

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de julio al 31 de agosto de 2022)

TABLA DE CONTENIDO

1.	RADICACIÓN DE CUENTAS DE COBRO CONTRATISTAS MINAMBIENTE	4
2.	GESTIÓN DE PETICIONES SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	7
2.1.	Tipo	7
2.2.	Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.....	7
2.3.	Reporte de PQRSD por dependencia	8
2.4.	Traslados por competencia	10
2.5.	Política institucional de servicio al ciudadano	15
2.6.	Política para la atención a personas en condición de discapacidad	15
2.7.	Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD.....	15
3.	CANALES DE ATENCIÓN.....	16
3.1.	Características de los usuarios que accedieron a los canales de atención	17
3.2.	Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto	18
3.3.	Dependencias responsables de las temáticas de consulta	19
3.4.	Satisfacción.....	20
	ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO.....	22
4.	SERVICIO AL CIUDADANO	23
4.1.	Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Carta de Trato Digno al Ciudadano	23
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).....	23
4.3.	Indicadores del proceso de servicio al ciudadano.....	24
4.4.	Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial.....	24
4.5.	Jornadas de capacitación y campañas	24
4.6.	Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.....	26
5.	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	26
6.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	26
7.	INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	32
8.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA.....	35
9.	ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL - ARCA	37
10.	GENERACIÓN DE INFORMES.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Radicación e cuentas de cobro de contratistas cuarto bimestre de 2022	4
Tabla 2. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia julio 2022	5
Tabla 3. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia agosto 2022	6
Tabla 4. Tipos de peticiones recibidas en el cuarto bimestre del año 2022.	7
Tabla 5. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información cuarto bimestre del año 2022	7
Tabla 6. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, cuarto bimestre año 2022	8
Tabla 7. Comunicaciones recibidas en el cuarto bimestre, que no eran competencia de Minambiente	10
Tabla 8. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre	11
Tabla 9. Relación de autoridades ambientales regionales donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre	12
Tabla 10. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre	12
Tabla 11. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre.....	14
Tabla 12. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre	14
Tabla 13. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre	15
Tabla 14. Relación de comunicaciones dirigidas a dependencias solicitando la gestión de PQRSD y solicitudes de acceso a información con términos de respuesta vencidos.....	16
Tabla 15. Registro de PQRSD y solicitudes de acceso a información vencidos	16
Tabla 16. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto cuarto bimestre.....	17
Tabla 17. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.	17
Tabla 18. Atención a personas con discapacidad	17
Tabla 19. Características de genero de usuarios que accedieron a canales de primer contacto.....	18
Tabla 20. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto	18
Tabla 21. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto.....	19
Tabla 22. Dependencias responsables de gestionar las temáticas consultadas por los canales de primer contacto	20
Tabla 23. Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto ..	21
Tabla 24. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto cuarto bimestre	21
Tabla 25. Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA cuarto bimestre	32
Tabla 26. Entidades competentes para gestionar las comunicaciones del canal de transparencia	37

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
 (1 de julio al 31 de agosto 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 julio al 31 de agosto de 2022.

1. RADICACIÓN DE CUENTAS DE COBRO CONTRATISTAS MINAMBIENTE

En el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el mes de julio se gestionaron 815 cuentas de cobro y 881 en el mes de agosto, la actividad de radicación y registro de las cuentas de cobro fue asumida por la UCGA a partir de febrero de 2022, trabajo que articula con el Grupo de Cuentas; la recepción, revisión general, radicación y cargue de información se gestiona mediante base de datos en Excel que se encuentra alojada en la nube con el servicio OneDrive. La recepción de las cuentas se habilita los primeros 5 días hábiles de cada mes en la cuenta de correo: cuenta@minambiente.gov.co, la información de la gestión se detalla en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Radicación e cuentas de cobro de contratistas cuarto bimestre de 2022

Dependencia	Número de Cuentas Radicadas Julio	Número de Cuentas Radicadas Agosto
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	145	148
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	52	53
Despacho Ministro	8	11
Grupo de Contratos	1	20
Oficina de Asuntos Internacionales	19	21
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	52	55
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	54	60
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	42	77
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	37	24
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	56	54
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	53	50
Grupo de Gestión Documental	16	17
Grupo de Comisiones	6	2
Grupo de Comunicaciones	19	25
Oficina de Control Interno	6	8
Grupo de Gestión de Presupuesto	3	3
Grupo de Servicios Administrativos	31	31
Grupo Talento Humano	18	18
Grupo de Tesorería	9	9
Oficina Asesora de Planeación	54	51
Oficina Asesora Jurídica	35	53
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	16	14
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	31	32
Secretaría General	5	5

Dependencia	Número de Cuentas Radicadas Julio	Número de Cuentas Radicadas Agosto
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	16	16
Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	18	11
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambienta	13	13
TOTAL	815	881

Fuente: UCGA, septiembre de 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 2**, se presentaron devoluciones (1 por dependencia). Para el mes de julio el error más frecuente correspondió a errores en la planilla del pago de seguridad social.

Tabla 2. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia julio 2022

Dependencia	Asunto incorrecto	Sin anexo	Sin firma	Error en pago	Error en fecha	Envío doble	Error en valor	Ilegible	Error en planilla	Total
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Servicios Administrativos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Comunicaciones	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambienta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Asuntos Internacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Despacho Ministro	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Grupo de Tesorería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Grupo de Contratos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Documental	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Grupo de Comisiones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	0	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	0
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	2	0	0	2	2	1	0	0	3	10
TOTAL	10									

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Para el mes de agosto hubo un aumento en las devoluciones del 50% de devoluciones (de 10 de julio a 20 en agosto), siguió siendo la DBSE, la dependencia con mayor número de devoluciones (2) de cuentas de cobro a contratistas. 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 junio es presentada en la **Tabla 4**.

Tabla 3. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia agosto 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	0	1	0	0	1	2
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Despacho Ministro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Asuntos Internacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	1	0	0	0	0	0	0	1	2	4
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Grupo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Comisiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Servicios Administrativos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Tesorería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	2	0	0	0	0	3	0	2	13	20
TOTAL	20									

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

2. GESTIÓN DE PETICIONES SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

2.1. Tipo

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de julio al 31 de agosto de 2022, ingresaron un total de 3826 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, la **Tabla 4** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el cuarto bimestre del año. Es importante aclarar que la estadística se llevó a cabo a partir del reporte del gestor de correspondencia ARCA.

Tabla 4. Tipos de peticiones recibidas en el cuarto bimestre del año 2022.

N°	TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO
1	DENUNCIAS	14	56
2	PETICION GENERAL	1345	1488
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	3	1
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	93	97
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	18	54
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	4	0
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	22	2
9	PETICIONE DE COPIAS DE DOCUMENTOS	1	0
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	0	0
11	QUEJA	29	14
12	RECLAMO	0	1
13	SUGERENCIA	1	1
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	1	0
15	VIABILIZACIÓN E INFORMES DE AVANCES DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	92	56
16	TRÁMITES	1	2
17	TRASLADOS POR COMPETENCIA	91	340
TOTAL		1715	2111

Fuente: UCGA septiembre de 2022, tomado de ARCA

Para el periodo de reporte **NO SE NEGÓ** el acceso a información pública a los 3826 interesados que radicaron información; esto a que la Entidad no ha identificado reservas de información.

2.2. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información

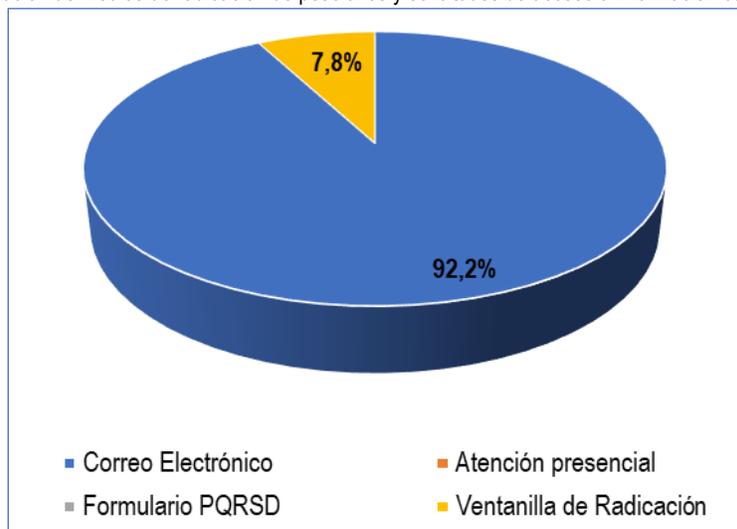
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 5** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el cuarto bimestre del año 2022.

Tabla 5. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información cuarto bimestre del año 2022

N°	Medio de Recepción	Julio	Agosto
1	Correo Electrónico	1580	1946
2	Atención presencial	0	1
3	Formulario PQRSD	0	0
4	Ventanilla de Radicación	135	164
Total		1715	2111

Fuente: UCGA septiembre de 2022, extraído de ARCA

Gráfico 1. Distribución de medios de radicación de peticiones y solicitudes de acceso a información cuarto bimestre 2022



Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (92,2%) seguido de la Ventanilla física de Correspondencia (7,8%); esta preferencia se debe a la declaratoria del estado de emergencia sanitaria por el Covid 19 que dinamizó la virtualidad de los procesos.

2.3. Reporte de PQRSD por dependencia

La **Tabla 6** 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. la información correspondiente al periodo de reporte se extrajo de reporte del gestor de correspondencia ARCA.

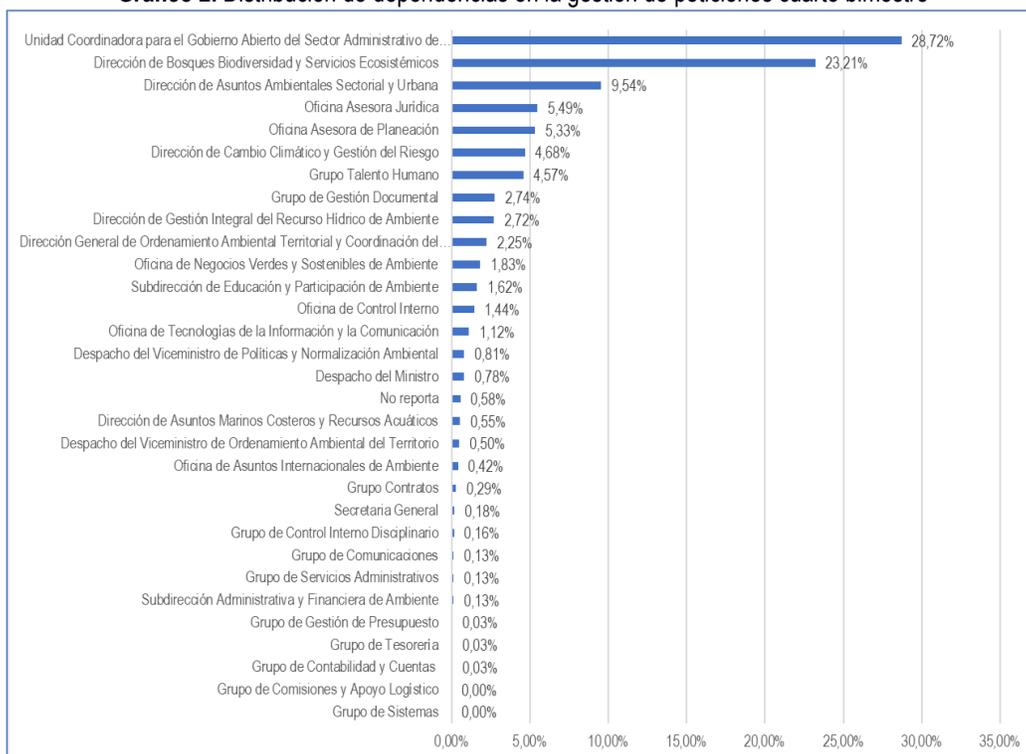
Tabla 6. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, cuarto bimestre año 2022

Dependencia		Número de solicitudes gestionadas 4to bimestre	Porcentaje
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	210	5,49%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	888	23,21%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	365	9,54%
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	179	4,68%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	104	2,72%
	Despacho del Ministro	30	0,78%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	70	1,83%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	62	1,62%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	86	2,25%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	21	0,55%
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	19	0,50%
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	31	0,81%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	16	0,42%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1099	28,72%
	Grupo Talento Humano	175	4,57%

Dependencia	Número de solicitudes gestionadas 4to bimestre	Porcentaje
Oficina Asesora de Planeación	204	5,33%
Grupo Contratos	11	0,29%
Grupo de Contabilidad y Cuentas	1	0,03%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	5	0,13%
Grupo de Servicios Administrativos	5	0,13%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	43	1,12%
Oficina de Control Interno	55	1,44%
Grupo de Gestión Documental	105	2,74%
Secretaria General	7	0,18%
Grupo de Comunicaciones	5	0,13%
Grupo de Tesorería	1	0,03%
Grupo de Gestión de Presupuesto	1	0,03%
Grupo de Sistemas	0	0,00%
Grupo de Control Interno Disciplinario	6	0,16%
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
No reporta	22	0,58%
TOTAL	3826	100,00%

Fuente: UCGA septiembre de 2022, tomado ARCA

Gráfico 2. Distribución de dependencias en la gestión de peticiones cuarto bimestre



Fuente: UCGA septiembre de 2022, tomado de ARCA

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano es la dependencia del Ministerio que más gestiona PQRSD y solicitudes de acceso a información pública (28.72%), seguido de la Dirección de

Calle 37 No. 8 - 40

Conmutador

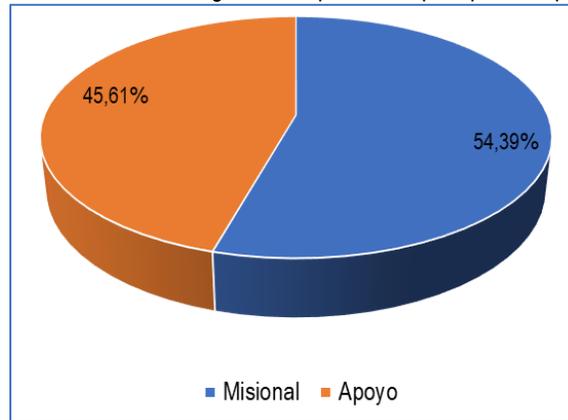
(571)3323400

www.minambiente.gov.co

Bogotá, Colombia

Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia con una gestión de 23,21% seguida a su vez por la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 365 peticiones y solicitudes gestionadas (9,54%)

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



Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Como se presenta en la **Gráfico 3**, el 54,39% de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que ingresaron en el cuarto bimestre del año 2022 correspondió a temas de competencia de las dependencias misionales y el 45,61% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias de apoyo de la Entidad, siendo un alto número de este grupo de apoyo las comunicaciones que no fueron competencia del Ministerio y a la que la UCGA realizó el respectivo traslado.

2.4. Traslados por competencia

Con el fin de reducir la carga a las dependencias misionales, 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 peticionario desde la UCGA.

Para los meses de julio y agosto del año 2022 se recibieron 1099 (28.72% del total de peticiones recibidas en el periodo) comunicaciones oficiales que no eran competencia del Ministerio, a las cuales la UCGA realizó el traslado a la entidad competente y la respectiva notificación al peticionario, la **Tabla 7** presenta la información desagregada por mes.

Tabla 7. Comunicaciones recibidas en el cuarto bimestre, que no eran competencia de Minambiente

N°	Tipo de comunicación oficial	Cuarto bimestre
1	Traslados por competencia	1099

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 407 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 cuarto bimestre, la **Tabla 8** presenta la información a detalle. Es importante aclarar que debido a las características de las peticiones que realizan los ciudadanos, se requiere efectuar traslados a más de una entidad.

Tabla 8. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre

ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	203
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM.	8
Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC	58
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	39
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	3
Ministerio del Interior	3
Ministerio de Minas y Energía	3
Ministerio de Educación Nacional	3
Ministerio de Defensa Nacional	2
Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación	1
Ministerio de Comercio, Industria Turismo	1
Ministerio de Relaciones Exteriores	3
Ministerio de Transporte	3
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Ministerio de Justicia y Derecho	2
Ministerio de Trabajo	1
Superintendencia de Notariado y Registro	1
Agencia Nacional de Infraestructura	1
Agencia Nacional de Minería	5
Agencia Nacional de Tierras	2
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	11
Grupo ENEL Codensa	1
Superintendencia de Transporte	1
Aeronáutica Civil de Colombia	2
Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE	1
Instituto Colombiano Agropecuario ICA	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Departamento de Prosperidad Social	3
Departamento Nacional de Planeación	3
Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC	1
Instituto Nacional de Salud	2
INVIMA	1
Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas	7
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	3
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres UNGRD	2
Presidencia de la República	23
Unidad de Restitución de Tierras Despojadas	1
TOTAL GENERAL	407

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Por otro lado, para el cuarto bimestre se realizaron traslados a las autoridades ambientales, siendo la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la autoridad ambiental a la que mayor número de traslado se efectuaron en los meses de julio y agosto.

Tabla 9. Relación de autoridades ambientales regionales donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre

CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	37
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	28
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	14
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	14
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena CORMACARENA	11
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	11
Corporación autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA	11
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge-CVS	10
Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA	9
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia CORPORINOQUIA	8
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA Corporación Autónoma Regional del Magdalena – CORPAMAG	6
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	6
Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR	5
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR	5
Corporación Autónoma Regional del Chivor CORPOCHIVOR	5
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique CARDIQUE	5
Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO	4
Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Choco CODECHOCO	4
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés y Providencia CORALINA	3
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB	3
Corporación Autónoma Regional del Caldas CORPOCALDAS	3
Corporación Autónoma Regional de la Guajira	3
Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ	3
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM	2
Corporación Autónoma Regional del Sucre CARSUCRE	2
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	2
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y San Jorge CORPOMOJANA	2
Corporación Autónoma Regional del Amazonas CORPOAMAZONIA	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA	1
Corporación Autónoma Regional del Sur del Bolívar	1
Total General	219

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Para el cuarto bimestre se identificaron comunicaciones de competencia de las autoridades ambientales de grandes centros urbanos, la **Tabla 10** presenta la información, para el cuarto bimestre se evidenció que es la Secretaría Distrital de Ambiente en Bogotá la entidad a la que mayor número de traslados se efectuaron.

Tabla 10. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaria Distrital de Ambiente SDA	46
Área Metropolitana Valle de Aburra	4
Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena	5
Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	1
Área Metropolitana de Bucaramanga	2
Secretario de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Secretaria de Medio Ambiente Medellín	2

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaria de Transparencia	1
Departamento de la Función Publica	1
Consejo de Bogotá	1
Secretaria de Gobierno	1
Consejería Presidencial de las Regiones	1
Establecimiento Publico Ambiental Barraquilla Verde	2
Dirección Territorial de Salud	1
Total General	69

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Se identificó de igual forma el traslado de comunicaciones a entes territoriales, fueron las Alcaldías de Barranquilla y San Luis de Palenque, la entidad territorial a la que mayor número de traslados se efectuaron en el cuarto bimestre, la **Tabla 11** presenta la información en detalle.

Tabla 11. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre

ALCALDIAS MUNICIPALES	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía de San Luis de Palenque	2
Alcaldía de Barranquilla	2
Alcaldía de Bucaramanga	1
Alcaldía de Circasia Quindío	1
Alcaldía de Coyaima Tolima	1
Alcaldía de Floridablanca	1
Alcaldía de Honda Tolima	1
Alcaldía de Manizales	1
Alcaldía de Medellín	1
Alcaldía de Pamplona	1
Alcaldía de Pereira	1
Alcaldía de Santiago de Cali	1
Alcaldía del Piojo Atlántico	7
Alcaldía Distrital de Santa Marta	1
Alcaldía Local de Sumapaz	1
Alcaldía Mayor de Bogotá	7
Alcaldía Municipal de Cogua Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Baranoa Atlántico	1
Alcaldía Municipal de Buriticá Atlántico	1
Alcaldía Municipal de California Santander	1
Alcaldía Municipal de Chía	1
Alcaldía Municipal de Cota	1
Alcaldía Municipal de El Paso Cesar	1
Alcaldía Municipal de Funza Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Ibagué	1
Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lorica	1
Alcaldía Municipal de Tobará	1
Alcaldía Municipal de Yacopí Cundinamarca	3
Alcaldía de San Francisco Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Vergara Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Soledad Atlántico	1
Alcaldía Municipal de Sincelejo	1
Alcaldía Municipal de Sandoná Nariño	1
Alcaldía Municipal de Puerto Colombia	1
Alcaldía Municipal de Mosquera Cundinamarca	1
Alcaldía de Granada Meta	1
Total General	52

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Fueron las gobernaciones los entes territoriales que menor participación tuvieron en los traslados por competencia (7 traslados a gobernaciones), la **Tabla 12** presenta la información en detalle.

Tabla 12. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre

GOBERNACIONES	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación de Córdoba	3
Gobernación de Cundinamarca	2
Gobernación de Antioquia	1
Gobernación de Caldas	1
Total General	7

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Finalmente, la UCGA realizó traslados por competencia a entes de control, la **Tabla 13** presenta las entidades de control con mayores traslados realizados en el cuarto bimestre, destacan la Procuraduría General de la Nación y Fiscalía General de la Nación con y 6 traslados respectivamente.

Tabla 13. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre

ENTES DE CONTROL	TRASLADOS REALIZADOS
Procuraduría General de la Nación	14
Fiscalía General de la Nación	3
Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios	2
Fiscalía Local Baranoa Atlántico	2
Defensoría Regional de Córdoba	1
Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas para Asuntos Ambientales y Agrarios	1
Defensoría Regional del Valle del Cauca	1
Defensoría del Pueblo	1
Total General	25

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

2.5. Política institucional de servicio al ciudadano

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la versión de actualización del documento de caracterización de usuarios, el cual recoge los aportes realizados por la OTIC frente a la demanda de información efectuada por los ciudadanos que accedieron a realizar consultas en la vigencia 2021, con esta información se identificaron las necesidades de información para realizar acciones frente a las necesidades de los ciudadanos.

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

Para el cuarto bimestre, la UCGA inició la oferta del “Curso Básico de Lengua de Señas Colombiana” el cual se dicta en el periodo comprendido entre el 13 de julio al 20 de octubre de 2022, seccionado en tres grupos; esta acción corresponde a un ejercicio de colaboración entre la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del y Servicio al Ciudadano – UCGA y el Grupo de Talento Humano, con el objeto de cumplir las actividades previstas en la Política Sectorial de Atención a Personas con Discapacidad y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. A raíz de la posesión de nuevos funcionarios a la planta de personal con ocasión de la convocatoria del concurso adelantado el año anterior, la UCGA decidió suspender el curso, con el objeto de incluir el nuevo personal; se proyecta retomar el curso a finales del mes de octubre.

La UCGA realizó verificación y elaboró el informe de verificación del cumplimiento de los criterios de accesibilidad física establecidos en la NTC 6047 de 2013, correspondiente a la verificación de la Vigencia 2022.

La UCGA apoyó el 2 de agosto la audiencia de rendición de cuentas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la traducción en lengua de señas colombiana la transmisión vía streaming del evento.

2.7. Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSD

El equipo de la UCGA durante el cuarto bimestre del año 2022, extrajo del gestor de correspondencia ARCA el listado de las PQRSD y solicitudes de acceso a información pública del mes de junio, y remitió memorandos a las dependencias del Ministerio, indicando los números de radicado de PQRSD y solicitudes de acceso a

información que se encontraban con términos de respuesta vencidos, con el fin de promover la respuesta de ese tipo de comunicaciones, a continuación, se presenta la relación de memorandos remitidos.

Tabla 14. Relación de comunicaciones dirigidas a dependencias solicitando la gestión de PQRSD y solicitudes de acceso a información con términos de respuesta vencidos

No. Memorando	Dependencia
40042022E3002183	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA
40042022E3002186	Oficina de Asuntos Internacionales
40042022E3002188	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación
40042022E3002190	Grupo de Tesorería
40042022E3002191	Grupo de Talento Humano
40042022E3002192	Oficina Asesora Jurídica
40042022E3002195	Subdirección de Educación y participación
40042022E3002196	Grupo de Gestión Documental
40042022E3002197	Oficina Asesora de Planeación
40042022E3002198	Grupo de Contratos
40042022E3002199	Grupo de Comunicaciones
40042022E3002201	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles
40042022E3002202	Despacho de la Ministra
40042022E3002204	Despacho del viceministro de Políticas y Normalización Ambiental
40042022E3002205	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana
40042022E3002206	Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos
40042022E3002207	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos
40042022E3002208	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo

Fuente: UCGA, septiembre 2022

A partir del reporte de ARCA se logró establecer que, para el periodo de comprendido entre el 15 de junio al 15 de julio, se identificaron PQRSD y solicitudes de acceso a información con términos de respuesta vencidos, la **Tabla 15** presenta el número de comunicaciones vencidos en cada dependencia.

Tabla 15. Registro de PQRSD y solicitudes de acceso a información vencidos

Dependencia	No. Comunicaciones sin responder
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	390
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	180
Grupo de Talento Humano	81
Oficina Asesora Jurídica	39
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	39
Subdirección de Educación y participación	38
Grupo de Gestión Documental	33
Oficina Asesora de Planeación	32
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	20
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	13

Fuente: UCGA, septiembre 2022

3. CANALES DE ATENCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible desplegó una estrategia multicanal que incluye la oferta de canales de primer contacto (Atención telefónica, presencial, canal chat web institucional y WhatsApp), orientado a resolver las inquietudes de los ciudadanos de manera inmediata y facilitando la interacción con la Entidad. La atención de los citados canales se da de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Durante el cuarto bimestre se atendieron 1334 solicitudes, la información se presenta en la **Tabla 16**.

Tabla 16. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto cuarto bimestre

N°	Canal de atención de primer contacto	Julio	Agosto	Total Bimestre	Porcentaje de participación
1	Chat	302	235	537	40,25%
2	WhatsApp	272	327	599	44,90%
3	Atención telefónica	46	78	124	9,29%
4	Presencial	7	67	74	5,54%
TOTAL		627	707	1334	100%

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Como se evidencia en la **Tabla 16**, el canal de mayor demanda por los usuarios del sector ambiente y desarrollo sostenible para el cuarto bimestre fue el WhatsApp con 599 solicitudes (44,99%), seguido del chat web institucional con 537 solicitudes (40,25%). Con el despliegue de la telefonía telefónica, se evidencia incremento en la consulta por medio de este canal, que incluye una línea de atención local y una línea gratuita nacional.

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

En el cuarto bimestre del año 2022, de acuerdo a los datos recolectados en cada una de las interacciones con los usuarios del Ministerio, partiendo de la aplicación de la política de datos personales, se logró identificar el tipo de persona de los usuarios que accedieron a los canales de primer contacto, siendo las personas naturales el que mayor número de consultas realizó con un 96,81% en el mes de julio y de 97,30% para el mes de agosto; la información se presenta en la **Tabla 17**

Tabla 17. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.

N°	Tipo de persona	Julio	% participación	Agosto	% participación
1	Natural	607	96.81%	1298	97.30%
2	Jurídica	17	2.71%	32	2.40%
3	Ente Gubernamental	2	0.32%	3	0.22%
4	Anónimo	1	0.16%	1	0.07%
Total		627	707	1334	100%

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

A partir de las interacciones con los ciudadanos, los agentes del centro de contacto consultan a los usuarios la existencia de alguna discapacidad, la **Tabla 18** presenta el número de personas atendidas, y el número de personas que manifestaron tener alguna discapacidad, discriminando el canal de atención.

Tabla 18. Atención a personas con discapacidad

N°	Canal	Tipo de discapacidad	Julio	Agosto	Total bimestre
1	WhatsApp	Discapacidad Visual	1	0	1
		Discapacidad física	1	2	3
2	Chat	Discapacidad física	1	1	2
3	Presencial	Discapacidad física	0	0	0

N°	Canal	Tipo de discapacidad	Julio	Agosto	Total bimestre
4	Centro de contacto	Discapacidad física	0	0	0
TOTAL			3	3	6

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Por otro lado, durante los meses de julio y agosto ingresaron 1298 solicitudes a los canales de primer contacto, las consultas efectuadas por mujeres correspondieron al 45,91% (596 solicitudes) de la población atendida, el 54,08% correspondieron a solicitudes efectuadas por hombres (702), la **Tabla 19** presenta la información a detalle.

Tabla 19. Características de genero de usuarios que accedieron a canales de primer contacto

N°	Tipo de persona	Julio	Agosto	Total bimestre	% participación
1	Hombre	268	328	596	45,91%
2	Mujer	339	363	702	54,08%
TOTAL		607	691	1298	100%

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

Finalmente, con el objeto de caracterizar los usuarios que acceden a los canales de primer contacto, en la interacción con los usuarios del centro de contacto se consulta a las personas naturales si pertenecen a grupos etarios, para el periodo de reporte, se atendió población que manifestó ser afrocolombianos, campesinos, indígenas y personas que se identifican dentro de LGBTI. La información se presenta en la **Tabla 20**.

Tabla 20. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto

N°	Clasificación de la persona	Julio	Agosto	Total bimestre	% participación
1	Afrocolombiano	0	1	1	0,07%
2	Campesino	0	0	0	0
3	Indígena	6	7	13	0,98%
4	LGBTI	0	1	1	0,07%
5	No se Identifica	621	682	1303	98,86%
Total		627	691	1318	100%

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

3.2. Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto

A partir de la reactivación y oferta de los canales de primer contacto (atención telefónica, presencial, chat web institucional y WhatsApp), se evidencia una participación activa de la ciudadanía, fue Bogotá D.C., la ciudad con el mayor número de consulta (519 solicitudes en el cuarto bimestre), seguido de Antioquia (119) y el Valle del Cauca con 107 solicitudes efectuadas en el periodo de reporte, la información detallada se presenta en la **Tabla 21**.

Tabla 21. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto

N°	Departamento	Julio	Agosto	Total bimestre	% participación
1	BOGOTÁ	232	287	519	38.91%
2	ANTIOQUIA	57	62	119	8.92%
3	NO IDENTIFICA	78	29	107	8.02%
4	VALLE DEL CAUCA	46	50	96	7.20%
5	CUNDINAMARCA	30	39	69	5.17%
6	SANTANDER	19	33	52	3.90%
7	HUILA	22	15	37	2.77%
8	BOLÍVAR	19	13	32	2.40%
9	CÓRDOBA	8	22	30	2.25%
10	META	13	17	30	2.25%
11	NARIÑO	11	17	28	2.10%
12	ATLANTICO	15	12	27	2.02%
13	BOYACA	9	18	27	2.02%
14	MAGDALENA	6	12	18	1.35%
15	CALDAS	4	12	16	1.20%
16	TOLIMA	5	11	16	1.20%
17	RISARALDA	10	5	15	1.12%
18	CESAR	8	6	14	1.05%
19	NORTE SANTANDER	6	6	12	0.90%
20	QUINDIO	5	7	12	0.90%
21	CAUCA	8	3	11	0.82%
22	PUTUMAYO	2	7	9	0.67%
23	CASANARE	2	6	8	0.60%
24	CHOCÓ	4	2	6	0.45%
25	ARAUCA	1	4	5	0.37%
26	SUCRE	2	3	5	0.37%
27	CAQUETÁ	2	2	4	0.30%
28	LA GUAJIRA	0	4	4	0.30%
29	AMAZONAS	2	0	2	0.15%
30	GUAINÍA	1	1	2	0.15%
31	GUAVIARE	0	2	2	0.15%
32	SAN_ANDRES	0	0	0	0.00%
33	VAUPES	0	0	0	0.00%
34	VICHADA	0	0	0	0.00%
	TOTAL	627	707	1334	100

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

3.3. Dependencias responsables de las temáticas de consulta

Para cada una de las consultas efectuadas por los ciudadanos en los canales de primer contacto, el agente de acuerdo a la solicitud identifica la temática y la dependencia responsable de gestionarla, para el periodo de reporte, los usuarios demandaron información de competencia de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, seguido de temáticas de responsabilidad de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana y la oficina TIC, la información en detalle es presentada en la **Tabla 22**.

Tabla 22. Dependencias responsables de gestionar las temáticas consultadas por los canales de primer contacto

N°	Dependencias Minambiente	Julio	Agosto	Total bimestre	Porcentaje de participación
6	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	92	106	198	14.84%
4	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	66	79	145	10.87%
26	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	65	34	99	7.42%
25	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	35	56	91	6.82%
7	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	28	30	58	4.35%
19	Grupo de Talento Humano	20	34	54	4.05%
29	Subdirección de Educación y Participación	13	33	46	3.45%
8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	16	12	28	2.10%
9	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	6	14	20	1.50%
21	Oficina Asesora de Planeación	6	8	14	1.05%
1	Despacho del Ministro	2	11	13	0.97%
5	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	3	5	8	0.60%
13	Grupo de Comunicaciones	4	3	7	0.52%
16	Grupo de Gestión Documental	5	2	7	0.52%
22	Oficina Asesora Jurídica	3	3	6	0.45%
14	Grupo de Contratos	2	1	3	0.22%
2	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	0	0	0	0.00%
3	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	0	0	0	0.00%
10	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	0	0	0	0.00%
11	Grupo central de Cuentas y Contabilidad	0	0	0	0.00%
12	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0	0	0.00%
15	Oficina de Control Interno	0	0	0	0.00%
17	Grupo de Presupuesto	0	0	0	0.00%
18	Grupo de Servicios Administrativos	0	0	0	0.00%
20	Grupo de Tesorería	0	0	0	0.00%
23	Oficina de Asuntos Internacionales	0	0	0	0.00%
24	Grupo de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0.00%
27	Secretaría General	0	0	0	0.00%
28	Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	0	0.00%
TOTAL		627	707	1334	100%

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

3.4. Satisfacción

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible oferta canales (WhatsApp, chat institucional, atención presencial y telefónica) para la atención 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 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 respeto del personal del Ministerio en la atención. Los criterios de calificación se presentan en la **Tabla 23**. En el periodo de reporte se aplicaron un total de 183 encuestas, la información de los valores obtenidos para cada criterio se presenta en la **Tabla 24**.

Tabla 23. 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, septiembre de 2022

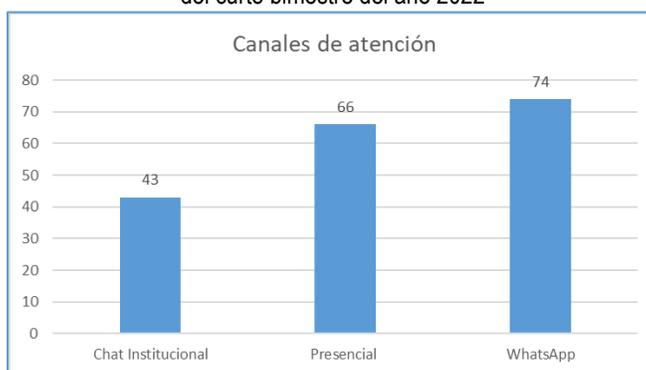
Tabla 24. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto cuarto bimestre

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	2	3	8	30	140
Respuesta a solicitud en términos de calidad	4	2	8	31	138
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	2	1	7	28	145
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	4	2	6	32	139
Dominio del tema del personal que atiende	3	1	12	34	133
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	2	1	1	19	160

Fuente: UCGA, septiembre de 2022

El 97% de las calificaciones obtuvieron resultados con criterios de calificación iguales o superiores a calificaciones de 3, lo que evidencia satisfacción en la atención de primer contacto, se requiere fortalecer la competencia de los agentes del centro de contacto para garantizar excelencia en la atención de la ciudadanía.

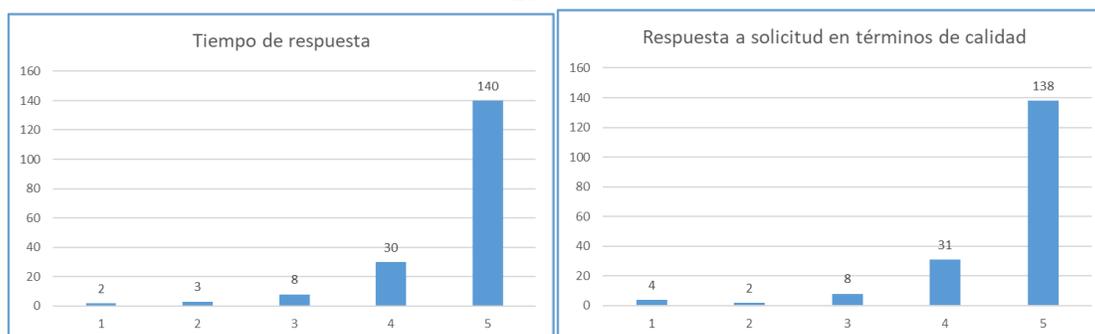
Gráfico 4. Número de personas que realizaron la encuesta de satisfacción en la atención de canales de primer contacto del corto bimestre del año 2022

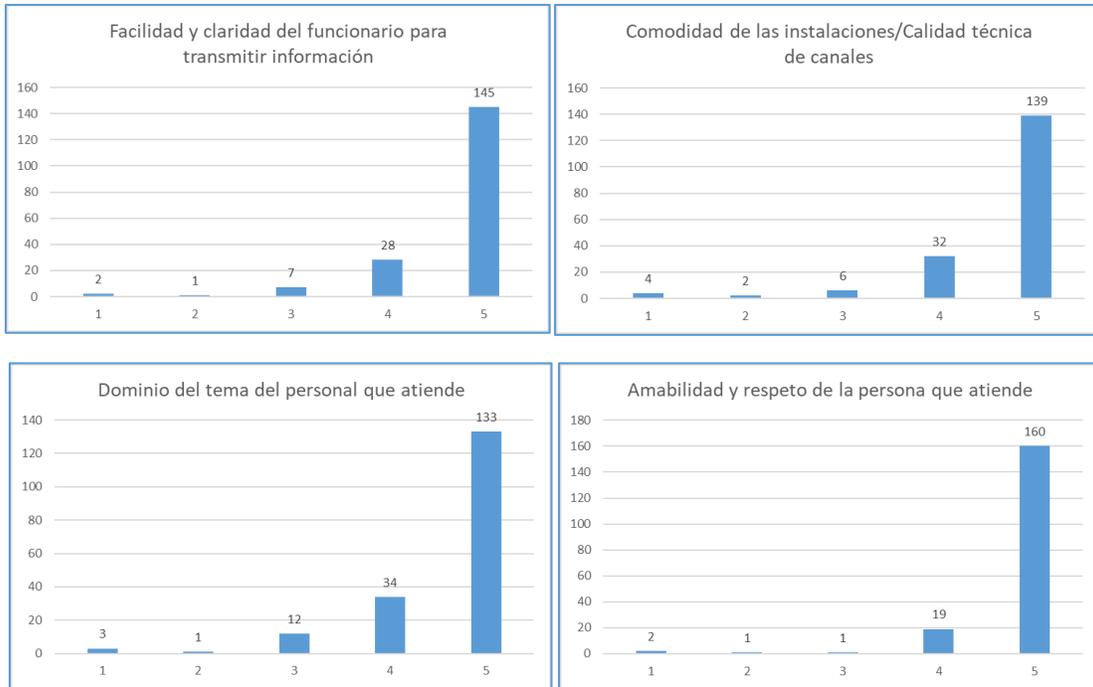


Fuente: UCGA 2022

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

Gráfico 5. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto cuarto 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 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 es la virtualidad en 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 para el cuarto bimestre los temas de competencia de la Dirección de Ambientales Sectorial Urbana con un 33% y en segundo lugar para los temas de competencia de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con un 22%.

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”.

Para el periodo de reporte, la UCGA realizó el reporte de cierre del cuarto del Plan de Acción de la Alianza para el Gobierno Abierto, el cual fue remitido a la Secretaría de Transparencia, cargando en carpeta compartida la matriz de reporte, informe de cierre y las respectivas evidencias. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cumplió la totalidad de actividades planteadas para el referido plan de acción.

4. SERVICIO AL CIUDADANO

La UCGA atendió la visita de auditoría del proceso de servicio al ciudadano por parte del ente certificador ICONTEC, el cual evaluó el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, a partir de la sesión de verificación de las actividades del proceso no se identificó incumplimiento de los requisitos para el sistema de gestión y se resaltó por parte del auditor las acciones adelantadas para gestionar el servicio al ciudadano.

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

La UCGA realizó la actualización de la versión del Protocolo de Servicio al Ciudadano el cual fue publicado en la página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en la sección de Transparencia y Acceso a la información Pública en la numeral 1 información de la entidad sección 1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención y 1.8.3 Protocolo de Servicio al Ciudadano.

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 realizó la actualización del documento "Protocolo de Servicio al Ciudadano" el cual fue publicado en la página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, sección de Transparencia y Acceso a la información Pública, numeral 1 información de la entidad sección 1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención y 1.8.3 Protocolo de Servicio al Ciudadano.

La divulgación del citado protocolo de realizó el día 24 de agosto de 2022, a la cual asistieron 19 personas entre personal de atención al ciudadano y secretarias de las dependencias de la Entidad, una vez finalizada la divulgación, se procedió a aplicar una evaluación de conocimientos para medir la apropiación de la información impartida.

Ilustración 1. Presentación de divulgación Protocolo de servicio al ciudadano



La UCGA realizó de igual forma la actualización del documento DS-A-SCD-11 “Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano” en V2 correspondiente al anexo del Protocolo de Atención de Servicio al Ciudadano.

4.3. Indicadores del proceso de servicio al ciudadano

Se realizó el reporte de los indicadores del proceso de servicio al ciudadano, correspondiente al segundo trimestre de 2022.

Indicadores reportados

- Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRS
- Satisfacción en la atención de canales de primer contacto
- Cumplimiento en las Actividades de Gobierno Abierto
- Medición de la Apropiación Protocolo de Servicio al ciudadano
- Cumplimiento de requisitos legales relacionados a servicio al ciudadano
- Accesibilidad web requisitos WCAG 2.1
- Accesibilidad física criterios NTC 6047
- Sensibilización y capacitación en atención al ciudadano
- Cumplimiento subcategorías de transparencia evaluadas en el ITA

La información fue remitida al grupo de sistemas integrados de gestión de la Oficina Asesora de Planeación.

4.4. Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial

La UCGA realizó reuniones con las direcciones misionales de la Entidad (Dirección SINA, Oficina de Negocios Verdes y Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico), con el fin de validar los contenidos que se encuentran publicados en el micro sitio de la página web, dirigido al público infantil; esto con el objeto de concertar ajustes en la oferta de información que permita garantizar el derecho de acceso a la información a la población infantil, con el uso de elementos de lenguaje claro y accesibilidad web para personas con discapacidad.

4.5. Jornadas de capacitación y campañas

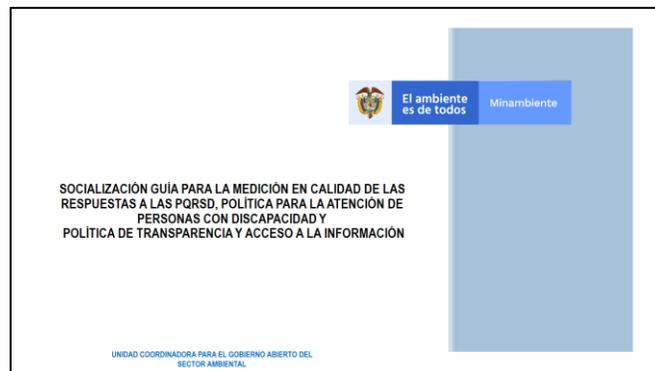
La UCGA elaboró y publicó el plan de participación ciudadana en el menú “participa” de la página web institucional, para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020.



La UCGA habilitó el punto de atención presencial de la carrera 13 No. 37 – 38 el 31 de agosto y se elaboró campaña de socialización masiva con el uso del correo institucional.



La UCGA realizó el 18 de julio capacitación al equipo que atiende los canales de primer contacto (atención telefónica, presencial, chat web institucional y WhatsApp) en temáticas asociadas a la medición de calidad y oportunidad y la política de transparencia y acceso a la información.



De igual forma, la UCGA el día 22 de agosto capacitó al equipo del centro de contacto ciudadano en la política para la atención de personas con discapacidad y lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano.



4.6. Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

La UCGA participó en las ferias denominadas “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 las ferias asiste el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en representación de las entidades del Sistema Nacional Ambiental. Para el periodo de reporte la UCGA asistió del 29 de junio al 3 de julio en el Municipio Riosucio en Risaralda con la capacitación a más de 75 indígenas de la comunidad Embera y a 25 colaboradores de la alcaldía de ese municipio; se efectuó jornada de sembratón, con el establecimiento de 150 individuos en zona rural.



Fuente: UCGA 2022

5. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La UCGA envió Memorando 44042022E3001807 a la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, solicitando información relacionada a la codificación de colores para la separación de residuos, la solicitud se efectuó, al ser este el tema de mayor demanda por los usuarios, identificado en el último ejercicio de caracterización de usuarios del Ministerio. Con la solicitud la UCGA pretende acompañar a la DAASU en la construcción de una guía, que presente la aplicación de elementos de lenguaje claro y accesibilidad web para personas con discapacidad, y de ser posible la traducción a otras lenguas, para promover la garantía de la transparencia e igualdad.

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 agosto, 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 julio y agosto a las siguientes dependencias responsables de dar cumplimiento a los requisitos legales establecidos en la Resolución 1519 de 2020.

- Subdirección Administrativa y Financiera
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Oficina Asesora Jurídica
- Grupo de Contratos
- Grupo de Comunicaciones
- Oficina Asesora de planeación
- Grupo de Talento Humano

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 y Comunicaciones
	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				UCGA
	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.			
	1.13 Entes y autoridades que lo vigilan	Indicar entes y/o autoridades que lo vigilan o supervisan. Se debe incluir: nombre de la entidad, dirección, teléfono, email, enlace al sitio web del ente o autoridad, e igualmente, informar tipo de control (fiscal, social, político, regulatorio, etc.)			Secretaria General
	1.14 Publicación de hojas de vida	Publicar la hoja de vida de aspirantes, junto con el email para presentar comentarios por parte de la ciudadanía. Para el caso 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			
	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.			Of. Jurídica
	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			

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	2.3.2 Comentarios y documento de respuesta a comentarios.	En cada proyecto normativo se deberá publicar copia de los comentarios allegados (protegiendo la información personal o sensible según disposiciones de ley, email y demás datos de contacto, información de carácter reservado allegada); así mismo, se publicará el documento de respuesta a los comentarios. Esta obligación podrá cumplirse a través del SUCOP, una vez entre en vigencia			
	2.3.2 Participación ciudadana en la expedición de normas a través el SUCOP	Conforme los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación, las autoridades deberán publicar sus proyectos normativos			
3. Contratación	3.1 Plan Anual de Adquisiciones.	Plan anual de adquisiciones de la entidad, junto con las modificaciones que se realicen, para lo cual, deberá informar que la versión del documento ha sido ajustada, e indicar la fecha de la actualización. La publicación se puede surtir con el link que direcciona a la información en el SECOP.			Contratos
	3.2 Publicación de la información contractual.	Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos o recursos públicos y privados, deben publicar la información de su gestión contractual en el SECOP, conforme lo disponen la Ley 1150 del 2007, y el Decreto Único Reglamentario 1082 del 2015. En la página web del sujeto obligado debe indicarse en link para redireccionar a las búsquedas de procesos contractuales en el SECOP I y SECOP II (según aplique)			Contratos
	3.3 Publicación de la ejecución de los contratos.	Publicar el estado de la ejecución de los contratos, indicando fecha de inicio y finalización, valor del contrato, porcentaje de ejecución, recursos totales desembolsados o pagados, recursos pendientes de ejecutar, cantidad de otrosies y adiciones realizadas (y sus montos).			Contratos
	3.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras	Publicar el manual de contratación, políticas, guías de adquisición y compras conforme los lineamientos que expida la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.			Contratos
	3.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo	Publicar los formatos o modelos de contrato y pliegos tipo, en caso de que aplique.			Contratos
	4. Planeación,	4.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión	Publicar el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones, para el efecto, deberá indicar que la versión del documento ha sido ajustada e indicar la fecha de la actualización. Se deberá incluir un anexo que indique las rentas o ingresos, tasas y frecuencias de cobro en formato abierto para consulta de los interesados		
4.2 Ejecución presupuestal.		Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales			Sub. Administrativa y Financiera
4.3 Plan de Acción		Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, los planes a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 y el Decreto 612 del 2018 de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión". Los sujetos deberán, cada tres (3) meses, publicar la información relacionada con la ejecución de metas, objetivos, indicadores de gestión			Of. Planeación

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y los demás planes exigidos por la normativa vigente			
	4.4 Proyectos de Inversión	Publicar cada proyecto de inversión, según la fecha de inscripción en el respectivo Banco de Programas y Proyectos de Inversión, conforme lo dispone el artículo 77 de la Ley 1474 del 2011, así como cada tres (3) meses el avance de ejecución de dichos proyectos. Para el caso de las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta" estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión".			Of. Planeación
	4.5 Informes de empalme	Publicar el informe de empalme del representante legal, y los ordenadores del gasto, cuando se den cambios de los mismos			Talento Humano
	4.6 Información pública y/o relevante.	Divulgar los informes o comunicados de información relevante que publiquen ante la Superintendencia Financiera, y/o la Superintendencia de Sociedades, cuando sea obligación de las empresas industriales y comerciales del Estado, o Sociedad de Economía Mixta.			
	4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.	<p>Las entidades deben publicar todos los informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros los siguientes: - Informe de Gestión. Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, el informe de gestión a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011. Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta" estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión".</p> <p>- Informe de rendición de cuentas ante la Contraloría General de la República, o a los organismos de Contraloría o Control territoriales</p> <p>- Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía. Publicar los informes de rendición de cuenta sobre resultados, avances de la gestión y garantía de derecho de rendición de cuentas, incluyendo un informe de respuesta a las solicitudes o inquietudes presentadas por los interesados (antes, durante y después del ejercicio de la rendición). En esta sección se debe incluir los informes de rendición de cuentas relacionados con la implementación del proceso de paz, y los demás que apliquen conforme con la normativa vigente, directrices presidenciales o conforme con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.</p> <p>- Informes a organismos de inspección, vigilancia y control (si le aplica).</p> <p>- 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.</p>			Control Interno

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	4.8 Informes de la Oficina de Control Interno	Publicar los informes de la oficina de control interno, de forma cronológica, del más reciente al más antiguo. Dentro de estos: - Informe pormenorizado. Publicar el informe relacionado con el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás autoridades competentes, al que hace referencia el artículo 9 de la Ley 1474 del 2011, y el artículo 5 del decreto reglamentario 2641 del 2012, - Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información, conforme le aplique.			Control Interno
	4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico	Publicar informe trimestral que corresponda, entendiéndose cumplido con el redireccionamiento al sistema kogui de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación.			Jurídica
	4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información			UCGA
5. Trámites	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios)	Esta sección vinculará con el menú de trámites, conforme con la estandarización que se indica en el lineamiento general y las guías de sede electrónica, trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano expedidas por MinTIC.			Of. Planeación
6. Participa	Mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las 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	Incluyendo lo siguiente: registros de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de la información, tipos de datos o información clasificada o reservada (indicando fecha de levantamiento de la reserva), programa de gestión documental, tablas de retención documental. La anterior información deberá publicarse conforme con los lineamientos del Archivo General de la Nación Si el sujeto obligado cuenta con la información registrada en el portal de datos.gov.co, deberá vincularse la información allí publicada. Publicar el Acto administrativo sobre costos de reproducción de información pública. Publicar el acto administrativo o documento equivalente, en el que se informe los costos de reproducción individualizado por costo unitario de los diferentes formatos a través de los cuales se puede reproducir la información.			TICS y Gestión Documental
	7.2 Sección de Datos Abiertos	Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co)			

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
8. Información específica para Grupos de Interés	Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés	conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente: - Información para niños, niñas y adolescentes. - Información para Mujeres			Sub. Educación y Participación
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad	El sujeto obligado deberá publicar la información, documentos, reportes o datos a los que está obligado por normativa especial, diferente a la referida en otras secciones.				Talento Humano

Fuente: UCGA, agosto 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 72% de los ítems evaluados, el 28% 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 la UCGA ha realizado solicitudes a las áreas responsables por medio de memorando a fin de realizar los ajustes correspondientes.

Tabla 25. Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA cuarto 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.	c. ¿El texto usado en el sitio web es de mínimo 12 puntos, con contraste de color que permita su visualización, y con posibilidad de ampliación hasta el 200% sin desconfiguración del contenido?	Verificar el contraste de colores de la página web
		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)
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	1.2.a. 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.	El directorio de directivos ajustará con los nuevos directivos, aquellos que no se encuentren eliminados, los que se vayan a agregar se debe incluir extensión y correo electrónico institucional personal o de la dirección o área.
	1.4.e. Datos de contacto específicos de las áreas de contacto o dependencias (en caso de que aplique).	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 15, Dirección de la sede principal, Art. 9, lit a) Ley 1712 de 2018.	Ajustar el directorio institucional 1.4.3 con la información de funcionarios y Contratistas

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
	1.11. Calendario de actividades.	El sujeto obligado habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con sus procesos misionales.	Se debe incluir los eventos que ha realizado el ministerio - solicitar a comunicaciones
2. NORMATIVIDAD	2.1. Normativa de la entidad o autoridad.	2.1.5. a. Políticas y lineamientos sectoriales.	Se debe publicar las políticas de la UCGA que están en MADSIG y los lineamientos que se han creado en la UCGA
1. CONTRATACIÓN	3.3. Publicación de la ejecución de los contratos.	Publicar el estado de la ejecución de los contratos, indicando	Solicitar la base de contratos actualizada a la fecha
4. PLANEACIÓN.	4.2. Ejecución presupuestal.	4.2.1. Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	Estados financieros: Para Minambiente y FONAN del mes de julio y agostos.
	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.	Publicar el avance de los proyectos de inversión del segundo trimestre o consolidar todos
	4.5. Informes de empalme.	4.5.1. Informe de empalme del representante legal y los ordenadores del gasto, cuando haya un cambio del o de los mismos.	Se debe publicar los informes de los ordenadores del gasto Observación OCI: Como lo indica la Resolución 1519 en este ítem, se deben publicar igualmente los informes de empalme o gestión de los ordenadores del gasto. En dado caso, que la información correspondiente a la gestión de los ordenadores del gasto se encuentre incluida en el informe de gestión del Ministro, se recomienda mencionar esta observación en el espacio señalado para su publicación.
	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.	
		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.	

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
6.2 Estructura y Secciones del menú "PARTICIPA".		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.	
		6.2.6. Control social:	
		6.2. 6.a. Informar las modalidades de control social.	
		6.2.6.b. Convocar cuando inicie ejecución de programa, proyecto o contratos.	
		6.2.6.c. Resumen del tema objeto de vigilancia	
		6.2.6.d. Informes del interventor o el supervisor	

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
		6.2.6.e. Facilitar herramienta de evaluación de las actividades.	
		6.2.6.f. Publicar el registro de las observaciones de las veedurías.	
		6.2.6.g. Acciones de mejora.	
7. DATOS ABIERTOS.	7.1 Instrumentos de gestión de la información.	7.1 Instrumentos de gestión de la información:	
		7.1.1 Registros de activos de información:	
		7.1.1.g. Enlace a www.datos.gov.co .	
		7.1.2 Índice de información clasificada y reservada:	
		7.1.2.a. Nombre o título de la categoría de información.	
		7.1.2.b. Nombre o título de la información.	
		7.1.2.d. Medio de conservación y/o soporte.	
		7.1.2.e. Fecha de generación de la información.	
		7.1.2.f. Nombre del responsable de la producción de la información.	
		7.1.2.g. Nombre del responsable de la información.	
		7.1.2.h. Objetivo legítimo de la excepción.	
		7.1.2.i. Fundamento constitucional o legal.	
		7.1.2.j. Fundamento jurídico de la excepción.	
		7.1.2.k. Excepción total o parcial.	
		7.1.2.l. Plazo de la clasificación o reserva.	
		7.1.2.m. Enlace a www.datos.gov.co .	
MENÚ "ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA."	3. PQRS	3.2.5. Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico, dirección de correspondencia).	
SECCIÓN DE NOTICIAS.	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, agosto 2022

8. RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA

Con el propósito de 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 julio de 2022 se envió de forma masiva por correo electrónico campaña sobre quién es el oficial de transparencia de la entidad y cuales son cualidades y funciones.

¿Sabes que hace el **OFICIAL DE TRANSPARENCIA DEL MINISTERIO?**

El Oficial de Transparencia es el enlace directo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con la Secretaría de Transparencia, con el fin de articular las acciones necesarias para crear y fortalecer el canal interno de denuncias de la entidad.

El Ministerio eligió como Oficial de Transparencia desde el año 2020 a **EDNA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO** Coordinadora de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, quien se encuentra a cargo de atender los reportes por presuntos hechos de corrupción, la formulación e implementación de estrategias y políticas en materia de **transparencia y acceso a la información, integridad, Estado Abierto y lucha contra la corrupción**

soytransparente@minambiente.gov.co



El ambiente es de todos Minambiente

ORITA
Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

De igual forma, el 18 de agosto se socializó campaña para conmemorar el día nacional de lucha contra la corrupción en el interior de la entidad por medio de correo masivo y se socializó por medio de un banner en la página web del Ministerio.

DÍA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Recuperemos la confianza institucional, cuidemos los recursos y luchemos contra la corrupción



Jueves 18 de agosto

ORITA
Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

La **Secretaría General** a través de la **Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto**, los invita a que celebremos juntos el

DÍA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

que desarrollará la **Secretaría de Transparencia** a través de sus redes sociales.

@STransparencia
@STransparencia
@STransparenciaOficial



Jueves 18 de agosto 8:00 a.m.

ORITA
Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

Finalmente, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto gestiona las comunicaciones oficiales que ingresan al correo de denuncias por actos de corrupción (Soytransparente@minambiente.gov.co) para el mes de julio de 2022 se gestionaron 2 respuestas a denuncias y en el mes de agosto se recibió 1 denuncia por posibles actos de corrupción.

De las 3 comunicaciones recibidas, estas fueron trasladadas a otras entidades, la **Tabla 26** 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, la otra denuncia fue enviada a control interno disciplinario del Ministerio.

Tabla 26. Entidades competentes para gestionar las comunicaciones del canal de transparencia

ENTIDAD COMPETENTE	CANTIDAD
Corporación Autónoma de Santander	1
Fondo Acción	1
TOTAL	2

Fuente: UCGA, agosto 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 por posibles 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 realizaron reuniones de seguimiento semanal para verificar el avance del proyecto en la Entidad.

10. GENERACIÓN DE INFORMES

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

Atentamente,

EDNA MARGARITA ANGEL PALOMINO
Profesional Universitaria grado 13 U.C.G.A.

Proyecto: Diego Trujillo Escobar – Contratista UCGA
Revisó: Edna Margarita Ángel Palomino - Coordinadora UCGA