

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de marzo al 30 de abril de 2022)



TABLA DE CONTENIDO

1.	COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS	4
1.1.	Gestión de comunicaciones oficiales	4
1.2.	Gestión de comunicaciones por procesos judiciales	5
1.3.	Radicación de cuentas de cobro contratista Minambiente	7
2.	GESTIÓN DE PETICIONES SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	9
2.1.	Tipo	9
2.2.	Medio de recepción de peticiones	10
2.3.	Reporte de PQRSD por dependencia	11
2.4.	Traslados por competencia	13
2.5.	Política institucional de servicio al ciudadano	17
2.6.	Política para la atención a personas en condición de discapacidad	17
2.7.	Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD	18
2.8.	Medición de satisfacción en la atención	18
2.9.	Portafolio de trámites y servicios	19
3.	CANALES DE ATENCIÓN	19
3.1.	Características de los usuarios que accedieron a los canales de atención	20
3.2.	Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto	20
3.3.	Temas de consulta Marzo	22
3.4.	Temas de consulta Abril	23
3.5.	Satisfacción	24
	ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	26
4.	SERVICIO AL CIUDADANO	27
4.1.	Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Carta de Trato Digno al Ciudadano	27
4.2.	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)	28
4.3.	Jornadas de capacitación	28
4.4.	Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	30
5.	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	31
6.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	32
7.	INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	36
8.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA	39



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

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Radicación de comunicaciones oficiales segundo bimestre de 2022.....	4
Tabla 2.	Canales de radicación comunicaciones oficiales segundo bimestre de 2022.....	5
Tabla 3.	Tipos de procesos judiciales recibidas en el segundo bimestre del año	6
Tabla 4.	Radicación e cuentas de cobro de contratistas segundo bimestre de 2022.....	7
Tabla 5.	Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia marzo 2022	8
Tabla 6.	Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia abril 2022	9
Tabla 7.	Tipos de peticiones recibidas en el segundo bimestre del año 2022.	10
Tabla 8.	Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información segundo bimestre del año 2022.....	10
Tabla 9.	Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, segundo bimestre año 2022	11
Tabla 10.	Tipo de comunicaciones recibidas por Minambiente que no era de su competencia.....	13
Tabla 11.	Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre	14
Tabla 12.	Relación de autoridades ambientales regionales donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre	15
Tabla 13.	Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre	15
Tabla 14.	Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre	16
Tabla 15.	Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre.....	17
Tabla 16.	Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre.....	17
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 segundo bimestre	19
Tabla 20.	Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto segundo bimestre	19
Tabla 21.	Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.	20
Tabla 22.	Atención a personas con discapacidad	20
Tabla 23.	Características de genero de usuarios que accedieron a canales de primer contacto.....	20
Tabla 24.	Distribución geográfica de las consultas de primer contacto.....	21
Tabla 25.	Temas de consulta canales de atención marzo 2022	22
Tabla 26.	Temas de consulta canales de atención marzo 2022	23
Tabla 27.	Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto..	24
Tabla 28.	Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto segundo bimestre	25
Tabla 29.	Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA segundo bimestre	37
Tabla 30.	Entidades competentes para gestionar las comunicaciones del canal de transparencia	41



INFORME DE GESTIÓN

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

(1 de marzo al 30 de abril 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 marzo al 30 de abril de 2022.

1. COMUNICACIONES OFICIALES RADICADAS

1.1. Gestión de comunicaciones oficiales

La Unidad Coordinadora administra la ventanilla única de correspondencia (VUC) 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 segundo bimestre se recibieron y radicaron un total de 7446 comunicaciones oficiales, las cuales se clasificaron tal como se presenta en la **Tabla 1**.

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

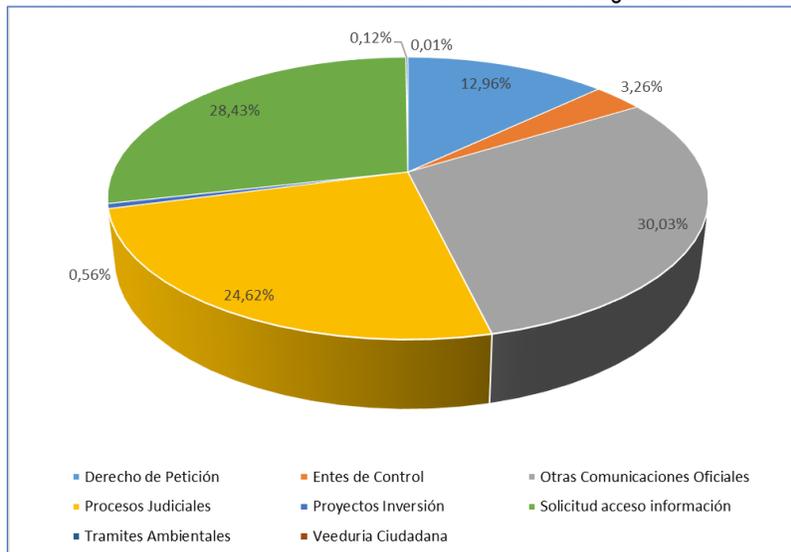
N°	Tipo de comunicación oficial	Marzo	Abril	Total
1	Derecho de Petición	459	506	965
2	Entes de Control	176	67	243
3	Otras Comunicaciones Oficiales	1147	1089	2236
4	Procesos Judiciales	1010	823	1833
5	Proyectos Inversión	15	27	42
6	Solicitud acceso información	1129	988	2117
7	Tramites Ambientales	0	9	9
8	Veeduría Ciudadana	1	0	1
Total general		1802	5644	7446

Fuente: Base de datos de radicación de comunicaciones oficiales VUC

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, fueron las comunicaciones oficiales clasificadas como “Otras Comunicaciones Oficiales” con 30,03% las de mayor radicación en el segundo bimestre, seguida de “Solicitudes de Acceso a Información” con 28,43% y “Procesos Judiciales” con el 24,62%.



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



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

Para el segundo bimestre de la vigencia 2022, se identificó que fue el correo electrónico el canal de mayor demanda para radicar comunicaciones oficiales, el segundo canal de mayor uso fue la VUC, la información se presenta en la **Tabla 2**.

Tabla 2. Canales de radicación comunicaciones oficiales segundo bimestre de 2022

CANAL DE RADICACIÓN	Nº PETICIONES
Correo Electrónico	6738
Formulario Contáctenos	19
Formulario PQRSD	183
Ventanilla de Radicación	506
TOTAL	7446

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

1.2. Gestión de comunicaciones por procesos judiciales

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de marzo al 30 de abril de 2022, ingresaron un total de 1833 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 3** presenta una descripción detallada de los tipos de proceso judicial ingresados en el segundo bimestre del año.



Tabla 3. Tipos de procesos judiciales recibidas en el segundo bimestre del año

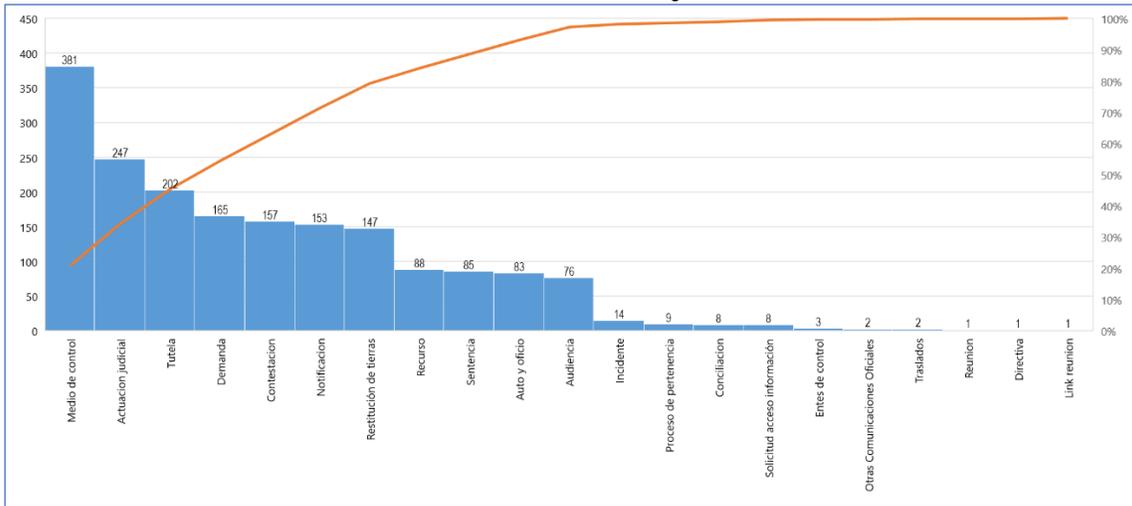
Tipo de proceso judicial	Numero Procesos Marzo	Numero Procesos Abril
Reunión	0	1
Directiva	1	0
Entes de control	1	2
Link reunión	1	0
Otras Comunicaciones Oficiales	1	1
Traslados	2	0
Conciliación	6	2
Solicitud acceso información	8	0
Proceso de pertenencia	9	0
Incidente	10	4
Demanda	21	144
Audiencia	43	33
Sentencia	46	39
Recurso	48	40
Auto y oficio	52	31
Notificación	80	73
Contestación	81	76
Actuación judicial	96	151
Restitución de tierras	119	28
Tutela	139	63
Medio de control	246	135
TOTAL	1010	823

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

Se evidencia que para el periodo de reporte la mayor cantidad de comunicaciones de entes judiciales correspondió a Medios de Control, seguido de actuaciones judiciales, tutelas, demandas contestaciones y notificaciones; estas comunicaciones fueron remitidas al Grupo de Procesos Judiciales de la Oficina Asesora Jurídica con la mayor celeridad, debido a los ajustados de términos que se tienen para este tipo de comunicaciones. La información de los tipos de procesos judiciales allegados a la Entidad en el segundo bimestre se puede consultar en el **Gráfico 2**.



Gráfico 2. Procesos acumulados en el segundo bimestre del 2022



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

1.3. Radicación de cuentas de cobro contratista Minambiente

El Ministerio de ambiente y Desarrollo Sostenible para la vigencia 2022 suscribió 876 contratos con personas naturales, a partir de febrero de 2022 se realizó un acuerdo con el Grupo de Cuentas, para realizar la recepción, revisión general, radicación y cargue de información en una base de datos cargada en la nube (OneDrive), desde la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto; para la recepción de las cuentas con personas naturales se dispuso ofertar la cuenta de correo electrónico cuenta@minambiente.gov.co. La cual recibe las cuentas los primeros 5 días hábiles de cada mes; la información de radiación de cuentas se presenta en la **Tabla 4**.

Tabla 4. Radicación e cuentas de cobro de contratistas segundo bimestre de 2022

Dependencia	Número de Cuentas Radicadas Marzo	Número de Cuentas Radicadas Abril
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	131	139
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	37	34
Despacho Ministro	11	5
Grupo de Contratos	20	1
Oficina de Asuntos Internacionales	21	19
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	50	54
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	60	45
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	77	67
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	24	26
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	55	59
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	50	41
Grupo de Gestión Documental	16	16
Grupo de Comisiones	2	2
Grupo de Comunicaciones	23	19
Oficina de Control Interno	8	6
Grupo de Gestión de Presupuesto	3	3



Dependencia	Número de Cuentas Radicadas Marzo	Número de Cuentas Radicadas Abril
Grupo de Servicios Administrativos	31	31
Grupo Talento Humano	18	18
Grupo de Tesorería	9	9
Oficina Asesora de Planeación	52	54
Oficina Asesora Jurídica	40	35
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	14	9
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	32	31
Secretaría General	5	5
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	16	16
Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	11	15
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambienta	13	13
TOTAL	829	772

Fuente: UCGA, ABRIL 2022

A partir de las revisiones efectuadas a las cuentas de cobro remitida por los contratistas, el equipo de la UCGA realiza devoluciones debido a fallas relacionadas a asuntos incorrectos, falta de anexos, falta de firma, errores en los montos de cobro, errores en la fecha de la cuenta de cobro y la remisión en Más de una ocasión. Como se evidencia en la **Tabla 5**, los contratistas de Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente fueron a los que más devoluciones se realizaron durante el mes de marzo y en su mayoría por errores en la planilla de seguridad social, la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos en la segunda dependencia con mayor número de devoluciones (15). La segunda mayor causa de devoluciones de forma general en la Entidad es debido a la remisión de las cuentas de cobro sin el anexo del informe de supervisión.

Tabla 5. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia marzo 2022

Dependencia	Asunto incorrecto	Sin anexo	Sin firma	Error en pago	Error en fecha	Envío doble	Error en valor	llegible	Error en planilla	Total
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	0	2	0	0	1	0	0	0	18	21
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	2	3	0	0	0	1	0	0	9	15
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	2	5	0	0	0	2	0	0	3	12
Oficina Asesora de Planeación	0	5	0	0	0	1	0	0	6	12
Oficina Asesora Jurídica	0	3	0	0	1	0	0	0	8	12
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	1	0	0	0	1	0	1	1	7	11
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	0	1	0	1	0	2	0	0	6	10
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	2	1	2	0	0	1	0	0	2	8
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	0	3	0	0	0	0	1	0	3	7
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	0	4	1	0	0	0	0	0	1	6
Despacho Ministro	0	3	1	0	1	0	0	0	1	6
Grupo de Servicios Administrativos	1	1	0	0	4	0	0	0	0	6
Oficina de Asuntos Internacionales	1	2	0	0	0	1	0	0	1	5
Grupo de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambienta	0	3	0	0	0	1	0	0	0	4
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3
Grupo de Contratos	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina de Control Interno	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Grupo Talento Humano	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Grupo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Grupo de Comisiones	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Grupo de Tesorería	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Dependencia	Asunto incorrecto	Sin anexo	Sin firma	Error en pago	Error en fecha	Envío doble	Error en valor	llegible	Error en planilla	Total
Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	11	42	4	1	10	12	2	2	71	155
						155				

Fuente: UCGA, ABRIL 2022

Para el mes de abril hubo una reducción en las devoluciones del 40% de devoluciones (de 155 de marzo a 93 en abril), siguió siendo la DBSE la dependencia con mayor número de devoluciones de cuentas de cobro (23) a contratistas, seguido por Oficina Asesora de Planeación (7 devoluciones) y la Oficina TIC (6 devoluciones). Sigue siendo el error en la planilla de seguridad social el motivo de mayor devolución a las cuentas de cobro de los contratistas del Ministerio. La información del mes de abril es presentada en la **Tabla 7**.

Tabla 6. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia abril 2022

Dependencia	Asunto incorrecto	Sin anexo	Sin firma	Error en pago	Error en fecha	Envío doble	Error en valor	llegible	Error en planilla	Total	
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	0	0	0	0	14	2	0	1	6	23	
Oficina Asesora de Planeación	0	3	0	0	0	0	0	0	4	7	
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	4	0	0	0	2	0	0		6	
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	0	1	0	0	2	0	0	0	3	6	
Grupo de Servicios Administrativos	1	1	1	0	0	0	0	0	3	6	
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	0	2	0	0	1	0	0	0	2	5	
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	0	1	0	0	1	0	0	0	3	5	
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	0	1	0	0	0	1	0	0	3	5	
Grupo de Comunicaciones	0	1	1	0	2	0	0	0	1	5	
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	0	1	0	0	0	0	0	1	2	4	
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	
Oficina de Asuntos Internacionales	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	
Despacho Ministro	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
Grupo de Tesorería	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	0	0	0	0	0	1	1	0		2	
Grupo de Contratos	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Grupo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Grupo de Comisiones	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Grupo Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
Total	2	17	2	0	20	6	1	2	43	93	
TOTAL							93				

Fuente: UCGA, ABRIL 2022

2. GESTIÓN DE PETICIONES SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

2.1. Tipo

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de marzo al 30 de abril de 2022, ingresaron un total de 3134 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, el 14.55% (456) fueron trasladadas por competencia a otras entidades efectuando la respectiva notificación del traslado a los peticionarios, a continuación, la **Tabla 7** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el segundo bimestre del año.

**Tabla 7.** Tipos de peticiones recibidas en el segundo bimestre del año 2022.

N°	TIPO DE PETICIÓN	MARZO	ABRIL
1	DENUNCIAS	18	44
2	PETICION	410	452
4	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	31	22
5	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	0	1
6	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0
7	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	1	0
8	PETICIONE DE COPIAS DE DOCUMENTOS	1	1
9	VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0
10	QUEJA	18	10
11	RECLAMO	1	1
12	SUGERENCIA	0	1
13	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	1210	875
14	VIABILIZACIÓN E INFORMES DE AVANCES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	13	23
15	TRÁMITES	0	0
TOTAL		1704	3134

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 8** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el segundo bimestre del año 2022.

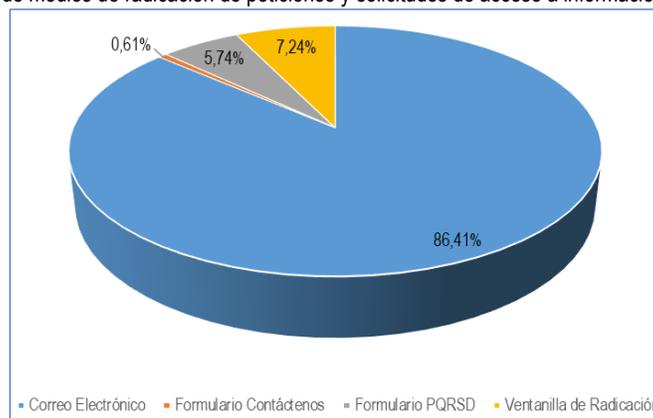
Tabla 8. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información segundo bimestre del año 2022

N°	Medio de Recepción	Marzo	Abril
1	Correo Electrónico	1489	1219
2	Formulario Contáctenos	13	6
3	Formulario PQRSD	86	94
4	Ventanilla de Radicación	116	111
Total		1704	1430

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 segundo bimestre 2022



Fuente: UCGA 2022

Como se evidencia en el **Gráfico 3**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (86,41%) seguido de la Ventanilla única de Correspondencia (7,24%); 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 9** 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 9. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, segundo bimestre año 2022

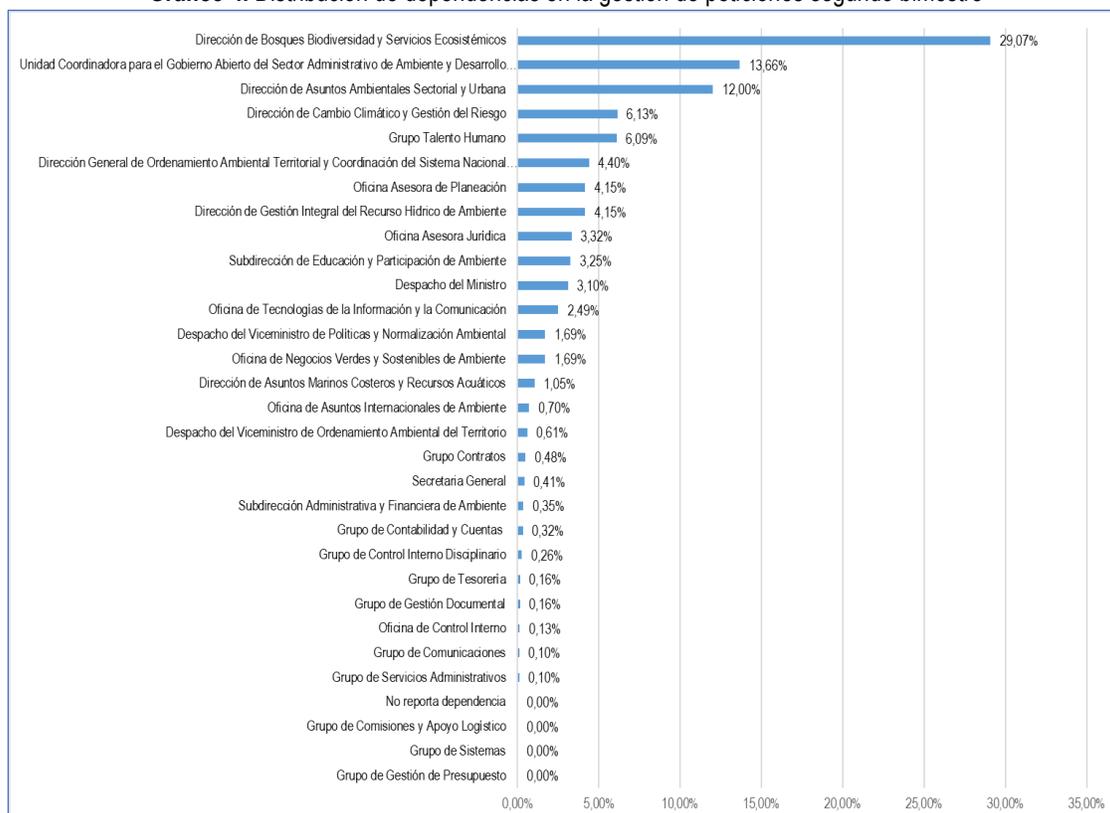
Dependencia		Número de solicitudes gestionadas	Porcentaje de participación en la gestión de peticiones
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	104	3,32%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	911	29,07%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	376	12,00%
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	192	6,13%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	130	4,15%
	Despacho del Ministro	97	3,10%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	53	1,69%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	102	3,25%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	138	4,40%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	33	1,05%
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	19	0,61%
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	57	1,69%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	22	0,70%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	428	13,66%
	Grupo Talento Humano	191	6,09%
	Oficina Asesora de Planeación	130	4,15%
	Grupo Contratos	15	0,48%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	10	0,32%



Dependencia	Número de solicitudes gestionadas	Porcentaje de participación en la gestión de peticiones
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	11	0,35%
Grupo de Servicios Administrativos	3	0,10%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	78	2,49%
Oficina de Control Interno	4	0,13%
Grupo de Gestión Documental	5	0,16%
Secretaría General	13	0,41%
Grupo de Comunicaciones	3	0,10%
Grupo de Tesorería	5	0,16%
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0,00%
Grupo de Sistemas	0	0,00%
Grupo de Control Interno Disciplinario	8	0,26%
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
No reporta dependencia	0	0,00%
TOTAL	3134	100%

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

Gráfico 4. Distribución de dependencias en la gestión de peticiones segundo bimestre

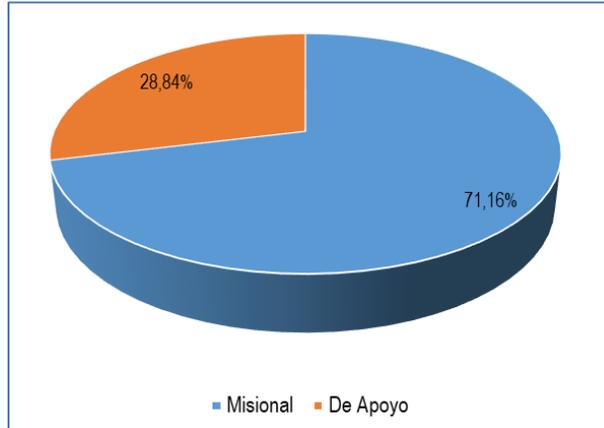


Fuente: UCGA 2022, tomado de base de datos de radicación. VUC

Sigue siendo la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia que mayor cantidad de PQRSD gestionó en el segundo bimestre del año con 911 peticiones (29,07%), seguida por la

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con 428 peticiones gestionadas (13,66%) y la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 376 peticiones gestionadas (12%).

Gráfico 5. Distribución en la gestión de peticiones por tipo de dependencia



Fuente: UCGA 2022

Como se presenta en la **Gráfico 5**, el 71,16% de las PQRSD que ingresaron en el segundo bimestre del año 2022 correspondió a temas de competencia de las dependencias misionales y el 28,84% 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.

Para los meses de marzo y abril del año 2022 se recibieron 456 comunicaciones oficiales que no eran competencia del Ministerio, a las cuales se le realizó el traslado a la entidad competente y la respectiva notificación al petionario, la **Tabla 10** presenta el tipo de comunicación recibida en el Ministerio.

Tabla 10. Tipo de comunicaciones recibidas por Minambiente que no era de su competencia

N°	Tipo de comunicación oficial	Marzo	Abril
1	Solicitud de acceso a la información	112	104
2	Derecho de Petición	61	85
4	Queja	20	14
5	Denuncia	26	34
	TOTAL	219	237
	TOTAL DE COMUNICACIONES II BIMESTRE	456	

Fuente: UCGA 2022

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 263 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 segundo bimestre, la **Tabla 11** presenta la información a detalle.



Tabla 11. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre

ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	48
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.	3
Parques Nacionales Naturales de Colombia	45
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	40
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Ministerio del Interior	15
Ministerio de Salud y Protección Social	4
Ministerio de Minas y Energía	4
Ministerio de Educación Nacional	2
Ministerio de Defensa Nacional	1
Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación	3
Ministerio de Comercio, Industria Turismo	2
Ministerio de Cultura	5
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	3
Ministerio de Transporte	3
Ministerio de Justicia y del Derecho	1
Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1
Ministerio de Trabajo	1
Ministerio de Deporte	1
Agencia de Renovación del Territorio	1
Agencia Nacional de Minería	3
Agencia Nacional de Tierras	20
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	9
Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo	1
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas	1
Superintendencia de Industria y Comercio	6
Superintendencia Nacional de Salud	4
Superintendencia de Notariado y Registro	1
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	7
Superintendencia Financiera de Colombia	1
Departamento de Prosperidad Social	1
Colombia Compra Eficiente	1
Departamento Nacional de Planeación	3
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos INVIMA	1
Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC	1
Instituto Nacional de Vías INVIAS	1
Unidad Nacional de Protección	1
Agencia de Desarrollo Rural	3
Organización de Naciones Unidas ONU	1
ENEL Codensa	1
Unidad de Planeación Rural Agropecuaria	4
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres UNGRD	3
Presidencia de la República	5
Total General	263



Fuente: UCGA 2022

Por otro lado, para el segundo bimestre se realizaron traslados a las autoridades ambientales autónomas regionales, siendo la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca la entidad a la que mayor número de traslado se efectuaron en los meses de marzo y abril.

Tabla 12. Relación de autoridades ambientales regionales donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre

CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	16
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	9
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena CORMACARENA	9
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	9
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	6
Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA	6
Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR	4
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE	4
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	4
Corporación Autónoma Regional del Amazonas CORPOAMAZONIA	4
Corporación autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA	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 para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB	3
Corporación Autónoma Regional del Sucre CARSUCRE	3
Corporación Autónoma Regional del Caldas CORPOCALDAS	3
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia CORPORINOQUIA	2
Corporación Autónoma Regional de Nariño	2
Corporación Autónoma Regional del Cauca	2
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	2
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM	1
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR	1
Corporación Autónoma Regional del Chivor CORPOCHIVOR	1
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique CARDIQUE	1
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia	1
Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Choco CODECHOCO	1
Total General	104

Fuente: UCGA 2022

Para el segundo bimestre se identificaron comunicaciones de competencia de las autoridades ambientales de grandes centros urbanos, la **Tabla 13** presenta la información, para el segundo bimestre se evidenció que es la Secretaría Distrital de Ambiente en Bogotá la entidad a la que mayor número de traslados se efectuaron.

Tabla 13. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaría Distrital de Ambiente SDA	51
Establecimiento Público Ambiental de Cartagena	8



AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Área Metropolitana Valle de Aburra	5
Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal IDYPA	5
Secretaria de Movilidad	3
Establecimiento Publico Ambiental de Barranquilla Verde	2
Área Metropolitana de Bucaramanga AMB	2
Transmilenio	2
Defensoría del Espacio Público DADEP	1
Secretaria Distrital del Hábitat	1
Secretaria de Transparencia	1
Secretaria de Hacienda de Santa Marta	1
Secretaria de Control Urbano y Espacio Publico	1
Total General	83

Fuente: UCGA 2022

Se identificaron de igual forma el traslado de comunicaciones a entes territoriales, fue la Alcaldía de Bogotá la entidad territorial a la que mayor número de traslados se efectuaron en el segundo bimestre, la **Tabla 14** presenta la información en detalle.

Tabla 14. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre

ALCALDIAS MUNICIPALES	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía de Bogotá	10
Alcaldía de Barranquilla	3
Alcaldía de Santiago de Cali	3
Alcaldía de Paipa Boyacá	2
Alcaldía Municipal de Soacha	2
Alcaldía del Carmen de Apicala	1
Alcalde de San José de Pare Boyacá	1
Alcaldía de Salamina Caldas	1
Alcaldía Municipal del Calvario – Meta	1
Alcaldía de Colon	1
Alcaldía de Acacias Meta	1
Alcaldía de Guarne Antioquia	1
Alcaldía de Itagüí	1
Alcaldía de la Vega Cundinamarca	1
Alcaldía de Manizales	1
Alcaldía de Popayán	1
Alcaldía de Puerto Libertador Córdoba	1
Alcaldía de Yacopi Cundinamarca	1
Alcaldía de Yumbo Valle del Cauca	1
Alcaldía del Tambo Nariño	1
Alcaldía Municipal de Aguadas Caldas	1
Alcaldía Municipal de Andalucía Valle del Cauca	1
Alcaldía Municipal de Ibagué Tolima	1
Total General	38



Fuente: UCGA 2022

Fueron las gobernaciones los entes territoriales que menor participación tuvieron en los traslados por competencia (5 traslados a gobernaciones), la **Tabla 15** presenta la información en detalle.

Tabla 15. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre

GOBERNACIONES	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación de Caldas	1
Gobernación de Antioquia	1
Gobernación del Huila	1
Gobernación de Córdoba	1
Gobernación del Choco	1
Total General	5

Fuente: UCGA 2022

Finalmente, la UCGA realizó traslados por competencia a entes de control, la **Tabla 16** presenta las entidades de control con mayores traslados realizados en el segundo bimestre, destacan la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación con 5 traslados.

Tabla 16. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre

ENTES DE CONTROL	TRASLADOS REALIZADOS
Fiscalía General de la Nación	5
Procuraduría General de la Nación	5
Defensoría del Pueblo	4
Procuraduría 9 Ambiental y Agraria de Barranquilla	6
Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios	2
Fiscalía Local Baranoa Atlántico	4
Contraloría General de la Republica	1
Personería Municipal Repelón Atlántico	1
Procuraduría Delegada Para el Seguimiento al Acuerdo de Paz	1
Defensoría Regional del Atlántico	1
Procuraduría Delegada de Derechos Colectivos del Ambiente	1
Policía Nacional de Colombia	3
Personería Municipal de Cabrera Cundinamarca	1
Personería Distrital de Santiago de Cali	1
Personería Delegada para la Orientación y Asistencia de Personas	1
Total General	37

Fuente: UCGA 2022

2.5. Política institucional de servicio al ciudadano

La Unidad Coordinadora a partir de su aprobación el pasado 29 de diciembre de 2021 se proyectó el documento de implementación de la misma y se proyectó la inclusión de los indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano incluyendo 4 indicadores nuevos, la solicitud fue remitida a la coordinación del Grupo de Sistemas Integrados de la Oficina Asesora de Planeación para la respectiva aprobación.

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

Para el segundo 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.

Con articulación de consultores contratados por Banco Mundial para fortalecer el mecanismo de Atención Ciudadana – MAC, se realizó diagnóstico que permitió identificar elementos a dotar al punto de atención presencial para cumplir los requisitos establecidos en la NTC 6047 de 2013.

La UCGA proyectó al operador de los recursos de Banco Mundial (Fondo Acción), para obtener los recursos para dotar:

- Sistema de aumento de audición (bucle) en la Ventanilla Única de Correspondencia del MAC.
- Indicadores táctiles en la superficie peatonal para que faciliten la localización de la ventanilla única de correspondencia para la radicación de solicitudes del MAC y el sitio al baño para personas con discapacidad.
- Mobiliario para facilitar la espera de los ciudadanos que se dirigen a las instalaciones físicas del Ministerio para acceder a la atención presencial y la ventanilla única de correspondencia del MAC.

Se espera abrir el punto de atención presencial la tercera semana de mayo, mejorando las condiciones del punto físico de atención para mejorar la experiencia de los usuarios que se desplazan a las instalaciones del ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

2.7. Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD

El equipo de la UCGA durante el segundo 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; a partir de la medición efectuada se evidenciaron los siguientes aspectos:

- Se realiza medición en términos de calidad y oportunidad a 1003 PQRSD, correspondiente al 21.7% del total de las PQRSD radicadas en la Entidad en el periodo de reporte.
- En relación a la oportunidad, se evidencia que el 30% de las PQRSD no cumplen con los términos establecidos en la Ley 1755 y el Decreto 491 establecido por la declaratoria del estado de emergencia.
- La dependencia con mayor número de PQRSD calificadas por fuera de términos de respuesta es la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos.
- En relación a los criterios de calidad, los resultados fueron buenos ya que, en todos los criterios evaluados, las calificaciones superan el valor de 4 (el 90% de las calificaciones).
- La UCGA agregó un nuevo campo en la base de datos de radicación, que relaciona los radicados de entrada con los de salida, sin embargo, esta acción no genera eficiencia, pues las dependencias omiten la indicación del radicado de entrada en el asunto de las comunicaciones de respuestas o salida.
- La UCGA envió el informe a la Oficina Asesora Jurídica para atender requerimiento al daño antijurídico
- El informe ya se encuentra publicado en la página web de la entidad <https://www.minambiente.gov.co/categoria-ig/informes-calidad-y-oportunidad-pqrsd/>

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 el 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 aplicó 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 17**. En el periodo de reporte se aplicaron un total de 132 encuestas, la información de los valores obtenidos para cada criterio se presenta en la **Tabla 18**.

Tabla 17. 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 18. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto segundo bimestre

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	7	1	14	25	85
Respuesta a solicitud en términos de calidad	11	3	11	25	82
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	10	3	10	22	87
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	6	2	10	36	78
Dominio del tema del personal que atiende	10	5	12	27	78
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	5	3	3	15	106

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

El canal chat web institucional, el WhatsApp es ofertado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., el canal de atención presencial se atiende en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. estos canales pretenden atender y resolver en primer contacto las solicitudes que pueda tener la ciudadanía, a los chats se accede mediante la página web seleccionando el respectivo logo. Durante el segundo bimestre se atendieron 1290 solicitudes, la información se presenta en la **Tabla 19**.

Tabla 19. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto segundo bimestre

N°	Canal de atención	Marzo	Abril
----	-------------------	-------	-------



1	Chat	384	253
2	WhatsApp	370	283
4	Presencial	0	2
TOTAL POR MES		754	536
TOTAL		1290	

Fuente: UCGA, 2022

3.1. Características de los usuarios que accedieron a los canales de atención

En el segundo bimestre del año 2022, de acuerdo a los datos recolectados en cada una de las interacciones de los usuarios con el Ministerio, se logró identificar el tipo de persona, siendo las personas naturales las que mayor número de consultas realizaron por los canales de primer contacto (chat y presencial) con un 96,51%, la información se presenta en la **Tabla 21**.

Tabla 20. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.

N°	Tipo de persona	Marzo	Abril	Total bimestre	% participación
1	Natural	727	518	1245	96.511%
2	Jurídica	27	18	45	3,489%
TOTAL		754	536	1290	100%

Fuente: UCGA, 2022

A partir de las interacciones se consulta a los usuarios frente a la existencia de alguna discapacidad, la **Tabla 21** presenta el número de personas atendidas, que manifestaron discapacidad, y el canal por el cual fue atendido.

Tabla 21. Atención a personas con discapacidad

N°	Canal	Tipo de discapacidad	Marzo	Abril	Total bimestre
1	Chat	Auditiva	1	0	1
		Discapacidad Múltiple	1	1	2
2	WhatsApp	Discapacidad física	1	2	3
TOTAL			2	3	6

Fuente: UCGA, 2022

Por otro lado, a los canales de atención durante los meses de marzo y abril accedieron 692 de las solicitudes atendidas provenientes de mujeres correspondiente al 55,5% de la población atendida y 553 fueron hombres correspondientes al 44,4% del total de usuarios atendidos, la **Tabla 23** presenta la información a detalle.

Tabla 22. Características de genero de usuarios que accedieron a canales de primer contacto

N°	Tipo de persona	Marzo	Abril	Total bimestre	% participación
1	Hombre	325	228	553	44,4 %
2	Mujer	402	290	692	55,6 %
TOTAL		727	518	1245	100%

Fuente: UCGA, 2022

3.2. Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto

A partir de la reactivación y oferta de los chats de primer contacto (chat web institucional - WhatsApp), se evidencia una participación activa de la ciudadanía con 1290 solicitudes atendidas por parte de la



Unidad Coordinadora, fue Bogotá D.C., el departamento con el mayor número de consulta (412 en el segundo bimestre), seguido de Antioquia (110) y el Valle del Cauca con 87 solicitudes efectuadas en el segundo bimestre, la información se presenta en la **Tabla 23**.

Tabla 23. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto

N°	Departamento	N° Consultas Marzo	N° Consultas Abril	Total Consultas bimestre
1	Bogotá	241	171	412
2	No Identifica	163	115	278
3	Antioquia	61	49	110
4	Valle Del Cauca	55	32	87
5	Cundinamarca	34	23	57
6	Atlántico	22	12	34
7	Huila	15	14	29
8	Santander	13	16	29
9	Nariño	16	12	28
10	Córdoba	9	15	24
11	Bolívar	14	9	23
12	Meta	6	8	14
13	Cauca	7	5	12
14	Norte Santander	9	3	12
15	Caquetá	6	5	11
16	Vacias	3	8	11
17	Boyacá	10	0	10
18	Casanare	6	4	10
19	Chocó	7	3	10
20	Cesar	4	5	9
21	Magdalena	6	3	9
22	Putumayo	8	1	9
23	Risaralda	7	2	9
24	Sucre	3	6	9
25	Tolima	9	0	9
26	Caldas	8	0	8
27	La Guajira	4	4	8
28	Quindío	4	3	7
29	Guaviare	3	3	6
30	Amazonas	0	2	2
31	Vaupés	1	2	2
32	Vichada	0	1	2
33	Guainía	0	0	0
34	San Andrés	0	0	0
	TOTAL	754	536	1290

Fuente: UCGA, 2022

En los 3 departamentos con mayor número de solicitudes fueron las ciudades capitales Medellín y Cali las ciudades con mayor demanda de los canales virtuales, de los que se puede deducir que se debe al acceso a herramientas tecnológicas, mientras que las zonas no interconectadas o los departamentos con menor población, no realizan mayores consultas, probablemente debido a la falta



de conocimiento o recursos tecnológicos que les permitan acceder a los canales de atención ofertados por el Ministerio.

3.3. Temas de consulta Marzo

El equipo que atiende los canales de atención de la UCGA, realiza la tipificación de los temas de consulta, a partir de la base de datos se consolida las temáticas demandadas por la ciudadanía, la **Tabla 24** presenta la temática de mayor consulta durante el mes de marzo de 2022, para ese periodo se evidenció que fue la consulta para el acceso a la Ventanilla única de Trámites Ambientales – VITAL, la de mayor consulta (120 solicitudes), seguida de consultas relacionadas con Sabia y Alfombra Verde (83 solicitudes) y el seguimiento a comunicaciones oficiales radicadas en la Entidad el tercer motivo de mayor consulta (79 solicitudes).

Tabla 24. Temas de consulta canales de atención marzo 2022

N°	Tema de Consulta	N° Consultas
1	Acceso a VITAL	120
2	Sabia y Alfombra Verde	83
3	Seguimiento a comunicaciones oficiales	79
4	Deforestación	74
5	Negocios verdes	45
6	Cambio Climático - Plan Nacional de Carbono Neutralidad	44
7	Gestión de Residuos	41
8	Plan estratégico de TICS y Estrategias de Información Ambiental	32
9	Temáticas de Talento Humano	23
10	Oficina Asesora de Planeación	23
11	Reservas Forestales	16
12	Vertimientos y reuso de aguas residuales	14
13	Planes de Gestión de Grupo de Talento Humano	14
14	Sustancias químicas y residuos peligrosos	11
15	Huella de Carbono	11
16	Inclusión de la variable de cambio climático en proyecto, obras y actividades	11
17	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	11
18	Reforestación	9
19	Gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE	5
20	Recursos Genéticos	5
21	Cursos Virtuales	5
22	Gestión Integral del Recurso Hídrico	5
23	Sistema Nacional Ambiental SINA	5
24	Educación Ambiental	5
25	Despacho del Ministro	4
26	Estrategia Colombiana de Desarrollo Bajo en Carbono	4
27	Grupo central de Cuentas y Contabilidad	4
28	Quejas	4
29	Normativa	3
30	Programa Posconsumo	2
31	Gestión Ambiental urbana	2
32	Sello Ambiental Colombiano	2
33	Vinculación a convenios, protocolos e iniciativas internacionales	2
34	Fauna y Flora	2
35	Desarrollo sostenible de Bosques	2
36	Permisos Cites	2



N°	Tema de Consulta	N° Consultas
37	Política Nacional de Cambio Climático	2
38	Inventario Nacional GEI	2
39	Cuenca Hidrográficas	2
40	Normativa Recurso Hídrico	2
41	Planificación de las autoridades ambientales	2
42	Planeación territorial de los diversos niveles, regiones y sectores.	2
43	Bonos pensionales	2
44	Modelo integrado de Planeación y Gestión	2
45	Corporaciones Regionales	2
46	Gestión del riesgo en áreas urbanas	1
47	Gestión del Aire	1
48	Bosques de Paz	1
49	Gestión en Biodiversidad	1
50	Reducción de Emisiones de Gases	1
51	Levantamiento parcial de Veda de Flora Silvestre de Orden Nacional	1
52	Estrategia Nacional REDD+	1
53	REDD +	1
54	Herramientas de Educación, innovación y planificación territorial	1
55	Uso eficiente y ahorro del agua	1
56	Plan Nacional de Desarrollo (Componente Ambiental)	1
57	Participación Ambiental	1
TOTAL		754

Fuente: UCGA, 2022

3.4. Temas de consulta Abril

en el mes de abril siguió siendo el tema de mayor consulta por los ciudadanos en los canales de atención web el acceso a la Ventanilla única de Trámites Ambientales – VITAL, la de mayor consulta con 66 solicitudes, seguida de la temática asociada a bosques y Biodiversidad (56 solicitudes) y seguida por la consulta de estado de comunicaciones oficiales con 55 solicitudes; la información del mes de marzo es presentada en la **Tabla 25**.

Tabla 25. Temas de consulta canales de atención marzo 2022

N°	Tema de Consulta	N° Consultas
1	"Acceso Vital"	66
2	Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	56
3	Consulta de estado de comunicaciones oficiales	55
4	"Acceso Vital"	53
5	Educación y Participación	39
6	solicitud de información	35
7	Negocios verdes	25
8	Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	24
9	Cambio Climático y Gestión del Riesgo	24
10	Normativa	21
11	Reforestación	17
12	Planes Regionales de Acción en Biodiversidad	16
13	Grupo de talento humano	10
14	Vertimientos y reuso de aguas residuales	10
15	Participación Ambiental	9
16	Reservas forestales	9
17	Vacías	8



N°	Tema de Consulta	N° Consultas
18	Bonos pensionales	5
19	Oficina Asesora de Planeación	5
20	Negocios Verdes y Sostenibles	5
21	Sello Ambiental Colombiano	5
22	Sustancias químicas y residuos peligrosos	5
23	Educación Ambiental	4
24	Huella de carbono	4
25	Licencias Ambientales	4
26	Inclusión de la variable de cambio climático en proyecto, obras y actividades	3
27	Planeación territorial de los diversos niveles, regiones y sectores.	3
28	Gestión Integral del Recurso Hídrico	2
29	Política Nacional Para la Gestión Integral del Recurso Hídrico	2
30	Bosques, espacios de Empoderamiento	1
31	Contacto e-mail Despacho del Ministro	1
32	Convención Marco de Naciones Unidas Para el Cambio Climático CMNUCC	1
33	Despacho del Ministro cita	1
34	Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	1
35	Disposición de Residuos Solidos	1
36	Estrategia Colombiana de Desarrollo Bajo en Carbono	1
37	Fauna y Flora	1
38	Gestión Ambiental urbana	1
39	Gestión del riesgo de desastres	1
40	Gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE	1
41	Servicios Administrativos	1
42	Herramientas de Educación, innovación y planificación territorial	1
43	Licitación	1
44	Normas Bioseguridad Colombia	1
45	Oficina Asesora Jurídica	1
46	Política Nacional de Cambio Climático	1
47	Procedimiento para la Aprobación de proyectos en el marco del mecanismo de desarrollo limpio ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
48	Programa Posconsumo	1
49	PUEAA	1
50	Sistema Nacional Ambiental SINA	1
51	Gestión de proyectos y fondos del sector ambiental	0
TOTAL		536

Fuente: UCGA, 2022

3.5. 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 26** y los resultados para cada uno de los parámetros presentados en la **Tabla 27**.

Tabla 26. 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
-----------	-------	------------------	------	--------

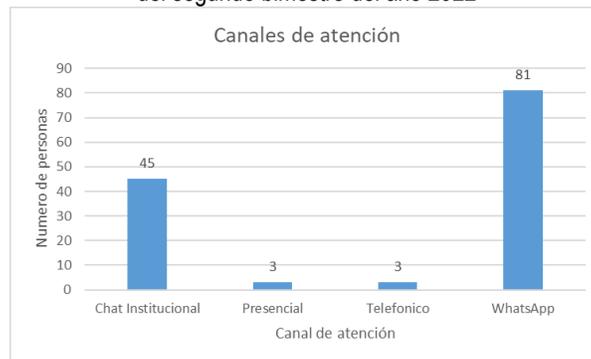
Fuente: UCGA 2022

Tabla 27. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto segundo 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

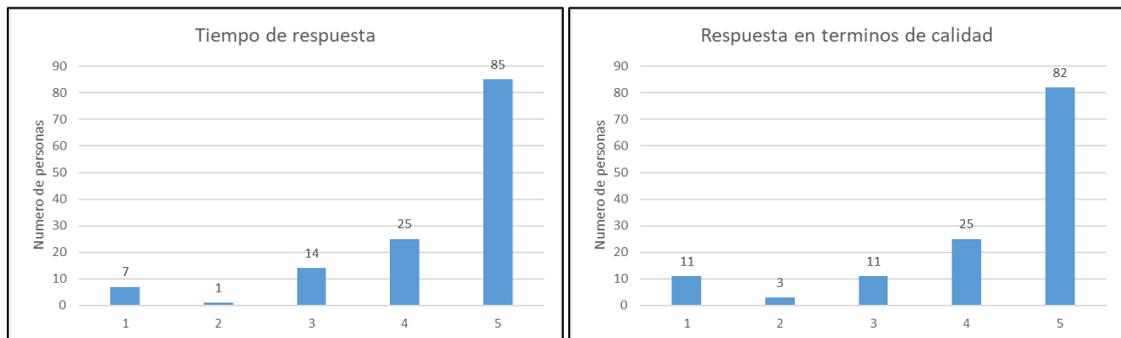
Gráfico 6. Número de personas que realizaron la encuesta de satisfacción en la atención de canales de primer contacto del segundo bimestre del año 2022

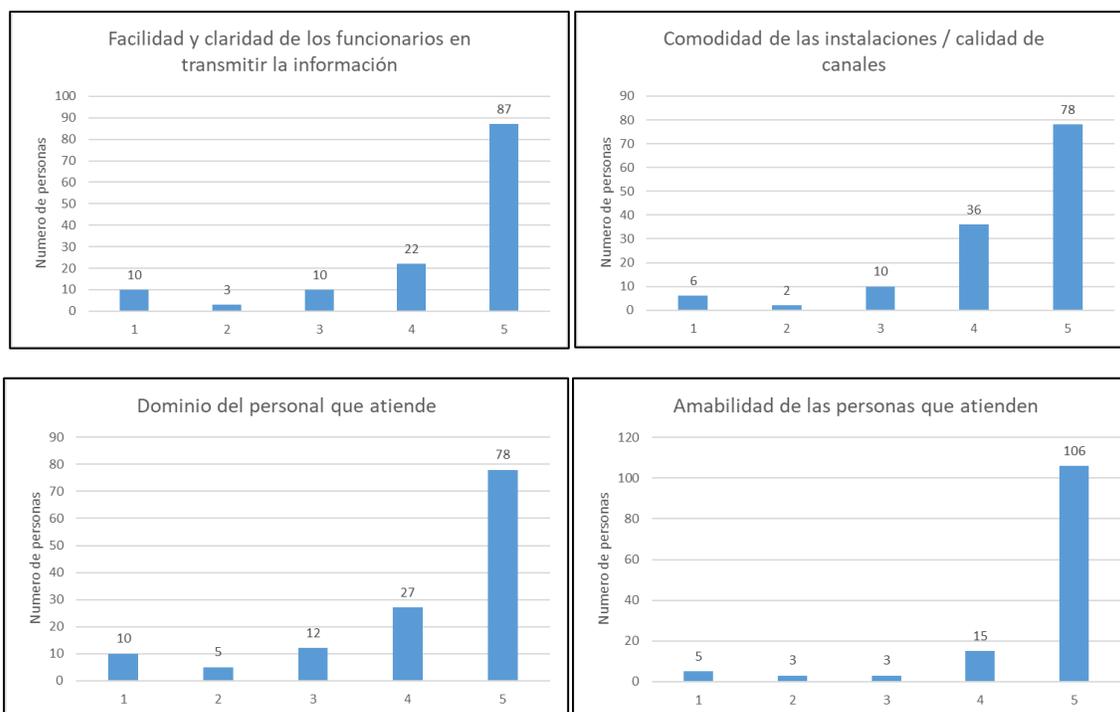


Fuente: UCGA 2022

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

Gráfico 7. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto segundo 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, es de destacar el que el personal que está realizando la atención de primer contacto lo está haciendo de forma respetuosa; el aspecto que la ciudadanía que aplicó la encuesta, considera que la Entidad debe fortalecer la virtualidad de la atención de primer contacto.

La encuesta aplicada permite identificar el interés de temáticas de los usuarios que accedieron a responder la encuesta de satisfacción, lo anterior se realiza mediante la pregunta “cuál de los siguientes temas, le gustaría recibir información detallada por medio de los canales de comunicación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible”; se destacó por el segundo bimestre los temas de competencia de la Dirección de Ambientales Sectorial Urbana la con un 26% y en segundo lugar para los temas de competencia de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos.

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 iniciar con el desarrollo de dos cursos de formación virtual de 40 horas máximo para cada uno, con el fin de cumplir con el requisito; se realizó seguimiento al memorando remitido la Oficina TIC para determinar el estado de avance de acciones relacionadas con mejoras al SIAC.

4. SERVICIO AL CIUDADANO

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

La Unidad Coordinadora realizó la divulgación del Protocolo de Servicio al Ciudadano mediante capacitación efectuada el día 28 de abril, adelantada por el profesional jurídico de la UCGA Ramón Mendoza Espinoza. Se generó infografía para la divulgación del documento, a fin de ser divulgada por correo masivo de comunicaciones a la totalidad de colaboradores de la Entidad el pasado 29 de abril.



MINISTERIO DE AMBIENTE

PROTOKOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO
"Fortalecer institucionalmente, procedimentalmente y puntual para satisfacer las necesidades de información y atención de los ciudadanos. Brindar asistencia y herramientas digitales para mejorar la calidad de atención que los ciudadanos, y establecer una relación de cordato entre el ciudadano y la Entidad."

VALORES
- Transparencia
- Integridad
- Responsabilidad
- Eficiencia

ALCANCE
"Quiénes deben utilizar el protocolo?"
- Servidores públicos.
- Todos miembros del Ministerio que tenga contacto directo con el ciudadano.
- Quiénes, en especial de cualquier y quienes operen, funciones de apoyo y asistencia."

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

BASES GENERALES
La Carta de trato digno al ciudadano, es un instrumento legal de compromiso de las autoridades públicas, frente al ciudadano en el cumplimiento de sus deberes y derechos. Este instrumento es un compromiso público que debe ser cumplido por las autoridades públicas que interactúan con el ciudadano y debe ser visible."

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO
El servicio es el elemento que permite al ciudadano sentir que su problema, inquietud, necesidad, solicitud, consulta, solicitud, inquietud, solicitud o solicitud, es atendido de manera oportuna y eficiente."

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL
1. La prestación del servicio al ciudadano debe ser prioritaria para las autoridades.
2. La Entidad, en colaboración con la comunidad, garantizará y mejorará la calidad de atención y el cumplimiento de las solicitudes de los ciudadanos.
3. La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias orientadas a la calidad y eficiencia de los servicios, cumpliendo con lo establecido en la Ley 750 de 2008 y el procedimiento interno establecido para este fin.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- Canal Presencial: Calle 37 No. 8 - 40, Bogotá DC.
- Canal Telefónico: Línea gratuita nacional (800000000) y en Bogotá (3324000).
- Canal de Atención Virtual: www.minambiente.gov.co
- Correo Electrónico: atencionciudadano@minambiente.gov.co, O.D.R.S.D
- Petición por correo electrónico: peticion@minambiente.gov.co
- Hoja de contacto: www.minambiente.gov.co
- Teléfono de contacto: www.minambiente.gov.co
- Página web institucional: www.minambiente.gov.co

MARCO NORMATIVO
Constitución Política de Colombia: Diciembre 2003 de 2016.
Ley 1712 de 2014: Ley 1712 de 2014.
Ley 1072 de 2010: Ley 1072 de 2010.
Ley 1474 de 2011: Decreto Ley 19 de 2012.
Decreto Ley 19 de 2012: Decreto Ley 19 de 2012.
Decreto 2861 de 2012: Decreto 2861 de 2012.
Decreto 1768 de 2016: Decreto 1768 de 2016.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES
Cuando una solicitud no puede ser atendida por la Entidad, se debe explicar al ciudadano la razón de la negativa y la forma de compensación o reparación que se le ofrece.

ATENCIÓN A RECLAMOS
Cuando un funcionario recibe un reclamo, debe actuar de inmediato y hacer lo posible para resolver la insatisfacción, buscando una solución rápida y satisfactoria frente a la queja del ciudadano.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA
1. Saludar.
2. Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento.
3. Identificar la solicitud.
4. Realizar el requerimiento de competencia del Ministerio.
5. Realizar el requerimiento de competencia en otra dependencia del Ministerio.
6. Ejecución del requerimiento de competencia de otra entidad.
7. Despedida.

RECOMENDACIONES
Para el uso correcto del correo, chat y redes sociales.
Institucionales:
serviciociudadano@minambiente.gov.co

ATENCIÓN VIRTUAL
Las redes sociales y los medios de comunicación en general, constituyen un espacio de interacción con el ciudadano. No obstante, las redes sociales no se constituyen un canal oficial para presentar peticiones.

Fuente: UCGA, abril 2022

Adicional se construyó instrumento de evaluación, en formulario web de Outlook para medir la apropiación del protocolo de los usuarios que accedieron a la divulgación de Protocolo.

4.2. 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).

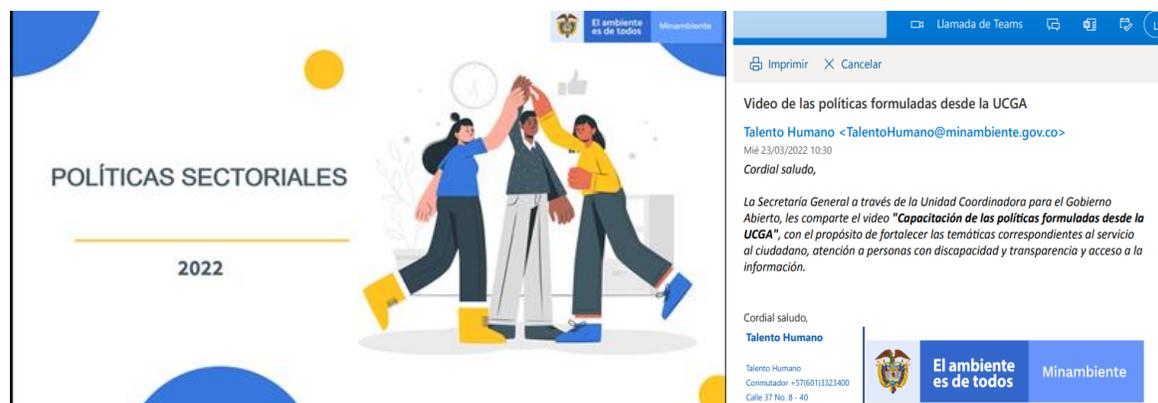
La UCGA participó en la reunión virtual el día 5 de abril de 2022 con la Subdirección de Educación y Participación donde se trataron temas correspondientes a la publicación de información en página web relacionada a la participación y grupos de interés; en la sesión se establecieron compromisos por parte de la UCGA para solicitar a las dependencias por medio de memorandos, información de interés a mujeres jóvenes y niños.

La UCGA proyectó 14 memorandos dirigidos a las dependencias misionales y de apoyo, en los que solicitó contenidos asociados a la misionalidad de la Entidad que no se encuentren publicados en la web. De igual forma se solicitó a las dependencias manera se solicitaron contenidos que puedan ser dirigido al público infantil para ser desplegado en el micro sitio para niños del Ministerio.

Se validaron y revisaron las 79 respuestas de la Encuesta de satisfacción Feria Acércate - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenibles aplicadas a grupos de valor y las cuales servirán como insumo para la publicación de información.

4.3. Jornadas de capacitación

La UCGA realizó video para divulgar las políticas de Servicio al Ciudadano, Atención a Personas con Discapacidad y Transparencia y Acceso a Información Pública, el video fue remitido en correo masivo el día 23 de marzo de 2022.



Fuente: UCGA, abril 2022

De igual forma la UCGA preparó un folleto con apoyo del Grupo de Talento Humano para preparar folleto con recomendaciones generales para la atención de personas con discapacidad, el folleto fue remitido por correo masivo el día 23 de marzo de 2022.



TIPOS DE DISCAPACIDAD

- ✓ Discapacidad sensorial:
 - Discapacidad visual
 - Discapacidad auditiva
 - Sordoceguera
- ✓ Discapacidad física o motora
- ✓ Discapacidad cognitiva
- ✓ Discapacidad mental
- ✓ Discapacidad múltiple

Claves básicas para lograr un servicio incluyente

- Identificar las barreras de espacios físicos y de comunicación que impiden al ciudadano acceder a los servicios de la entidad.
- Elaborar con las diferentes áreas de la entidad un plan de mejoramiento que permita superar las barreras identificadas a corto y mediano plazo.
- Realizar ejercicios de capacitación a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad sobre las normas y recomendaciones de la atención a personas con discapacidad.
- Consultar periódicamente a las personas con discapacidad sobre la atención recibida en nuestra entidad de manera que sirva como herramienta de mejoramiento.

Tengo en cuenta que...

- Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son un ciudadano como cualquier otro.
- Desde una visión clínica las personas no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas sí hablan, pero en una lengua diferente (lenguaje de señas).
- Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para los ciudadanos.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CADA PERSONA CON DISCAPACIDAD REQUIERE DE NUESTRO APOYO Y DEBEMOS GARANTIZAR UN SERVICIO INCLUYENTE Y DE CALIDAD.

RECOMENDACIONES BÁSICAS

- ✓ Además de los compromisos que como entidad tenemos es fundamental que nosotros como servidores públicos brindemos un trato adecuado y oportuno a toda la población.
- ✓ El respeto por las personas parte del principio de entender que todos los seres humanos esperamos ser valorados son olvidar que TODOS somos diferentes.

Se debe entender que una discapacidad no es sinónimo de enfermedad y que todos los individuos sin importar su condición, tiene las mismas necesidades y requieren las mismas oportunidades.

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

Fuente: UCGA, abril 2022

De igual forma la UCGA preparó infografía relacionado con la transparencia y acceso a información pública, como elemento para fortalecer la atención en el servicio al ciudadano, esta infografía se remitió por correo masivo el 27 de abril 2022.

Sabías que ... La transparencia y la accesibilidad fortalecen la atención en el servicio al ciudadano

Talento Humano <TalentoHumano@minambiente.gov.co>

Mié 27/04/2022 8:00

Cordial saludo

La secretaria general a través de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto comparte con ustedes la infografía sobre transparencia y accesibilidad.

SABÍAS QUE...

LA TRANSPARENCIA Y LA ACCESIBILIDAD FORTALECEN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

El acceso a la información pública es un derecho y abona a una cultura de transparencia y fomenta la participación ciudadana.

ACCESIBILIDAD

La accesibilidad física en las instalaciones de la entidad garantiza una buena atención y relación entidad-ciudadano.

TRANSPARENCIA

La accesibilidad web garantiza el acceso a la información a personas con discapacidad.

tps://outlook.office.com/mail/infobid/AAQKADUxYYWzMDUzTU5YgN2Yy05MjAxLUWwMjYyMGMGY2Zc3NOAQAPradFOWRjdyYyYyS03D

Fuente: UCGA, abril 2022

SABÍAS QUE...

LA TRANSPARENCIA Y LA ACCESIBILIDAD FORTALECEN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

El acceso a la información pública es un derecho y abona a una cultura de transparencia y fomenta la participación ciudadana.

ACCESIBILIDAD

- La accesibilidad física en las instalaciones de la entidad garantiza una buena atención y relación entidad-ciudadano.
- Los servidores públicos debemos conocer los tipos de discapacidad para brindar una adecuada atención presencial.
- El uso de lenguaje claro se debe garantizar en la información solicitada por los ciudadanos, usando terminologías adecuadas y sin tecnicismos.
- Todo lo bueno empieza sin barreras. Facilitar el acceso físico y a la información es un mecanismo incluyente y transparente.

TRANSPARENCIA

- La accesibilidad web garantiza el acceso a la información a personas con discapacidad.
- La página web permite el acceso a la información a personas con diferentes tipos de discapacidad asegurando la transparencia y usabilidad de la misma.
- El uso de lenguaje claro se debe garantizar en todos los canales de atención, incluyendo la información publicada en la página web.
- Los canales de atención son tu oportunidad de llegar a una gran cantidad de personas con transparencia, honestidad e integridad.

El 27 de abril la UCGA preparó y envió de forma masiva por correo electrónico, infografía en la cual se socializa el cambio de la telefonía analógica por digital y las ventajas que trae este cambio para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



Fuente: UCGA, abril 2022

4.4. Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

La UCGA participó en la feria denominada “Acércate”, en donde su principal función es llegar a los municipios alejados del país para presentar la oferta institucional del estado colombiano y realizar actividades de impacto a la ciudadanía; a la feria asistió el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en representación de las entidades del Sistema Nacional Ambiental. La feria se llevó a cabo los días 1 y 2 de abril en el Municipio La Jagua de Ibirico - Cesar, se realizó jornada de limpieza y sembraron de 200 árboles, que contribuyeron a la ampliación de cobertura vegetal y aportaron al cumplimiento de la meta de 180 millones de árboles al año 2022 conforme lo establece el Plan Nacional de Desarrollo; en la feria se aplicaron de igual forma 79 encuestas de satisfacción de las atenciones realizados a ciudadanos en el municipio.



5. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La UCGA realizó reunión presencial el día 25 de abril de 2022 con el grupo de Talento Humano, donde se acordó la articulación entre las dependencias, para adelantar conjuntamente acciones de inclusión y atención de personas con discapacidad, para ello, con la contratista Jenny Vergara quien maneja el lenguaje de señas, apoyó las siguientes acciones:

- Revisión de la encuesta planteada por el Grupo de Talento Humano en lo correspondiente a discapacidad para que sea aplicada al interior del Ministerio.
- Verificación de términos, para diseñar un glosario inclusión en lenguaje claro.

De igual forma la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto proyectó Memorando 4404-3-00094 dirigido a Viceministros, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Coordinadores y funcionarios públicos, para ofertar el Curso Básico de Lengua de Señas, en la comunicación se permite la inscripción de dos personas por cada dependencia y se remitió un link de inscripción de las personas para remitir posteriormente los contenidos temáticos y las fechas de las sesiones del curso.

7/4/22, 14:47

Correo: Lady Johanna Veleza Caldas - Outlook

RADICADO 4404-3-00094 - INSCRIPCIÓN CURSO BÁSICO LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA

Talento Humano <TalentoHumano@minambiente.gov.co>

Jue 07/04/2022 9:34

Para: Fanny Mayerly Amortegui Calderon <FAmortegui@minambiente.gov.co>; Laura Cecilia Buitrago Barrera <LBuitragob@minambiente.gov.co>; Magda Camargo Cera <mmcamargo@minambiente.gov.co>; Nancy Castillo Sanabria <ncastillo@minambiente.gov.co>; Daisy Castro Cubillos <dcastro@minambiente.gov.co>; Aladyn Francesca Chaves Terront <AChaves@minambiente.gov.co>; Andrea Contreras Lara <AContrerasL@minambiente.gov.co>; Anamaria Falla Pimiento <AFPimiento@minambiente.gov.co>; Dorys Myrian Fino Bautista <Dfino@minambiente.gov.co>; Jhon Jairo Gonzalez Polo <JGonzalez@minambiente.gov.co>; Claudia Patricia Gutierrez Salas <CGutierrez@minambiente.gov.co>; Clara Paulina Martha Bastidas <CMartha@minambiente.gov.co>; Claudia Patricia Mejia Almanza <cmejia@minambiente.gov.co>; Leniee Mosquera Padilla <Imosquerap@minambiente.gov.co>; Nelly Katherine Palacio Salas <NPalacio@minambiente.gov.co>; Edith Peña Santoyo <Epena@minambiente.gov.co>; Orfilia Prieto Salas <oprieto@minambiente.gov.co>; Juan Pablo Ramirez Navarro <JPRamirez@minambiente.gov.co>; Gerardo Rodriguez Arias <GRodriguez@minambiente.gov.co>; Janeth Rodriguez <jrodriguez@minambiente.gov.co>

CC: Myriam Amparo Andrade Hernández <MAAndrade@minambiente.gov.co>; Dalila Yaneth Angarita Garcia <DYAngarita@minambiente.gov.co>; Edna Margarita Angel Palomino <eangel@minambiente.gov.co>; Maria del Carmen Cabeza Alarcón <MCabeza@minambiente.gov.co>; Luis Francisco Camargo Fajardo <LCamargo@minambiente.gov.co>; Claudia Fernanda Carvajal Miranda <cfcavajal@minambiente.gov.co>; Nathalia Rocio Casas Ortiz <NCasas@minambiente.gov.co>; Fanny Cortes Cantor <fcortes@minambiente.gov.co>; Diana Rocio Cortes Salgado <Dcortes@minambiente.gov.co>; Karen Adriana Duarte Mayorga <KADuarteM@minambiente.gov.co>; Diego Escobar Ocampo <DEscobar@minambiente.gov.co>; Nestor Roberto Garzón Cadena <NGarzon@minambiente.gov.co>; Andres Elias Jaramillo Rivera <AEJaramilloR@minambiente.gov.co>; Angela Maria Molano Valenzuela <AMolano@minambiente.gov.co>; Diana Marcela Moreno Barco <dmmoreno@minambiente.gov.co>; Carla Blondineth Mosquera Zapata <CMosquera@minambiente.gov.co>; Dorian Alberto Muñoz Rodas <dmunoz@minambiente.gov.co>; Janeth Elena Ortega Ricardo <jortega@minambiente.gov.co>; Daissy Carolina Peralta Cruz <DPeralta@minambiente.gov.co>; Guillermo Prieto Palacios <GuPrieto@minambiente.gov.co>

Cordial saludo,

El Grupo de Talento Humano y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto se permite enviar (adjunto), el presente "Memorando 4404-3-00094 sobre Inscripción Curso Básico lengua de Señas Colombiana", para su conocimiento y fines pertinentes.

Link de inscripciones: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=7imlKkYiHkaGvarESqgBE7i1oSz_TTlloAWJe4qVwJURDg5VEZJMkgYOFI4MkREUEc0UTJGQTNOMy4u



Fuente: UCGA, abril 2022

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la inclusión de indicadores en el proceso de Servicio al Ciudadano para cubrir la implementación de la Política de Atención a Personas con Discapacidad, esta información fue remitido al Grupo de Sistemas Integrados de la Oficina Asesora de Planeación para su implementación.



6. 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.

Se realizó la aplicación de la matriz de autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información en el mes de abril, identificando un cumplimiento del 80% de las subcategorías diagnosticadas, de igual forma se realizaron solicitudes de información por medio de memorando en los meses de marzo y abril a las siguientes dependencias responsables de dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos en la Resolución 1519 de 2020.

- Grupo de Comunicaciones
- Grupo de Contratos
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Asesora de Planeación
- Subdirección de Educación y Participación
- Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones

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, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias (en caso que aplique).			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			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.			UCGA
	1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención				Gestión Documental



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	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
	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.)	■		Secretaría 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: https://aspirantes.presidencia.gov.co/	■		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	■		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	SI		
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		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		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		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.	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
	4.1 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. Planeación,	4.2 Ejecución presupuestal.	Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales		NO	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 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		NO	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	SI		Talento Humano



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	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.	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". - Informe de rendición de cuentas ante la Contraloría General de la República, o a los organismos de Contraloría o Control territoriales - 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. - Informes a organismos de inspección, vigilancia y control (si le aplica). - 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.			Control Interno
	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,			UCGA



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		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			
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)			
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, abril 2022

7. 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 auditoria que realizada 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 28. Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA segundo 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 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 requerimientos PDF (agregar a los PDF el título y el lenguaje)
REQUISITOS SOBRE IDENTIDAD VISUAL Y ARTICULACIÓN CON PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO GOV.CO.	Requisitos mínimos en menú destacado.	a. Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública. b. Menú de Atención y servicios a la Ciudadanía. c. Menú "Participa".	Los menús no se muestran en la parte inferior de la página web
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	1.11 Calendario de actividades.	El sujeto obligado habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con sus procesos misionales.	Se debe ajustar el calendario no debe ser un PDF , debe ser un calendario interactivo.
4. PLANEACIÓN.	4.2. Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión.	4.2.1. Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	Para Minambiente ejecución presupuestal de enero y FONAN en los meses de enero, febrero y marzo Estados financieros: Para Minambiente y FONAN en los meses de enero, febrero y marzo
	4.3. Plan de Acción.	4.3.3. Proyectos.	No se muestra de forma específica este ítem
		4.3.6. Planes generales de compras.	No se muestra este ítem
		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.	No se muestra el avance trimestral de ejecución de dichos proyectos
	4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.	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.	
4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.	4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Falta el primer informe de 2022	
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.	



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
		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.	
		6.2.1. 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:		
	6.2. 3.a. Tema de consulta (normas, políticas, programas o proyectos) y resumen de este.		
	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.		



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A	
	Subnivel	Ítem		
		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 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 .		
		2.2. Mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en sedes físicas.		
		3.1.5. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad.	Esta la espera el sistema ORFEO	
		3.2.5. Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico, dirección de correspondencia).		
		12.1. Sección de Noticias.	12.1.1. Sección de noticias.	Verificar En la página principal, que la información debe publicarse de acuerdo a las pautas o lineamientos en materia de lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad.

Fuente: UCGA, abril 2022

8. 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 15 de abril de 2022 se envió de forma masiva por correo electrónico una campaña que fomente el conocimiento sobre ¿Qué es RITA?



Fuente: UCGA, abril 2022

De igual forma el 25 de abril la UCGA socializó campaña sobre el por qué es importante implementar la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA en la entidad, el objetivo es generar una variedad de campañas sobre esta red que permitan a los servidores públicos denunciar y prevenir actos de corrupción.



Fuente: UCGA, abril 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 el mes de marzo de 2022 se gestionaron 4 respuestas a denuncias, mientras que en abril no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción.

De las 4 comunicaciones recibidas en el mes de marzo, estas fueron trasladadas a otras entidades, es de resaltar que una comunicación puede ser trasladada a más de una entidad. La **Tabla 29** 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 29. Entidades competentes para gestionar las comunicaciones del canal de transparencia

ENTIDAD COMPETENTE	CANTIDAD
Alcaldía de Carmen de Apicala	1
Alcaldía de San José de Pare Boyacá	1
Corporación Autónoma Regional de Boyacá	1
Corporación Autónoma Regional	2
TOTAL	5

Fuente: UCGA, abril 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.

9. ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL - ARCA

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto participó en sesiones de trabajo con el Grupo de Gestión Documental y la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación para la verificación de las funcionalidades del gestor de correspondencia ARCA, se realizaron requerimientos funcionales para desplegar las funcionalidades mínimas para salir a producción, se programaron sesiones de capacitación a realizarse en la primera y segunda semana del mes de mayo con el objeto de capacitar y generar apropiación del nuevo gestor con la totalidad de colaboradores del Ministerio.

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