaciones oficiales primer bimestre de 2022.

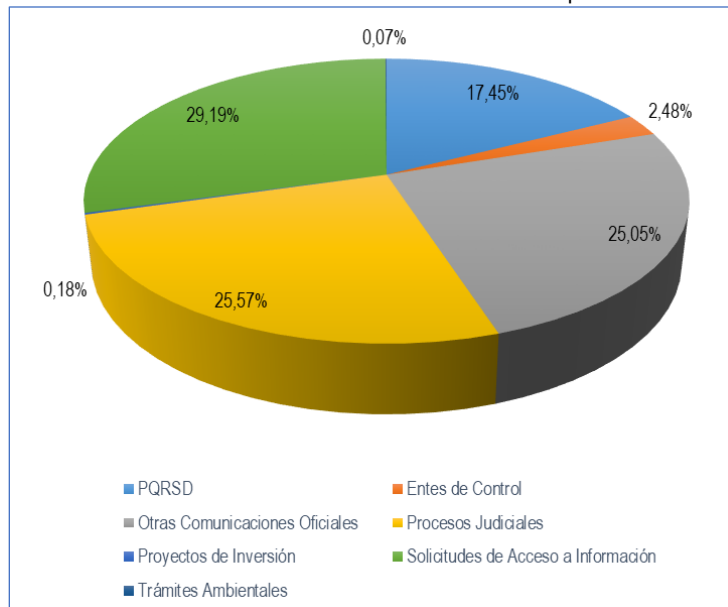
N°	Tipo de comunicación oficial	Enero	Febrero
1	PQRSD	364	874
2	Entes de Control	34	142
4	Otras Comunicaciones Oficiales	392	1385
5	Procesos Judiciales	329	1485
6	Proyectos de Inversión	7	6
7	Solicitudes de Acceso a Información	365	1706
8	Trámites Ambientales	0	5
TOTAL		1491	5603

Fuente: Base de datos de radicación de comunicaciones oficiales VUC

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, fueron las comunicaciones oficiales clasificadas como Solicitudes de Acceso a Información con 29,19% el de mayor radicación en el primer bimestre, seguida de procesos judiciales con el 25,57% y otras comunicaciones oficiales con el 25,05%.



Gráfico 1. Clasificación de comunicaciones oficiales radicadas en el primer bimestre del año 2022



Fuente: Base de datos de radicación de comunicaciones oficiales VUC, 2022

1.3. Gestión de comunicaciones por procesos judiciales

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de enero al 28 de febrero de 2022, ingresaron un total de 1814 de solicitudes relacionadas con procesos judiciales, dentro de las cuales la Entidad dio apertura de procesos a saber; i) tutelas, ii) incidentes, iii) contestación de tutelas, iv) notificaciones de juzgado por estado, v) demandas con medios de control (reparación directa, acción popular, restitución de tierras, acción de cumplimiento, acción de grupo, alegatos de conclusión, llamamiento en garantías). se allegaron autos interlocutorios y autos admisorio de demanda, se recibieron link de audiencias con sus aplazamientos y cancelaciones, audiencias de conciliación extrajudicial y judicial, y links para audiencias iniciales, subsanación, poder judicial, requerimiento. Aunado a lo anterior, se recibieron recursos de ley como apelaciones y reposiciones de sentencias y autos, de igual manera llegaron otros procesos como oficios, remisiones, anexo, renuncia y sustituciones de poder, traslados y solicitudes de información de expedientes digitales, notificación de medidas cautelares y procesos de explotación minera. La **Tabla 2** presenta una descripción detallada de los tipos de proceso judicial ingresados en el primer bimestre del año.

Tabla 2. Tipos de procesos judiciales recibidas en el primer bimestre del año

TIPIFICACIÓN DE PROCESOS	N° DE PROCESOS
Asunto	1
Citación	1
Comité de verificación	1
Información internacional	1
Traslado De Excepciones	1
Cobro coactivo	2
No se identifica	2
Pruebas	3
Informe	4
Acta	6

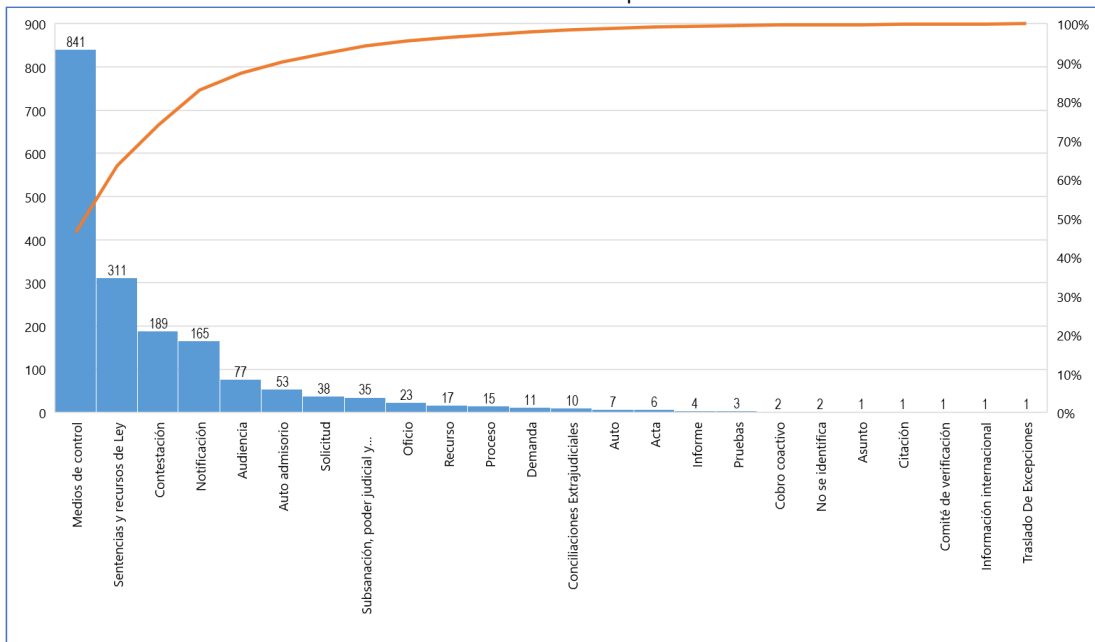


TIPIFICACIÓN DE PROCESOS	Nº DE PROCESOS
Auto	7
Conciliaciones Extrajudiciales	10
Demanda	11
Proceso	15
Recurso	17
Oficio	23
Subsanación, poder judicial y requerimiento	35
Solicitud	38
Auto admisorio	53
Audiencia	77
Notificación	165
Contestación	189
Sentencias y recursos de Ley	311
Medios de control	841
Total	1814

Fuente: Base de datos de radicación de comunicaciones oficiales VUC, 2022

Se evidencia que para el periodo de reporte existen más aperturas a procesos judiciales de medios de control que llegan por autos admisorio de demanda, hecho que demuestra el interés de la ciudadanía en hacer valer su derecho de acción en contra de la Entidad, razón por la cual se vuelve imprescindible el apoyo de la oficina asesora jurídica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para mejorar en los términos de respuesta que manejan estos procesos y así lograr eficiencia administrativa. En el **Gráfico 2** se evidencia que la apertura de procesos judicial por medios de control es el motivo principal por el cual acceden por este canal con 841, seguido de las sentencias y recursos de ley con una cantidad de 311 y las contestaciones de demanda con 189

Gráfico 2. Procesos acumulados en el primer bimestre del 2022



Fuente: Base de datos de radicación de comunicaciones oficiales VUC, 2022



2. GESTIÓN DE PETICIONES SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

2.1. Tipo

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de enero al 28 de febrero de 2022, ingresaron un total de 3327 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, el 9.52% (498) fueron trasladadas por competencia a otras entidades efectuando la respectiva notificación del traslado a los peticionarios, a continuación, la **Tabla 3** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el primer bimestre del año.

Tabla 3. Tipos de peticiones recibidas en el primer bimestre del año 2022.

N°	TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO
1	DENUNCIAS	1	13
2	PETICION	322	767
4	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	15	42
5	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	0	1
6	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0
7	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	2	2
8	PETICIONE DE COPIAS DE DOCUMENTOS	7	2
9	VEEDURIAS CIUDADANAS	2	0
10	QUEJA	12	40
11	RECLAMO	0	1
12	SUGERENCIA	0	2
13	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	369	1710
14	VIABILIZACIÓN E INFORMES DE AVANCES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	6	6
15	TRÁMITES	0	5
TOTAL		736	2591

Fuente: UCGA 2022, tomado de base de datos de radicación VUC

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 que demuestra el interés de la ciudadanía en acceder a información del sector ambiente y desarrollo sostenible, razón por la cual se hace necesario ofertar información para mejorar la transparencia activa y lograr eficiencia administrativa.

2.2. Medio de recepción de peticiones

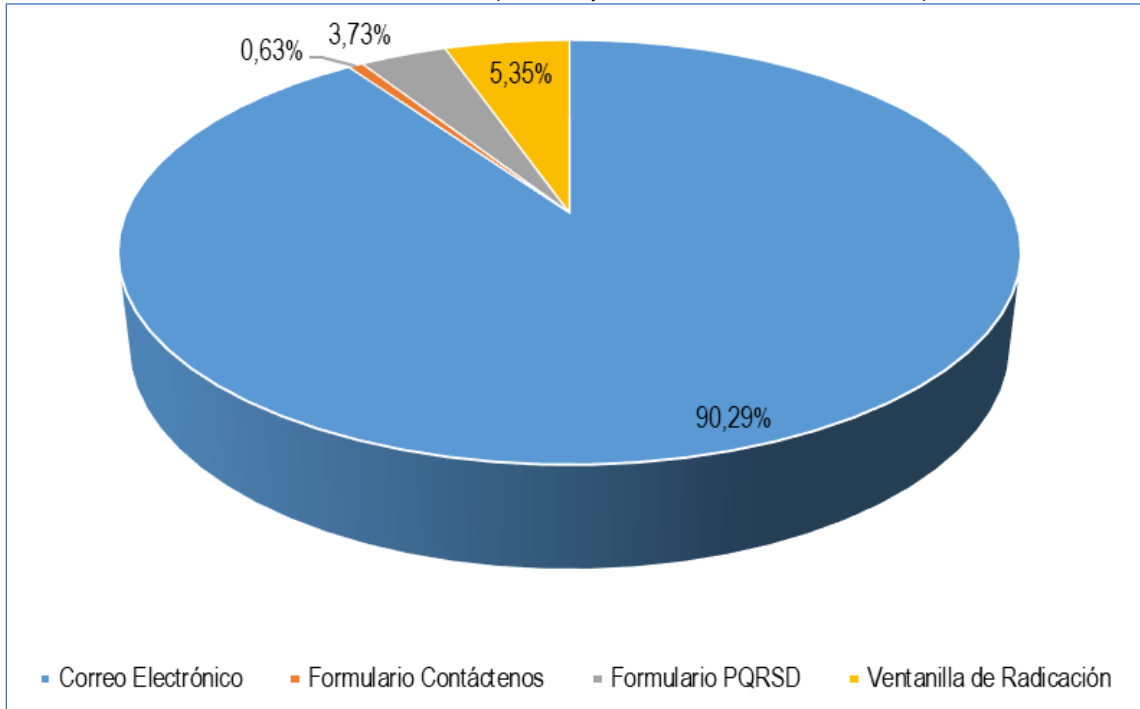
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 4** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el primer bimestre del año 2022.

Tabla 4. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información primer bimestre del año 2022

N°	Medio de Recepción	Enero	Febrero
1	Correo Electrónico	660	2344
2	Formulario Contáctenos	1	20
3	Formulario PQRSD	39	85
4	Ventanilla de Radicación	36	142
Total		736	2591

Fuente: UCGA 2022, tomado de base de datos de radicación Grupo de Gestión Documental

Gráfico 3. Distribución de medios de radicación de peticiones y solicitudes de acceso a información primer bimestre 2022



Fuente: UCGA 2022

Como se evidencia en el **Gráfico 3**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (90,29%) seguido de la Ventanilla única de Correspondencia (5,35%); 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 5** presenta la participación de las áreas del Ministerio en la gestión de las PQRSD y las solicitudes de acceso a información, visualizando el porcentaje de contribución en la gestión por parte de las dependencias.



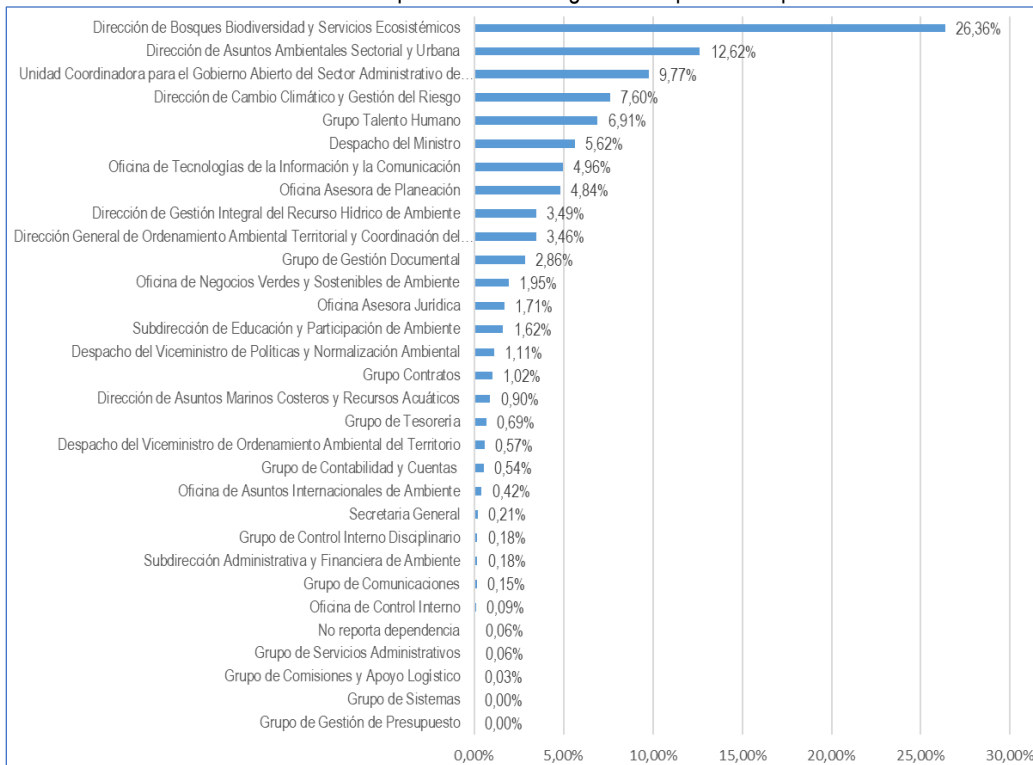
Tabla 5. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, primer bimestre año 2022

	Dependencia	Número de solicitudes gestionadas	Porcentaje de participación en la gestión de peticiones
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	57	1,71%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	877	26,36%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	420	12,62%
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	253	7,60%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	116	3,49%
	Despacho del Ministro	187	5,62%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	65	1,95%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	54	1,62%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	115	3,46%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	30	0,90%
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	19	0,57%
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	37	1,11%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	14	0,42%
	DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	325
Grupo Talento Humano		230	6,91%
Oficina Asesora de Planeación		161	4,84%
Grupo Contratos		34	1,02%
Grupo de Contabilidad y Cuentas		18	0,54%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente		6	0,18%
Grupo de Servicios Administrativos		2	0,06%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación		165	4,96%
Oficina de Control Interno		3	0,09%
Grupo de Gestión Documental		95	2,86%
Secretaría General		7	0,21%
Grupo de Comunicaciones		5	0,15%
Grupo de Tesorería		23	0,69%
Grupo de Gestión de Presupuesto		0	0,00%
Grupo de Sistemas		0	0,00%
Grupo de Control Interno Disciplinario		6	0,18%
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico		1	0,03%
No reporta dependencia		2	0,06%
TOTAL		3327	100%

Fuente: UCGA 2022, tomado de base de datos de radicación. VUC



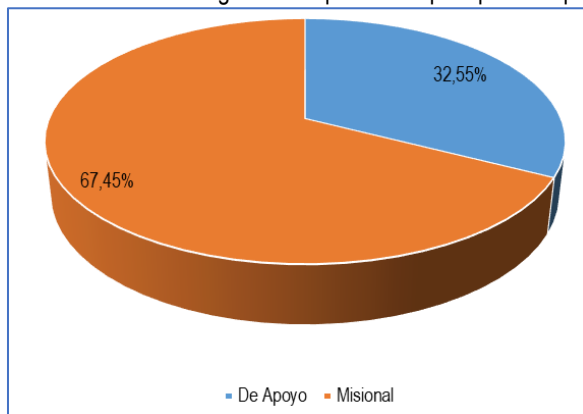
Gráfica 1. Distribución de dependencias en la gestión de peticiones primer bimestre



Fuente: UCGA 2022, tomado de base de datos de radicación. VUC

Sigue siendo la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia que mayor cantidad de PQRSD gestionó en el primer bimestre del año con 877 peticiones (26,36%), seguida por Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 420 peticiones gestionadas (12,62%) y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con 325 peticiones gestionadas (9,77%).

Gráfico 4. Distribución en la gestión de peticiones por tipo de dependencia



Fuente: UCGA 2022

Como se presenta en la **Gráfico 4**, el 67,45% de las PQRSD que ingresaron en el primer bimestre del año 2022 correspondió a temas de competencia de las dependencias misionales y el 32,55% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias de apoyo de la Entidad.



2.4. Traslados por competencia

Con el fin de reducir la carga a las Direcciones técnicas, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible implementó la estrategia de identificación de las peticiones y solicitudes de acceso a información que no eran competencia de la Entidad, con el fin de realizar la acción de traslado por competencia y la respectiva notificación al petionario desde la ventanilla única de correspondencia.

La gestión de traslados por competencia paso a ser responsabilidad de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto desde el 21 de enero de 2022, sin embargo, el presente informe presenta la gestión realizada por la entidad en el primer bimestre del año, consolidando la gestión que realizó el Grupo de Gestión Documental y la UCGA. Para los dos primeros meses del año 2022 se recibieron 332 comunicaciones oficiales que no eran competencia del Ministerio, la **Tabla 6** presenta el tipo de comunicación recibida en la Entidad, y que no era de su competencia.

Tabla 6. Tipo de comunicaciones recibidas por Minambiente que no era de su competencia

N°	Tipo de comunicación oficial	Enero	Febrero
1	Solicitud de acceso a la información	44	106
2	Derecho de Petición	77	101
4	Queja	1	1
5	Denuncia	1	1
	TOTAL	123	209
TOTAL DE COMUNICACIONES I BIMESTRE		332	

Fuente: UCGA 2022

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 173 comunicaciones que fueron trasladadas a entidades de orden nacional, fue la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales la entidad a la que mayor número de traslados se realizaron en el primer bimestre, la **Tabla 7** presenta la información a detalle.

Tabla 7. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre

ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	48
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	30
Parques Nacionales Naturales de Colombia	17
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	11
Ministerio de Salud y Protección Social	10
Ministerio del Interior	9
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.	6
Agencia Nacional de Minería	5
Superintendencia Nacional de Salud	5
Ministerio de Minas y Energía	3
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos	3
ENEL Codensa	3
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	2
Ministerio de Transporte	2
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	2
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	2
Electricaribe en Liquidación	2
Ministerio de Educación Nacional	1
Ministerio de Defensa Nacional	1
Aeronáutica Civil de Colombia	1



ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Agencia Nacional de Tierras	1
Superintendencia de Industria y Comercio	1
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	1
Federación Nacional de Ganaderos	1
Secretaría de Gobierno	1
Migración Colombia	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	1
Agencia Nacional de Infraestructura ANI	1
Departamento de Prosperidad Social	1
Unidad Nacional de Protección	1
Total General	173

Fuente: UCGA 2022

Por otro lado, para el primer bimestre se realizaron traslados a las autoridades ambientales autónomas regionales, siendo la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC la corporación regional ambiental a la que mayor número de traslado se efectuaron en los dos primeros meses.

Tabla 8. Relación de autoridades ambientales regionales donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre

CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	14
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena CORMACARENA	14
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	11
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA	10
Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR	5
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE	4
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM	4
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge-CVS	3
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA Corporación Autónoma Regional del Magdalena - CORPAMAG	3
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	3
Corporación Autónoma Regional del Chivor CORPOCHIVOR	2
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR	2
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	2
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique CARDIQUE	2
Corporación autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA	2
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia CORPORINOQUIA	1
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB	1
Corporación Autónoma Regional de Nariño	1
Corporación Autónoma Regional del Sucre CARSUCRE	1
Corporación Autónoma Regional del Cauca	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico CDA	1
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	1
Corporación Autónoma Regional de la Guajira CORPOGUAJIRA	1
Corporación Autónoma Regional del Amazonas CORPOAMAZONIA	1
Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ	1
Total General	91

Fuente: UCGA 2022

Para el primer bimestre se identificaron comunicaciones de competencia de las autoridades ambientales de grandes centros urbanos, la **Tabla 14** presenta la información, para el primer bimestre se evidenció que es la Secretaría Distrital de Ambiente en Bogotá la entidad a la que mayor número de traslados se efectuaron.

**Tabla 9.** Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaría Distrital de Ambiente SDA	33
Área Metropolitana Valle de Aburra	2
Establecimiento Público Ambiental de Cartagena	4
Establecimiento Público Ambiental de Barranquilla Verde	2
Área Metropolitana de Bucaramanga AMB	1
Dirección de Tránsito de Bucaramanga	1
Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal IDYPA	1
Secretaría de Hacienda de Palmira Valle	1
Transmilenio	1
Secretaría de Movilidad	1
Secretaría de Salud de Bogotá	1
Total General	48

Fuente: UCGA 2022

Se identificaron de igual forma el traslado de comunicaciones a entes territoriales, fue la Alcaldía de Barranquilla la alcaldía que mayor número de traslados se efectuaron en el primer bimestre, la **Tabla 10** presenta la información en detalle.

Tabla 10. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre

ALCALDIAS MUNICIPALES	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía de Barranquilla	4
Alcaldía Municipal de El Piojo Atlántico	3
Alcaldía de Santiago de Cali	3
Alcaldía de Coyaima - Tolima	2
Alcaldía Mayor de Bogotá	2
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	2
Alcaldía de la Vega - Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Cerete	1
Alcaldía Municipal de Chía	1
Alcalde de Bosconia - Cesar	1
Alcaldía de Acacias Meta	1
Alcaldía de Valledupar	1
Alcaldía Municipal de Puerto Colombia	1
Alcaldía de Neiva	1
Alcaldía de Villavicencio	1
Alcaldía Municipal de Villa Rica Cauca	1
Alcaldía de Palmira	1
Alcaldía San Pablo - Bolívar	1
Alcaldía de Puerto Boyacá	1
Alcaldía de Medellín	1
Alcaldía del Tambo Nariño	1
Alcaldía de El Retorno Guaviare	1
Alcaldía Municipal de Viota	1
Alcaldía Municipal de Cartago Valle	1
Alcaldía Local de Kennedy Bogotá	1
Alcaldía de Mocoa	1
Alcaldía de Fontibón Bogotá	1
Total General	37



Fuente: UCGA 2022

Fueron las gobernaciones los entes territoriales que menor participación tuvieron en los traslados por competencia (7 traslados a gobernaciones), la **Tabla 11** presenta la información en detalle.

Tabla 11. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre

GOBERNACIONES	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación del Cauca	1
Gobernación del Nariño	1
Gobernación del Huila	1
Gobernación de Bolívar	1
Gobernación del Meta	1
Gobernación del Guaviare	1
Gobernación del Valle del Cauca	1
Total General	7

Fuente: UCGA 2022

Finalmente, la UCGA realizó traslados por competencia a entes de control, la **Tabla 12** presenta las entidades de control con mayores traslados realizados en el primer bimestre, destaca la fiscalía local de Baranoa en el atlántico con 7 traslados.

Tabla 12. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre

ENTES DE CONTROL	TRASLADOS REALIZADOS
Fiscalía Local Baranoa Atlántico	7
Fiscalía General de la Nación	5
Procuraduría 9 Ambiental y Agraria de Barranquilla	5
Procuraduría General de la Nación	4
Defensoría del Pueblo	3
Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios	3
Personería Distrital de Santiago de Cali	2
Contraloría General de la Nación	1
Procuraduría Delegada Para el Seguimiento al Acuerdo de Paz	1
Procuraduría 20 Judicial II Ambiental y Agraria de Ibagué	1
Defensoría Regional Magdalena Medio	1
Policía Ambiental del Departamento del Meta	1
Total General	34

Fuente: UCGA 2022

2.5. Política institucional de servicio al ciudadano

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto a partir de la aprobación el pasado 29 de diciembre de 2021 se proyectó el documento de implementación de la misma y se encuentra realizando la actualización de los indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano para alinear los presupuestos establecidos en las políticas de servicio al ciudadano, transparencia y atención de personas con discapacidad.

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

Para el primer bimestre, la UCGA realizó reunión con el grupo de servicios administrativos, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación y Talento Humano con el fin de revisar la distribución del área de atención presencial y proyectar las mejoras locativas incluyendo puntos de red y energía conforme a los criterios de accesibilidad NTC 6047 de 2013 referente a accesibilidad física.

De igual forma la Política Sectorial de Atención a Personas con Discapacidad fue aprobada en comité sectorial el día 29 de diciembre de 2021 y se publicó en la página web del Ministerio, en el citado documento se establecieron los compromisos legales y complementarios suscritos, para mejorar la atención de personas con discapacidad.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto preparó en conjunto con el Instituto Nacional para Ciegos - INCI un “Taller de profundización en accesibilidad” a la cual fue invitado mediante citación al correo electrónico la totalidad de colaboradores del Ministerio, con el fin de concientizar la importancia de aplicar estrategias de comunicación con la población ciega en la atención al ciudadano.

Imagen 1. Invitación taller de interacción con personas con discapacidad visual



Fuente: UCGA, 2022

2.7. Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD

El equipo de la U. C. G. A. durante el primer bimestre del año 2022, realizó la medición en calidad y oportunidad, a las respuestas a las peticiones que ingresaron en la Entidad durante los meses de diciembre (2021), enero y febrero de 2022; 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 las 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 no es confiable y dificulta realizar seguimiento en términos de oportunidad. El informe con los resultados obtenidos en el periodo de reporte tiene corte el 30 de marzo para proyectarlo la primera semana de abril.

Tabla 13. Relación de Memorandos solicitando información frente a la gestión de peticiones asignadas

Dependencia	Memorandos oportunidad	Fecha de envío	Memorandos respondidos por las dependencias	Fecha de respuesta
Despacho del ministro	4404-3-00042	10/02/2022		
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	4404-3-00043	10/02/2022		



Dependencia	Memorandos oportunidad	Fecha de envió	Memorandos respondidos por las dependencias	Fecha de respuesta
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	4404-3-00044	10/02/2022		
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	4404-3-00045	10/02/2022	2100-E2-2022-00492	28/02/2022
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo de Desastres	4404-3-00046	10/02/2022	Mediante correo electrónico	28/02/2022
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	4404-3-00047	10/02/2022		
Grupo de Contratos	4404-3-00048	10/02/2022	4404-3-00043	18/02/2022
Grupo de Talento Humano	4404-3-00049	10/02/2022		
Grupo de Comunicaciones	4404-3-00050	10/02/2022		
Grupo de Servicios Administrativos	4404-3-00051	10/02/2022		
Grupo de Tesorería	4404-3-00052	10/02/2022		
Oficina Asesora de Planeación	4404-3-00053	10/02/2022		
Oficina Asesora Jurídica	4404-3-00054	10/02/2022		
Oficina de Asuntos Internacionales	4404-3-00055	10/02/2022		
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	4404-3-00056	10/02/2022		
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	4404-3-00057	10/02/2022	4404-3-00043	18/02/2022
Secretaría General	4404-3-00058	10/02/2022	Mediante correo electrónico	17/02/2022
Subdirección Administrativa y Financiera	4404-3-00059	10/02/2022	4404-3-00043	18/02/2022
Subdirección de Educación y Participación	4404-3-00060	10/02/2022	2100-E2-2022-00492	28/02/2022

Fuente: UCGA, 2022

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 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 14**. 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 15**.

Tabla 14. 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 2022



Tabla 15. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto primer bimestre

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	0	0	0	4	0
Respuesta a solicitud en términos de calidad	0	0	0	4	0
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	0	0	0	3	1
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	0	0	0	1	3
Dominio del tema del personal que atiende	0	0	0	4	0
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	0	0	0	4	0

Fuente: UCGA 2022

La totalidad de criterios obtuvieron calificaciones iguales o superiores a calificaciones de 4, si bien se considera muy poco el número de encuestas aplicadas en el periodo de reporte, este hecho se debió a demoras en la construcción del instrumento (formulario web) que debió realizarse debido al cambio del operador de correo electrónico (de Gmail a Outlook 365).

2.9. Portafolio de trámites y servicios

La Unidad Coordinadora realizó la publicación del Portafolio Sectorial de trámites y servicios en la página web del Ministerio con el fin de cumplir la actividad relacionada en el plan de acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión sectorial, este documento permite facilitar el acceso de los ciudadanos con las entidades del sector administrativo de ambiente y desarrollo sostenible.

3. CANALES DE ATENCIÓN

3.1. Solicitudes

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto - UCGA recibió el 21 de enero la administración de canales de primer contacto, en la citada fecha se realizó una verificación de los canales para determinar su funcionalidad. El canal de atención telefónico (conmutador, línea local y nacional) no se encuentran operativos, sin embargo, se lidera desde la UCGA el levantamiento de información y requerimiento funcionales para el despliegue del centro de contacto telefónico, articulado con el proyecto de adquisición de la nueva planta telefónica que lidera la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Por otro lado, los canales correspondientes a chat (chat web institucional y WhatsApp) se encontraban inoperativos por pérdida del celular (WhatsApp) y atención intermitente (chat web). La UCGA gestionó la operación de los chats y asignó atención continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Canal chat web institucional

El Chat web institucional es ofertado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., canal de contacto que pretende atender y resolver en primer contacto las solicitudes que pueda tener la ciudadanía, al canal se accede mediante la página web. Durante el primer bimestre se atendieron 242 solicitudes, la información se presenta en la **Tabla 16**.

**Tabla 16.** Número de solicitudes atendidas en el canal chat web institucional primer bimestre

Solicitudes canal de atención chat web institucional	Enero	Febrero
	0	242

Fuente: UCGA 2022

3.1.1. WhatsApp

El canal WhatsApp es ofertado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., canal de contacto que pretende atender y resolver en primer contacto las solicitudes que pueda tener la ciudadanía, al canal se accede mediante la página web seleccionando el logo de WhatsApp. Durante el primer bimestre se atendieron 214 solicitudes, la información se presenta en la

Tabla 17. a partir del día 14 de febrero de 2022.

Tabla 17. Número de solicitudes atendidas en el canal WhatsApp primer bimestre

Solicitudes canal de atención WhatsApp	Enero	Febrero
	0	214

Fuente: UCGA, 2022

3.2. Satisfacción

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto (UCGA), consolida los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los canales de atención de primer contacto (telefónico, presencial, chat web y WhatsApp) los cuales miden 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 para atender los ciudadanos, dominio del tema por parte de los funcionarios, la amabilidad y actitud de respeto del personal del Ministerio en la atención. La escala de calificación aplicada en el formulario web se presenta en la **Tabla 18** y los resultados para cada uno de los parámetros presentados en la

Tabla 19.

Tabla 18. 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

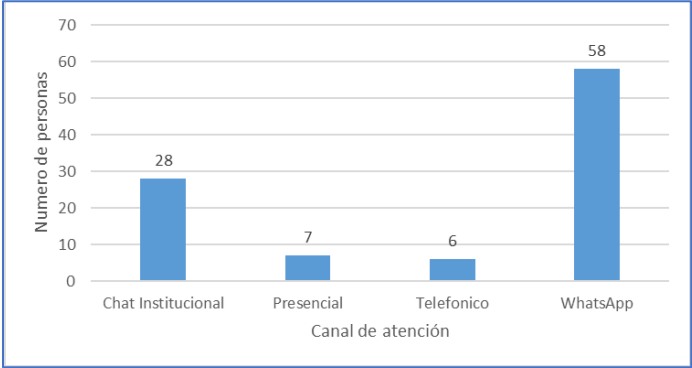
Fuente: UCGA 2022

Tabla 19. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto primer bimestre

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	10	2	8	21	58
Respuesta a solicitud en términos de calidad	11	4	7	22	55
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	10	3	6	20	60
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	11	3	6	19	60
Dominio del tema del personal que atiende	11	3	8	22	54
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	7	0	6	18	68

Fuente: UCGA 2022

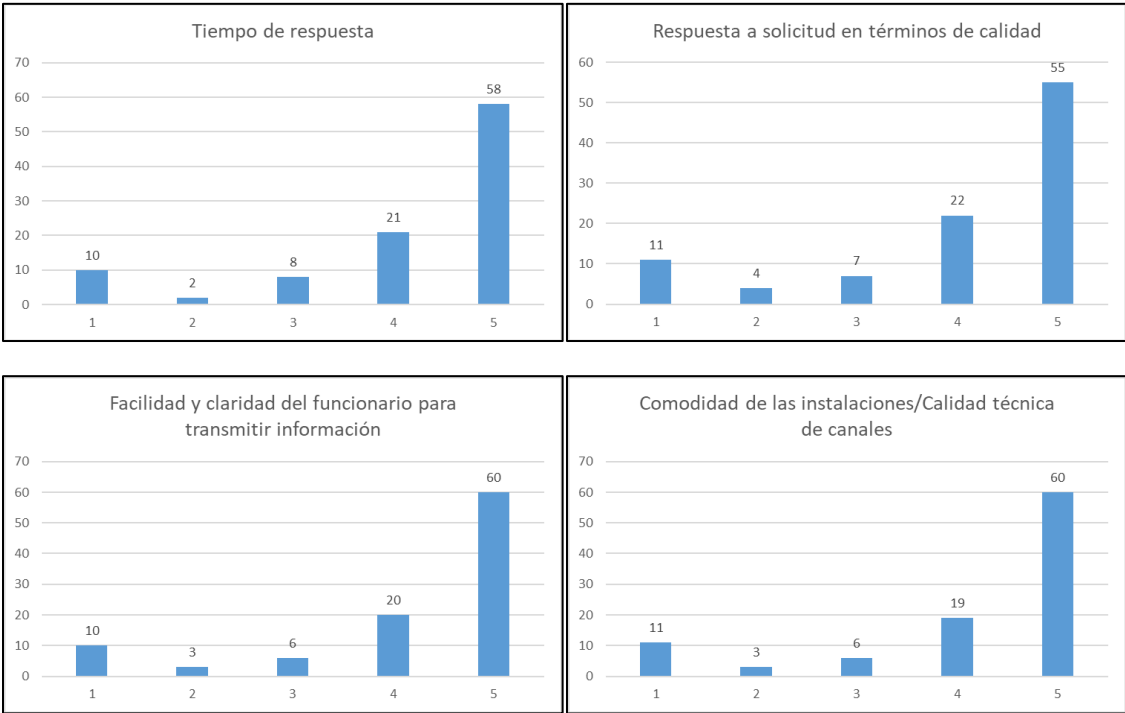
Gráfico 5. Número de personas que realizaron la encuesta de satisfacción en la atención de canales de primer contacto del primer bimestre del año 2022

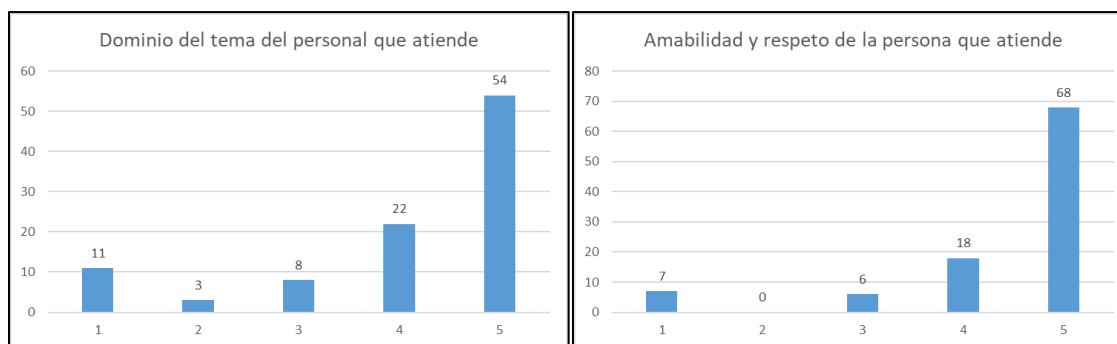


Fuente: UCGA 2022

A continuación, se presenta gráficamente los resultados obtenidos para cada criterio evaluado.

Gráfico 6. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto primer Bimestre





Fuente: UCGA, 2022

El criterio de evaluación “Amabilidad y respeto de la persona que atiende” presenta un nivel de calificación alto de forma positiva en comparación de los otros criterios; dentro de los aspectos que la ciudadanía considera que la Entidad debe fortalecer en la atención de canales de primer contacto, en el Fortalecimiento en la virtualidad de la atención.

4. 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 del estado de avance de la información reportada a la Vicepresidencia de la República, la UCGA procedió a determinar la información faltante para dar avance al plan de acción, a partir de la información evidenciada, se proyectaron tres memorandos, el primero dirigido a la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación solicitando información puntual para construir productos, el segundo y tercero a la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo solicitando contenidos para construir cursos de formación virtual en las temáticas priorizadas (cambio climático, áreas protegidas y deforestación).



5. SERVICIO AL CIUDADANO

5.1. Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Carta de Trato Digno al Ciudadano

La Unidad Coordinadora realizó la verificación y actualización del protocolo de servicio al ciudadano en lo referente a canales de atención, horarios, correos electrónicos, enlaces y temas relacionados con personas con discapacidad, con el objeto de actualizar la información a la realidad de servicio a la vigencia 2022.

De igual forma la UCGA generó el documento DS-A-SCD-11 “Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano” en versión 1, documento anexo al Protocolo de Servicio al Ciudadano, en el cual se establecen los lineamientos rectores para prestar a los ciudadanos un servicio eficiente y efectivo en los canales de primer contacto (atención presencial, canal telefónico, chat) que dispone el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para atender las solicitudes.

5.2. Plan de incentivos asociados al desempeño en el servicio al ciudadano

La UCGA realizó el día 28 de febrero de 2022 reunión de articulación con el Grupo de Talento Humano, con el fin de determinar las actividades correspondientes al plan de incentivos asociados al desempeño en el servicio al ciudadano dentro de las cuales se sugiere diseñar un concurso sobre las políticas de servicio al ciudadano, transparencia y discapacidad y actividades correspondientes a lenguaje claro e incluyente.

5.3. Lineamientos y acciones orientadas a garantizar el ejercicio total y efectivo de los derechos de los adultos mayores, niños, mujeres embarazadas y personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM).

En cumplimiento de las funciones que son competencia de la Unidad Coordinadora (UCGA) y con el objeto de cumplir las actividades prevista en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se solicitó a la Subdirección de Educación y Participación por medio de Memorando 4404-3-00075 para programar una reunión a fin de establecer lineamientos y acciones orientadas a garantizar el ejercicio total y efectivo de los derechos de los adultos mayores, niños, mujeres embarazadas y personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM) en la Entidad.

Adicional a esto, la UCGA envió al Ministerio de Cultura solicitud del Listado de Lenguas Nativas en Colombia de manera que puedan ser utilizados en los diferentes canales de atención al ciudadano ofertados en la entidad.

5.4. Jornadas de capacitación

Se realizó el día 28 de febrero de 2022 reunión con el Grupo de Talento Humano con el fin de determinar las actividades correspondientes a temas asociados a la atención de personas con discapacidad para los colaboradores de la Entidad, estableciendo así que los jueves de cada semana serán destinados para todo lo relacionado con inclusión, discapacidad y con el curso en lengua de señas que será dictado por la UCGA en horario de 10:00 a.m – 11:00 a.m.

El 11 de febrero se envió de forma masiva por correo electrónico campaña en la cual se socializa el único correo electrónico de la entidad para la recepción de comunicaciones oficiales, de igual forma esta campaña se publicó en intranet y en las instalaciones de la entidad.

El **Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible** informa que a partir del **16 DE FEBRERO DEL 2022**, el único canal oficial para recibir comunicaciones por correo electrónico es:

servicioalciudadano@minambiente.gov.co



NOTAS:

- Los correos que se reciban por fuera del horario de atención serán radicados el siguiente día hábil
- El correo correspondencia@minambiente.gov.co ya no estará habilitado.

Fuente: UCGA, 2022

A su vez, se creó campaña para publicar en el banner de la página principal del ministerio indicándole a los usuarios los correos para la recepción de comunicaciones oficiales.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se permite informar a la ciudadanía que los CANALES DE RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES dispuestos por la entidad son:

PQRS:
servicioalciudadano@minambiente.gov.co

DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN:
soytransparente@minambiente.gov.co

NOTIFICACIONES JUDICIALES:
procesosjudiciales@minambiente.gov.co



Fuente: UCGA, 2022

5.5. Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

La UCGA realizó la revisión de la Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en la página web para determinar acciones de mejora en términos de uso de lenguaje claro, oferta en otras lenguas y el acceso web para personas con discapacidad y se realizó el documento diagnóstico de la información en lenguaje claro de la página web de MINAMBIENTE.

6. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La UCGA realizó el día 14 de febrero de 2022 reunión con la Oficina de Tecnologías de la información y la comunicación donde se socializó la Guía de implementación y manuales de accesibilidad para personas con discapacidad de manera que se puedan realizar las adecuaciones correspondientes a la página web.

Se realizó el día 28 de febrero de 2022 reunión con el Grupo de Talento Humano con el fin de determinar las actividades correspondientes a temas asociados a la atención de personas con discapacidad para los



colaboradores de la Entidad, estableciendo así que los jueves de cada semana serán destinados para todo lo relacionado con inclusión, discapacidad y con el curso en lengua de señas que será dictado por la UCGA en horario de 10:00 a.m. – 11:00 a.m.

7. TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto- UCGA realizó 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.

Se realizó la aplicación de la matriz de autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información en el mes de febrero, identificando un cumplimiento del 63% de las subcategorías diagnosticadas, a fin de mantener el menú de transparencia y acceso a la información actualizado, se realizaron solicitudes de información por medio de memorando en los meses de noviembre y diciembre a las siguientes dependencias responsables de dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos en la Resolución 1519 de 2020.

- Grupo de Talento Humano
- Grupo de Comunicaciones
- Grupo de Contratos
- Grupo de Gestión Documental
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina de Control Interno
- Oficina Asesora de Planeación
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Educación y Participación
- Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones

Tabla 20. Resultados obtenidos en la matriz de autodiagnóstico primer bimestre de 2022

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			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.			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.			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,			Talento Humano (apoyo contratos)



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias (en caso que aplique).			
	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			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.			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.			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				Planeación
	1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos				Gestión Documental
	1.11 Calendario de actividades y eventos				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.			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.)			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			Talento Humano / Contratos



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		de las entidades de orden nacional, el requisito se cumple mediante link al Portal de Aspirantes de la Presidencia de la República, disponible en: https://aspirantes.presidencia.gov.co/			
2. Normativa	2.1. Normativa de la entidad o autoridad:				
	2.1.1 Leyes.	De acuerdo con las leyes que le apliquen			Of. Jurídica
	2.1.2 Decreto Único Reglamentario	De acuerdo con el decreto único reglamentario (si aplica)			
	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.			
	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			
	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.			
	2.1.6 Agenda Regulatoria	Incluir en orden cronológico la agenda regulatoria, identificando claramente si ha sido adicionada o modificada.			
	2.2. Búsqueda de normas				
	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.			
	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.			
	2.3. Proyectos de normas para comentarios				
	2.3.1 Proyectos normativos	Publicar los proyectos normativos para comentarios, indicando los datos de contacto y plazo para que los interesados se pronuncien			
	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			



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			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			
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.			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)			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).			Contratos
	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.			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.			Contratos
4. Planeación,	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			Sub. Administrativa y Financiera
	4.2 Ejecución presupuestal.	Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales			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 parágrafo 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			Of. Planeación



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		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			
	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”.			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			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.			
	4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.	<p>Las entidades deben publicar todos los informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros los siguientes: - 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 parágrafo 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”.</p> <p>- Informe de rendición de cuentas ante la Contraloría General de la República, o a los organismos de Contraloría o Control territoriales</p> <p>- 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</p> <p>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.</p> <p>- Informes a organismos de inspección, vigilancia y control (si le aplica).</p>			Control Interno



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		- 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.			
	4.8 Informes de la Oficina de Control Interno	Publicar los informes de la oficina de control interno, de forma cronológica, del más reciente al más antiguo. Dentro de estos: - 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, - Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información, conforme le aplique.			Control Interno
	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 y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 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	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



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	facultades de ese sujeto obligado				
7. Datos abiertos	7.1 Instrumentos de gestión de la información	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
	Publicar la información sobre gestión documental.	Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co)			
	7.2 Sección de Datos Abiertos				
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, 2022

De igual forma se realizó una encuesta de satisfacción del menú de Transparencia y Acceso a la Información con el propósito de conocer la percepción de los usuarios que acceden al citado menú y así dar cumplimiento al lineamiento cinco de la política sectorial de transparencia y acceso a la información.

La encuesta se ubica al final del citado menú y se podrá acceder a través del siguiente enlace:

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=7imlKkYiHkaGvarESoqBE7i1oSz_TTlioAWJe4qVwJU REw0OvILRjVEMFNaUVBKRdJQVjBTQTNXRy4u



8. INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con el propósito de verificar el cumplimiento del Índice de transparencia y acceso a la información, la UCGA aplico la Matriz vigilancia del cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014 - Versión 2021 que sintetiza, mediante preguntas, todas las categorías de la información que legalmente deben ser publicadas por los sujetos obligados.

La matriz ITA contiene 15 niveles, 48 subniveles y 239 ítems, en este orden de ideas y aplicando la citada matriz en la página web del Ministerio Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identifica que existe un cumplimiento del 58% de los ítems evaluados, el 42% son de ítems no cumplidos los cuales se identifican a continuación, y requieren ser ajustados para la auditoría que realizó la Procuraduría General de la Nación en el segundo semestre del 2022. Por esta razón al UCGA ha realizado solicitudes a las áreas responsables por medio de memorando a fin de realizar los ajustes correspondientes.

Tabla 21. Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA primer bimestre

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
ANEXO TÉCNICO 1. ACCESIBILIDAD AD WEB.	Directrices de Accesibilidad Web.	b. ¿Los videos o elementos multimedia tienen subtítulos y audio descripción (cuando no tiene audio original), como también su respectivo guion en texto? (en los siguientes casos también deben tener lenguaje de señas: para las alocuciones presidenciales, información sobre desastres y emergencias, información sobre seguridad ciudadana, rendición de cuentas anual de los entes centrales de cada sector del Gobierno Nacional).	Verificar los videos de YouTube
		i. ¿Los documentos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.) cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona?	Verificar el cumplimiento de los requerimos PDF (agregar a los PDF el título y el lenguaje)
	Footer o pie de página.	f. Enlace para el mapa del sitio.	Ajustar como se muestra la información, ya que parece una página de error, además se podría dejar que abra una nueva ventana.
		g. Enlace para vincular a las políticas que hace referencia en el numeral 2.3 (Términos y condiciones, Política de privacidad y tratamiento de datos personales, Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos y otras políticas que correspondan conforme con la normatividad vigente).	Como mínimo debe tenerse las siguientes políticas: Términos y condiciones Política de privacidad y tratamiento de datos personales. Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos.
	Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal.	a. Términos y condiciones.	No se registra información relacionada con condiciones de uso
		b. Política de privacidad y tratamiento de datos personales.	Ajustar la política solo habla de tratamiento de datos personales
		c. Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos.	



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
	Requisitos mínimos en menú destacado.	a. Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Los menús no se muestran en la parte inferior de la página web
		b. Menú de Atención y servicios a la Ciudadanía.	
		c. Menú "Participa".	
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	1.2 Estructura orgánica organigrama.	1.2.a. Organigrama.	
	1.4. Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias.	1.4.e. Datos de contacto específicos de las áreas de contacto o dependencias (en caso de que aplique).	Hace falta información de contratistas
2. NORMATIVA.	2.1. Normativa de la entidad o autoridad.	2.1.1. Leyes.	Ajustar el acceso de la normatividad
		2.1.6. Agenda Regulatoria.	Revisar el enlace donde solo se muestre la información de la agenda regulatoria
3. CONTRATACIÓN	3.3. Publicación de la ejecución de los contratos.	Publicar el estado de la ejecución de los contratos, indicando:	
		3.3.5. Recursos pendientes de ejecutar.	
4. PLANEACIÓN.	4.1. Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión.	4.1.1. Publicar el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones.	Se debe incluir formatos Excel, accesibles es decir editables de la ejecución de presupuesto de gastos e informe mensual de la ejecución de ingresos
"Presupuesto e Informes".	4.3. Plan de Acción.	PLAN DE ACCIÓN:	
		4.3.1. Objetivos.	
		4.3.2. Estrategias.	
		4.3.3. Proyectos.	
		4.3.4. Metas.	
		4.3.5. Responsables.	
		4.3.6. Planes generales de compras.	
		4.3.7. Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.	
	4.3.8. Presupuesto desagregado con modificaciones.		
	4.4. Proyectos de Inversión.	4.4.1. Publicar cada proyecto de inversión, según la fecha de inscripción en el respectivo Banco de Programas y Proyectos de Inversión.	
4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.	4.7.5. Planes de mejoramiento:		
	4.7.5. a. Publicar los Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por los entes de control o auditoría externos o internos.		
	4.7.5.b. Enlace al organismo de control donde se encuentren los informes que éste ha elaborado en relación con el sujeto obligado.		



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
		4.7.5.c. Planes de mejoramiento derivados de los ejercicios de rendición de cuentas ante la ciudadanía y grupos de valor.	
	4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.	4.9.1. Informe sobre Defensa Pública y Prevención del	
		Daño Antijurídico.	
6. CONTENIDO DEL MENÚ PARTICIPA.	6.1 Descripción General.	6.1.1. Descripción General del Menú Participa.	
		6.1.2. Publicar la información sobre los mecanismos, espacios o instancias del Menú Participa.	
		6.1.3. Publicar la Estrategia de participación ciudadana.	
		6.1.4. Publicar la Estrategia anual de rendición de cuentas.	
		6.1.5. Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).	
		6.1.6. Publicación de informes de rendición de cuentas generales.	
		6.1.7. Convocatorias para la participación de la ciudadanía y grupos de valor en los espacios, instancias o acciones que ofrece la entidad.	
		6.1.8. Calendario de la estrategia anual de participación ciudadana.	
		6.1.9. Formulario de inscripción ciudadana a procesos de participación, instancias o acciones que ofrece la entidad.	
		6.1.10. Canal de interacción deliberatoria para la participación ciudadana.	
	6.2 Estructura y Secciones del menú "PARTICIPA".	6.2.1. Diagnóstico e identificación de problemas:	
		6.2.1. a. Publicación temas de interés.	
		6.2.1. b. Caja de herramientas.	
		6.2.1. c. Herramienta de evaluación.	
		6.2.1. d. Divulgar resultados.	
		6.2.2. Planeación y presupuesto participativo :	
		6.2.2. a. Porcentaje del presupuesto para el proceso.	
		6.2.2. b. Habilitar canales de interacción y caja de herramientas.	
		6.2.2. c. Publicar la información sobre las decisiones.	
		6.2.2. d. Visibilizar avances de decisiones y su estado (semáforo).	
6.2.3. Consulta Ciudadana:			



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
		6.2.3. a. Tema de consulta (normas, políticas, programas o proyectos) y resumen del mismo.	
		6.2.3.b. Habilitar canales de consulta y caja de herramientas.	
		6.2.3.c. Publicar observaciones y comentarios y las respuestas de proyectos normativos.	
		6.2.3.d. Crear un enlace que redirecciones a la Sección Normativa.	
		6.2.3.e. Facilitar herramienta de evaluación.	
		6.2.4. Colaboración e innovación:	
		6.2.4.a. Disponer un espacio para consulta sobre temas o problemáticas.	
		6.2.4.b. Convocatoria con el reto.	
		6.2.4.c. Informar retos vigentes y reporte con la frecuencia de votaciones de soluciones en cada reto.	
		6.2.4.d. Publicar la propuesta elegida y los criterios para su selección.	
		6.2.4.e. Divulgar el plan de trabajo para implementar la solución diseñada.	
		6.2.4.f. Publicar la información sobre los desarrollos o prototipos.	
		6.2.5. Rendición de cuentas:	
		6.2.5.a. Habilitar un espacio para que la ciudadanía postule temáticas.	
		6.2.5.b. Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas.	
		6.2.5.c. Calendario eventos de diálogo.	
		6.2.5.d. Articular a los informes de rendición de cuentas en el Menú transparencia.	
		6.2.5.e. Habilitar un canal para eventos de diálogo Articulación con sistema nacional de rendición de cuentas.	
		6.2.5.f. Preguntas y respuestas de eventos de diálogo.	
		6.2.5.g. Memorias de cada evento.	
		6.2.5.h. Acciones de mejora incorporadas.	
		6.2.6. Control social:	
		6.2.6. a. Informar las modalidades de control social.	
		6.2.6.b. Convocar cuando inicie ejecución de programa, proyecto o contratos.	
		6.2.6.c. Resumen del tema objeto de vigilancia	
		6.2.6.d. Informes del interventor o el supervisor	



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
		6.2.6.e. Facilitar herramienta de evaluación de las actividades.	
		6.2.6.f. Publicar el registro de las observaciones de las veedurías.	
		6.2.6. g. Acciones de mejora.	
7. DATOS ABIERTOS.	7.1 Instrumentos de gestión de la información.	7.1 Instrumentos de gestión de la información:	
		7.1.1 Registros de activos de información:	
		7.1.1. g. Enlace a www.datos.gov.co .	
		7.1.2 Índice de información clasificada y reservada:	
		7.1.2. a. Nombre o título de la categoría de información.	
		7.1.2.b. Nombre o título de la información.	
		7.1.2.d. Medio de conservación y/o soporte.	
		7.1.2.e. Fecha de generación de la información.	
		7.1.2.f. Nombre del responsable de la producción de la información.	
		7.1.2.g. Nombre del responsable de la información.	
		7.1.2.h. Objetivo legítimo de la excepción.	
		7.1.2.i. Fundamento constitucional o legal.	
		7.1.2.j. Fundamento jurídico de la excepción.	
		7.1.2.k. Excepción total o parcial.	
		7.1.2.l. Plazo de la clasificación o reserva.	
		7.1.2.m. Enlace a www.datos.gov.co .	
		7.1.3. Esquema de publicación de la información:	
		7.1.4 Programa de gestión documental:	
		7.1.5. Tablas de retención documental:	
		8. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS.	8.1. Información para Grupos Específicos.
8.1.3. Otros de grupos de interés.			
	2. Canales de atención y pida una cita.	2.2. Mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en sedes físicas.	
	3. PQRSD.	3.1.4. Mecanismo de seguimiento en línea.	Se estima que para el 2022 se tenga gestor documental y se habilita el seguimiento de las PQRSD



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
MENÚ "ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA."		3.1.5. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad.	Esta la espera el sistema ORFEO
		3.2.2. Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa o posibilidad de presentar queja/denuncia anónima.	Hace falta incluir persona anónimo
		3.2.3. Tipo de documento de identidad o el de la empresa (Cédula de Ciudadanía, NUIP -Número Único de Identificación Personal, Cédula de Extranjería, NIT -Número de Identificación Tributaria-, Pasaporte).	
		3.2.4. Número de documento de identidad o NIT de la empresa.	
		3.2.5. Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico, dirección de correspondencia).	
		3.2.6. Correo electrónico.	
		3.2.7. Dirección de correspondencia (Dirección, Barrio/ Vereda / Corregimiento, Municipio/ Distrito, País - en caso que sea diferente al de Colombia).	Falta incluir información de departamentos y municipios para (Colombia)
		3.2.9. Objeto de la PQRSD.	Crear campo (con límite máximo de caracteres)
	SECCIÓN DE NOTICIAS.	12.1. Sección de Noticias.	12.1.1. Sección de noticias.
ANEXO 3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y DE SEGURIDAD DIGITAL WEB.	Anexo 3. Condiciones de seguridad digital.	a. ¿La entidad ha implementado una política de seguridad digital y de seguridad de la información, de conformidad con el artículo 6 y el Anexo 3 de la Resolución MinTIC 1591 de 2020?	Es necesario revisar a fondo estas condiciones
		b. ¿La entidad ha adoptado el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), recomendado por la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?	Es necesario revisar a fondo estas condiciones
		c. En caso de que la entidad haya sufrido algún incidente de seguridad de la información en el último año ¿esta ha comunicado los incidentes a la Superintendencia de Industria y Comercio, y en caso de ser graves o muy graves al Grupo de Respuestas a Incidentes de Seguridad Informática del Gobierno Nacional (CSIRT)?*	Es necesario revisar a fondo estas condiciones
		(En caso de no haber sufrido incidentes, seleccione la opción "no aplica")	

Fuente: UCGA, 2022



9. RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA

Con el propósito fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento de la entidad y la debida administración de los recursos públicos. El 27 de enero de 2022 se envió de forma masiva por correo electrónico el canal dispuesto por el ministerio para denunciar posibles actos de corrupción.



Fuente: UCGA, 2022

De igual forma el 25 de enero de 2022 fue socializado de forma masiva por correo electrónico el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción ofertado por la función pública con el objetivo de afianzar los conocimientos en los temas anteriores y así fortalecer la gestión y la misión de la entidad.



Fuente: UCGA, 2022

Finalmente, 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) para los meses de enero y febrero de 2022 se gestionaron 3 respuestas a denuncias.



De las 3 comunicaciones recibidas 2 fueron trasladadas a otras entidades y se realizó la notificación del traslado y una denuncia si era competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, generando así la respuesta directa al ciudadano. La **Tabla 22** 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) que oferta el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Tabla 22. Entidades destino de comunicaciones recibidas en el canal de denuncias primas bimestre 2022

ENTIDAD COMPETENTE	CANTIDAD
Secretaria Distrital de Ambiente Bogotá	1
Oficina de control interno Gobernación del Meta	1
TOTAL	2

Fuente: UCGA, 2022

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

10. ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL - ARCA

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto participó en la verificación de 14 requerimientos funcionales a ser desplegados en el gestor de correspondencia ARCA, en una mesa técnica integrada por el Grupo de Gestión Documental, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, se realizaron mesas de seguimiento en el mes de enero donde se identificaron falencias en el despliegue de asignación de los términos de respuesta de peticiones y generación de informes para el seguimiento a la oportunidad, esta situación fue comunicada a los integrantes del equipo de la Oficina TIC del Ministerio.

Se realizaron requerimientos a las dependencias para determinar los roles de administración de las bandejas de entrada en las áreas, revisión y firma de comunicaciones oficiales, la información fue remitida a la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Con el propósito de involucrar a los servidores públicos (funcionario – contratistas) en el nuevo gestor de correspondencia, diseño un formulario y campaña para votar por el nombre del citado gestor, teniendo, así como resultado el nombre de ARCA – Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental como se evidencia en los siguientes resultados de la votación.

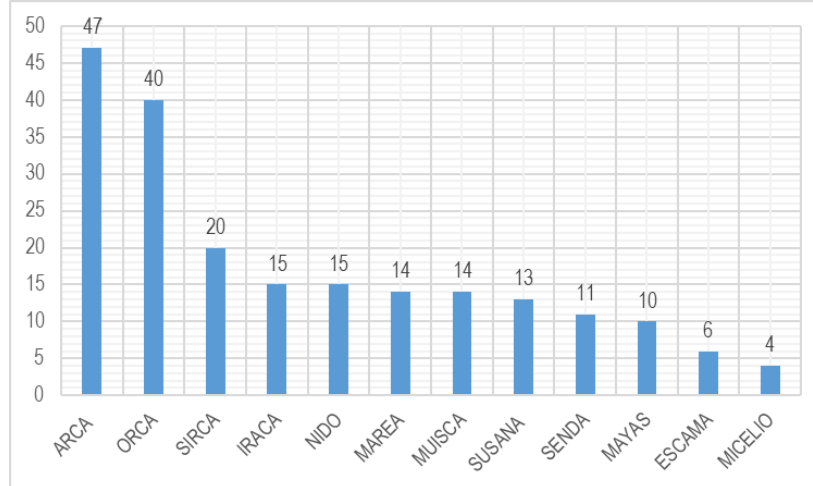
Tabla 23. Resultados obtenidos en la consulta del nombre del gestor de correspondencia Minambiente

NOMBRE GESTOR DOCUMENTAL	CANTIDAD DE RESPUESTAS
ARCA : Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental	47
ORCA: Oficina de Registro de Correspondencia y Atención Ambiental	40
SIRCA: Sistema de Registro de correspondencia y Atención Ambiental	20
IRACA: Índice de Registro y Administración de Correspondencia Ambiental	15
NIDO: Notificaciones Institucionales y Documentación Organizacional	15
MAREA: Medio de Atención y Registro Electrónico Ambiental	14
MUISCA: Modulo Único de Información, Sectorial y Correspondencia Ambiental	14
SUSANA : Sistema Único de Solicitud y Administración de Notificaciones Ambientales	13
SENDA: Sistema Electrónico de Notificación y Documentos Administrativos	11
MAYAS : Módulo de Atención y Administración de Solicitudes	10
ESCAMA: Esquema de servicio de Correspondencia y Atención Minambiente	6

MICELIO: Modulo Institucional de Correspondencia Especial, Legal e Información Organizacional	4
Total general	209

Fuente: UCGA, 2022

Gráfico 7. Resultados obtenidos en la votación del nombre del gestor de correspondencia



Fuente: UCGA, 2022

Una vez, identificado el nombre del gestor de correspondencia la UCGA diseño campaña comunicando el nombre ganador e invitando a las jornadas de capacitación del 21 al 25 de febrero.



Familia Ministerial:

La **SECRETARÍA GENERAL** agradece su participación en la selección del nombre del **gestor de correspondencia de Minambiente**.

El nombre elegido por más de 200 colaboradores fue:

ARCA
Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental

Los invitamos a participar en las capacitaciones los días:
Lunes 21, martes 22 y miércoles 23 de febrero de 3:00 a 5:00 p.m. en el Auditorio.
Jueves 24 y viernes 25 de febrero de 3:00 a 5 p.m. en Salón Cundinamarca.

A la capacitación podrán acceder de forma virtual a través del siguiente enlace:
<https://acortar.link/P7btHI>

¡LOS ESPERAMOS!

Fuente: UCGA, 2022

En el mes de febrero fueron diseñadas 4 infografías que muestran el paso a paso para la gestión de comunicaciones en el gestor de correspondencia ARCA.



INFOGRAFÍAS

<p>ITEM</p>	<p>¿CÓMO INGRESAR AL GESTOR DE CORRESPONDENCIA ARCA?</p> <p>ARCA- Administración y Recepción de Correspondencia Ambiental</p> <p>Ingreso a través de internet</p> <p>Seleccione el navegador de su preferencia Chrome, Firefox, Edge, Safari.</p> <p>Acceda mediante la URL https://arca.minambiente.gov.co/login.php</p> <p>Ingrese la URL de ARCA</p> <p>Ingrese su usuario y clave.</p> <p>Regístrese Usuario y clave</p> <p>Cambio de clave</p> <p>Defina la nueva clave siguiendo los pasos definidos en la herramienta.</p> <p>LISTO</p> <p>Ya podrá hacer uso del Administrador y Recepción de Correspondencia Ambiental - ARCA</p> <p>Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</p>	<p>¿CÓMO REVISAR MI BANDEJA DE ENTRADA?</p> <p>En la bandeja de entrada se muestran los radicados que han sido asignados para la respectiva gestión.</p> <p>Ingrese a la bandeja de entrada</p> <p>Aborrada el casillero haciendo clic en ARCA. Encontrará todos los QRISD que le han sido asignados.</p> <p>¿Cómo ingresar a la comunicación?</p> <p>Haga clic en la fecha de radicado para ingresar a la comunicación</p> <p>Visualización de la información</p> <p>ARCA le mostrará toda la información relevante (Asunto, fecha, tipo de persona, dirección, entre otros) de la comunicación seleccionada.</p> <p>Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto</p>	<p>¿CÓMO PROYECTAR RESPUESTA A PETICIONES?</p> <p>En la bandeja de entrada seleccione la comunicación que va a responder haciendo clic en la Fecha del radicado para ingresar a la comunicación de Entrada</p> <p>El sistema le mostrará la información relevante de la comunicación</p> <p>En la pantalla Documentos Anexos presione click para consultar la comunicación y sus anexos</p> <p>En Documentos anexos se encuentran los botones "Respuesta en PDF" y "Anexar Archivos" los cuales permiten realizar la respectiva respuesta de la comunicación.</p> <p>Respuesta en PDF con comunicaciones que se envían por correo electrónico. Anexar Archivos con comunicaciones que se envían por otros canales de correo.</p> <p>UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO</p>	<p>¿CÓMO PROYECTAR MEMORANDOS?</p> <p>SELECCIONE LA OPCIÓN RADICACIÓN - MEMORANDO, UBICADO EN EL MENÚ SUPERIOR DEL GESTOR.</p> <p>El sistema cargará en pantalla el formulario de captura</p> <p>DILIGENCIE EL FORMULARIO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN Y PRESIONE CLICK EN RADICAR DOCUMENTO</p> <p>Presione click en Ver radicado para ingresar al memorando y cargar la información</p> <p>PRESIONE CLICK EN RESPUESTA EN PDF PARA CARGAR EL DOCUMENTO</p> <p>Ingrese el contenido del memorando y presione Grabar como Anexo.</p> <p>PRESIONE CLICK EN ACCIONES EDITAR.</p> <p>El sistema carga de nuevo la pantalla para realizar ajuste y proceder con la generación del radicado</p> <p>UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO</p>
<p>FINALIDAD</p>	<p>Indica el paso a paso para ingresar al gestor de correspondencia ARCA.</p>	<p>Muestra el paso a paso para consultar las comunicaciones que han sido asignadas.</p>	<p>Se evidencia el paso a paso para dar respuesta a las comunicaciones asignadas.</p>	<p>Evidencia la forma para proyectar y enviar los memorandos.</p>



11. 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