

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de septiembre al 31 de octubre 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 PQRSO por dependencia	8
2.4.	Traslados por competencia	10
2.5.	Política institucional de servicio al ciudadano	14
2.6.	Política para la atención a personas en condición de discapacidad	14
2.7.	Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRSO.....	15
2.7.1.	Resultados medición de calidad respuesta a peticiones	17
3.	CANALES DE ATENCIÓN.....	21
3.1.	Características de los usuarios que accedieron a los canales de atención	21
3.2.	Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto	23
3.3.	Dependencias responsables de las temáticas de consulta	23
3.4.	Satisfacción.....	24
	ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO.....	27
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.	Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial.....	28
4.4.	Jornadas de capacitación y campañas	28
4.5.	Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.....	30
5.	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	33
6.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	33
7.	INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	38
8.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA.....	41
9.	ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL - ARCA	42
10.	GENERACIÓN DE INFORMES.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Radicación e cuentas de cobro de contratistas quinto bimestre de 2022.....	4
Tabla 2. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia septiembre 2022	5
Tabla 3. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia noviembre 2022	6
Tabla 4. Tipos de peticiones recibidas en el quinto bimestre del año 2022.	7
Tabla 5. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información quinto bimestre del año 2022	8
Tabla 6. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, quinto bimestre año 2022	8
Tabla 7. Comunicaciones recibidas en el quinto bimestre, que no eran competencia de Minambiente.....	10
Tabla 8. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el quinto bimestre	11
Tabla 9. Relación de autoridades ambientales regionales donde se trasladaron comunicaciones en el quinto bimestre	11
Tabla 10. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el quinto bimestre	12
Tabla 11. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el quinto bimestre	13
Tabla 12. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el quinto bimestre.....	14
Tabla 13. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el quinto bimestre.....	14
Tabla 14. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta de peticiones y solicitudes de acceso a información	15
Tabla 15. Dependencias que realizaron Traslados por competencia.....	19
Tabla 16. Muestra evaluada en calidad, a respuestas a peticiones en el periodo de junio a agosto de 2022. 20	
Tabla 17. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto quinto bimestre	21
Tabla 18. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.	21
Tabla 19. Atención a personas con discapacidad	22
Tabla 20. Características de genero de usuarios que accedieron a canales de primer contacto.....	22
Tabla 21. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto	22
Tabla 22. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto.....	23
Tabla 23. Dependencias responsables de gestionar las temáticas consultadas por los canales de primer contacto	24
Tabla 24. Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto..	25
Tabla 25. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto quinto bimestre	25
Tabla 26. Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA quinto bimestre	38

INFORME DE GESTIÓN

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO

(1 de septiembre al 31 de octubre 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 y servicio al ciudadano**, correspondiente a la gestión realizada, en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de octubre de 2022.

1. RADICACIÓN DE CUENTAS DE COBRO CONTRATISTAS MINAMBIENTE

En el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el mes de septiembre gestiono 799 cuentas de cobro y 833 en el mes de octubre, 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 y contabilidad; 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: cuentas@minambiente.gov.co, la información de la gestión se detalla en la **Tabla 1**.

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

Dependencia	Número de Cuentas Radicadas Septiembre	Número de Cuentas Radicadas Octubre
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	137	142
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	49	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	50
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	50	47
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	41	57
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	49
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	16	14
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	31	32

Dependencia	Número de Cuentas Radicadas Septiembre	Número de Cuentas Radicadas Octubre
Secretaría General	5	5
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 Ambiental	13	13
TOTAL	799	833

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

A partir de las revisiones efectuadas a las cuentas de cobro remitidas por los contratistas, el equipo de la UCGA realiza devoluciones: 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 septiembre el error más frecuente correspondió a errores en la fecha del informe.

Tabla 2. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia septiembre 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	1	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	0	0
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 Ambiental	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	1	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Contratos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Grupo Talento Humano	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	Ilegible	Error en planilla	Total
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	0	0	0	2	3	2	1	0	1	9
TOTAL	9									

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

Para el mes de octubre hubo una disminución en las devoluciones del 50%, es la DBSE, la dependencia con mayor número de devoluciones (3) de cuentas de cobro a contratistas. 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 octubre es presentada en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Tabla 3. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia noviembre 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	1	0	0	2	3
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	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
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
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	0	0	0
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	0	0
Oficina Asesora Jurídica	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
Subdirección de Educación y Participación 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

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 Políticas y Normalización Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	0	0	0	0	1	0	0	4	7
TOTAL	4									

Fuente: UCGA, noviembre 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 septiembre al 31 de octubre de 2022, ingresaron un total de 4073 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, la **Tabla 4** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el quinto 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 quinto bimestre del año 2022.

N°	TIPO DE PETICIÓN	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
1	DENUNCIAS	36	27
2	PETICION GENERAL	1304	1174
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	8	2
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	132	100
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	86	68
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	4	2
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	11	1
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	5	2
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	10	3
11	QUEJA	13	13
12	RECLAMO	0	2
13	SUGERENCIA	1	0
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	90	86
15	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	4	10
16	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	4	6
17	PERMISO CITES	3	1
18	TRASLADOS POR COMPETENCIA	489	376
TOTAL		2200	1873

Fuente: UCGA noviembre de 2022, tomado de ARCA

Para el periodo de reporte **NO SE NEGÓ** el acceso a información pública a los 4073 interesados que radicaron información; esto debido a que la Entidad no ha identificado reservas de información.

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

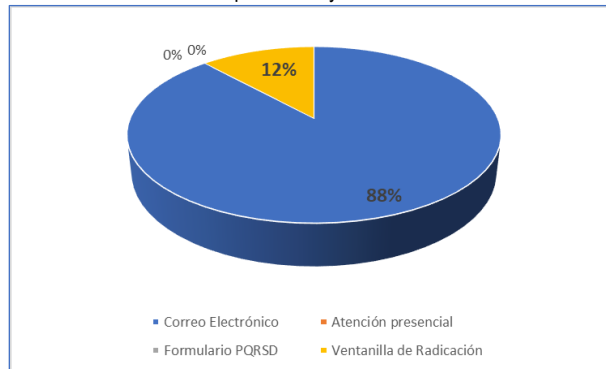
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 5** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el quinto bimestre del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

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

N°	Medio de Recepción	Septiembre	Octubre
1	Correo Electrónico	1940	1748
2	Atención presencial	0	0
3	Formulario PQRS	0	0
4	Ventanilla de Radicación	260	125
Total		2200	1873

Fuente: UCGA noviembre de 2022, extraído de ARCA

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



Fuente: UCGA, noviembre de 2022

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (88%) seguido de la Ventanilla física de Correspondencia (12%); 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 PQRS por dependencia

La **Tabla 6** presenta la participación de las áreas del Ministerio en la gestión de las PQRS 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, quinto bimestre año 2022

Dependencia		Número de solicitudes gestionadas 5to bimestre	Porcentaje
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	228	5,60%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	794	19,49%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	354	8,69%
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	185	4,54%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	111	2,73%
	Despacho del Ministro	47	1,15%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	50	1,23%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	128	3,14%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	106	2,60%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	39	0,96%
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	13	0,32%
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	55	1,35%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	19	0,47%

Dependencia		Número de solicitudes gestionadas 5to bimestre	Porcentaje
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1198	29,41%
	Grupo Talento Humano	188	4,62%
	Oficina Asesora de Planeación	82	2,01%
	Grupo Contratos	24	0,59%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	0	0,00%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	7	0,17%
	Grupo de Servicios Administrativos	10	0,25%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	55	1,35%
	Oficina de Control Interno	64	1,57%
	Grupo de Gestión Documental	245	6,02%
	Secretaría General	14	0,34%
	Grupo de Comunicaciones	18	0,44%
	Grupo de Tesorería	30	0,74%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0,00%
	Grupo de Sistemas	0	0,00%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	6	0,15%
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
	No reporta	3	0,07%
	TOTAL	4073	100,00%

Fuente: UCGA noviembre de 2022, tomado ARCA

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

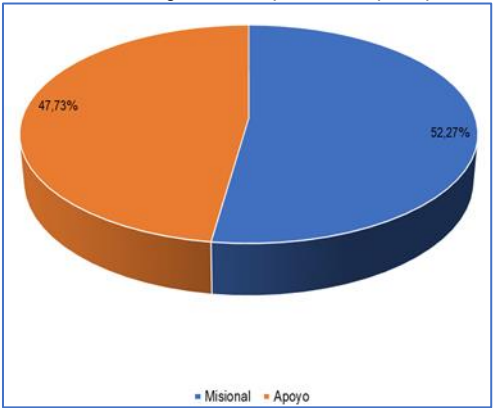


Fuente: UCGA noviembre de 2022, tomado de ARCA

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 (29.41%), seguido de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia con una gestión de 19,49% seguida a su vez

por la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 354 peticiones y solicitudes gestionadas (8,69%)

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



Fuente: UCGA, noviembre de 2022

Como se presenta en la **Gráfico 3**, el 47,73% de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que ingresaron en el quinto bimestre del año 2022 correspondió a temas de competencia de las dependencias misionales y el 52,27% 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 septiembre y octubre del año 2022 se recibieron 1198 (29.41% 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 quinto bimestre, que no eran competencia de Minambiente

N°	Tipo de comunicación oficial	Septiembre	Octubre
1	PQRSD	734	464
TOTAL DE COMUNICACIONES		1198	

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 203 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 quinto 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 quinto bimestre

ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	71
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.	9
Parques Nacionales Naturales de Colombia	21
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	40
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	12
Ministerio del Interior	8
Ministerio de Cultura	2
Ministerio de Minas y Energía	9
Ministerio de Comercio, Industria Turismo	1
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1
Ministerio de Transporte	4
Ministerio de Salud y Protección Social	6
Ministerio de Relaciones Exteriores	1
Agencia Nacional de Hidrocarburos	1
Agencia Nacional de Minería	5
Agencia Nacional de Tierras	4
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	10
Grupo ENEL Codensa	3
Porvenir	1
El Cerrejón	1
Ecopetrol	1
Isagen S.A E.S.P	1
Colpensiones	2
Unidad de Planeación Minero Energética UPME	1
Departamento de Prosperidad Social DPS	1
Departamento Nacional de Planeación DNP	1
Colpensiones	2
Transmisora Colombiana de Energía SAS ESP	1
Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas	9
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres UNGRD	5
Presidencia de la Republica	2
Senado de la Republica	1
Aeronáutica Civil	2
Fondo Acción	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	1
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA	1
Celsia S.A	1
Total General	243

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

Por otro lado, para el quinto 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 septiembre y octubre.

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

CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	52
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	33

Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS	24
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena CORMACARENA	19
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	18
Corporación autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA	18
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	17
Corporación Autónoma Regional del Amazonas CORPOAMAZONIA	15
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	15
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA Corporación Autónoma Regional del Magdalena – CORPAMAG	14
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia CORPORINOQUIA	13
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	11
Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Choco CODECHOCO	11
Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO	10
Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ	10
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE	10
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM	9
Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR	8
Corporación Autónoma Regional del Sucre CARSUCRE	7
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB	6
Corporación Autónoma Regional del Chivor CORPOCHIVOR	6
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico CDA	6
Corporación Autónoma Regional de la Guajira CORPOGUAJIRA	5
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	5
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR	4
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y San Jorge CORPOMOJANA	4
Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA	3
Corporación Autónoma Regional del Sur del Bolívar CSB	3
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique CARDIQUE	2
Corporación Autónoma Regional del Caldas CORPOCALDAS	2
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés y Providencia CORALINA	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA	1
Total General	362

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

Para el quinto bimestre se identificaron comunicaciones de competencia de las autoridades ambientales de grandes centros urbanos, la **Tabla 10** presenta la información, 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 quinto bimestre

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
---------------------------------	----------------------

Secretaria Distrital de Ambiente SDA	49
Establecimiento Publico Ambiental Barraquilla Verde	9
Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena	6
Área Metropolitana Valle de Aburra	3
Área Metropolitana de Bucaramanga	2
Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	1
Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal	1
Total General	71

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

Las Alcaldías de Bucaramanga y Cartago fueron identificadas como las entidades territoriales a las que mayor número de traslados se efectuaron en el quinto bimestre, la **Tabla 11** presenta la información en detalle.

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

ALCALDIAS MUNICIPALES	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía de Bucaramanga	3
Alcaldía de Cartago Valle	3
Alcaldía de El Carmen de Bolívar	2
Alcaldía de Santiago de Cali	2
Alcaldía Mayor de Bogotá	2
Alcaldía del Carmen de Bolívar	1
Alcaldía de Barranquilla	1
Alcaldía de Villavicencio	1
Alcaldía de Choconta	1
Alcaldía de Manizales	1
Alcaldía Local de Santafé	1
Alcaldía Local de Chapinero	1
Alcaldía Municipal de la Dorada Caldas	1
Alcaldía de El Bague Antioquia	1
Alcaldía de la Unión Antioquia	1
Alcaldía Municipal de Calarcá	1
Alcaldía Municipal de Anori Antioquia	1
Alcaldía Municipal de Argelia Cauca	1
Alcaldía Municipal de Bahía Solano Choco	1
Alcaldía Municipal de Cunday Tolima	1
Alcaldía Municipal de Piedecuesta Santander	1
Alcaldía Municipal de Ramiriquí Boyacá	1
Alcaldía Municipal de Tenerife Magdalena	1
Alcaldía Municipal de Zarzal Valle del Cauca	1
Alcaldía Municipal de Puerto Guzmán Putumayo	1
Alcaldía Municipal de Galeras	1
Alcaldía Municipal de Candelaria Valle del Cauca	1
Alcaldía de Cumaral Meta	1
Alcaldía de San Vicente de Chucuri	1
Alcaldía de Villavicencio	1
Total General	37

Fuente: UCGAe de 2022

Las gobernaciones territoriales fueron los entes que menor participación tuvieron en los traslados por competencia (20 traslados a gobernaciones), la **Tabla 12** presenta la información en detalle.

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

GOBERNACIONES	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación de Bolívar	4
Gobernación de Santander	3
Gobernación de Casanare	3
Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	2
Gobernación del Tolima	2
Gobernación del Valle del Cauca	2
Gobernación de Cundinamarca	1
Gobernación de Caldas	1
Gobernación de Cauca	1
Gobernación de Antioquia	1
Total General	20

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

Finalmente, la UCGA realizó traslados por competencia a entes de control, la **Tabla 13** presenta las entidades de control con mayor número de traslados en el quinto bimestre, destacan la Fiscalía General de la Nación y Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios con y 3 traslados respectivamente.

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

ENTES DE CONTROL	TRASLADOS REALIZADOS
Fiscalía General de la Nación	3
Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios	3
Procuraduría General de la Nación	1
Juzgado 34 Administrativo	1
Contraloría General de la República	1
Dirección de Protección y Servicios Especiales de la Policía	1
Total General	10

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

2.5. Política institucional de servicio al ciudadano

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al ciudadano 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 quinto 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 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 proyectar 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.

2.7. Medición en calidad y oportunidad a respuestas a PQRS

El equipo de la UCGA durante el tercer trimestre del año 2022, extrajo del gestor de correspondencia ARCA el listado de las PQRS y solicitudes de acceso a información pública del mes de junio a agosto, y remitió memorandos a las dependencias del Ministerio, indicando los números de radicado de PQRS y solicitudes de acceso a información que se encontraban con términos de repuesta vencidos, con el fin de promover la respuesta de ese tipo de comunicaciones.

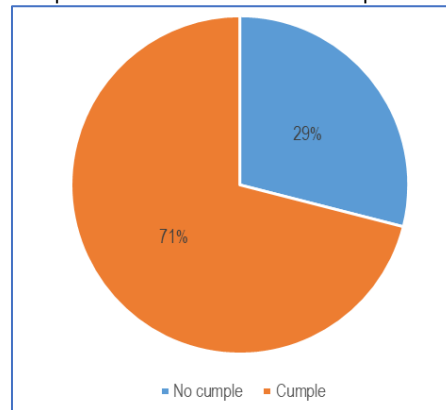
Tabla 14. Seguimiento al cumplimiento de términos de respuesta de peticiones y solicitudes de acceso a información

DEPENDENCIA	No. PQRS		
	No cumple	Cumple	Total
1000 Despacho del ministro	29	20	49
1001 Grupo de comunicaciones	4	10	14
1100 Oficina de negocios verdes y sostenibles	30	81	111
1200 Oficina asesora de planeación	53	67	120
1300 Oficina asesora jurídica	55	221	276
1400 Oficina de asuntos internacionales	8	25	33
1500 Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	24	35	59
1600 Oficina de control interno	0	2	2
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	20	24	44
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	491	855	1346
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	28	22	50
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	17	157	174
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	381	182	563
3000 Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	2	21	23
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	31	84	115
3110 Subdirección de educación y participación	78	35	113
3113 Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	1	0	1
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	68	155	223
4000 Secretaría general	1	5	6
4001 Grupo de talento humano	169	136	305
4002 Grupo de contratos	2	17	19
4003 Grupo de control interno disciplinario	0	2	2
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto	8	1405	1413
4100 Subdirección administrativa y financiera	0	4	4
4101 Grupo de servicios administrativos	2	5	7
4102 Grupo de presupuesto	0	0	0
4103 Grupo central de cuentas y contabilidad	0	4	4
4104 Grupo de tesorería	1	12	13
4106 Grupo de gestión documental	6	112	118
Total	1509	3698	5207

Fuente: UCGA, noviembre 2022

A partir del reporte de ARCA se logró establecer que, para el periodo de comprendido entre junio y agosto, se identificaron PQRSD y solicitudes de acceso a información con términos de respuesta vencidos, el **Gráfico 4** presenta el porcentaje de cumplimiento de la Entidad.

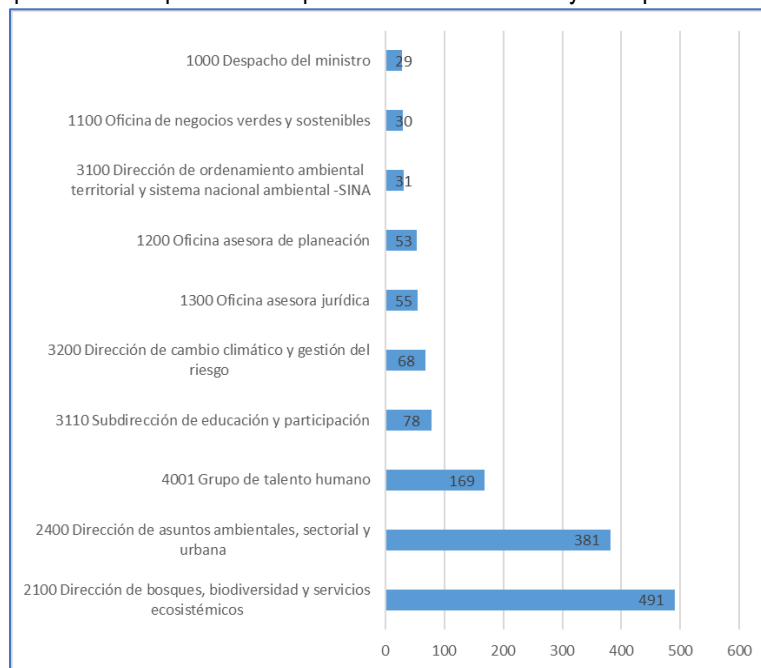
Gráfico 4. Porcentaje de cumplimiento de los términos de respuesta de junio a agosto de 2022.



Fuente: UCGA, noviembre 2022

El **Gráfico 5** presenta el Top 10 de las dependencias que no cumplieron los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, en el periodo evaluado.

Gráfico 5. Top 10 de las dependencias que tienen un número mayor de peticiones sin responder

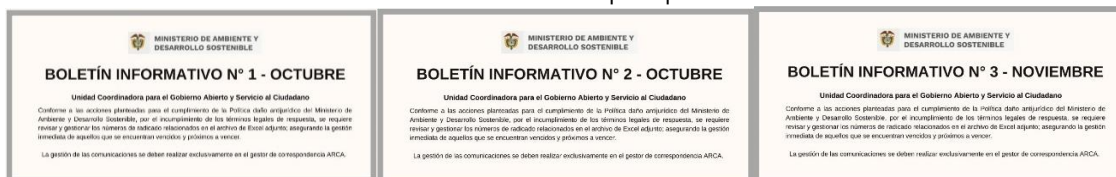


Fuente: UCGA, noviembre 2022

Con el objeto de realizar un seguimiento preventivo y como plan de mejoramiento a la materialización del riesgo relacionado con el incumplimiento de los términos de respuesta, la UCGA desplegó una estrategia de seguimiento semanal, donde se realiza con base en los reportes del gestor de correspondencia ARCA, informes

en Excel que son remitidos a las dependencias del Ministerio, mediante correo electrónico con el fin que atiendan las peticiones vencidas y las que están próxima a vencer; el primer reporte se remitió el 24 de octubre.

Gráfico 6. Boletines de reporte preventivo PRSD



Fuente: UCGA, noviembre 2022

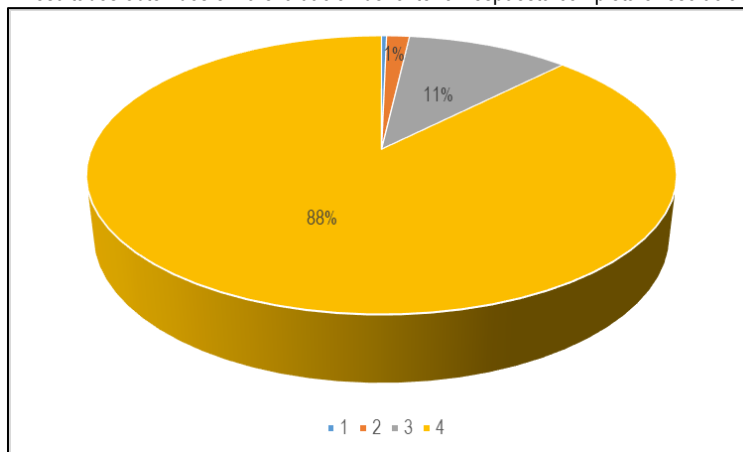
2.7.1. Resultados medición de calidad respuesta a peticiones

Respuesta completa o resolución de fondo

Al evaluar este criterio, se busca que la respuesta dada a la petición resuelva concretamente la misma, que sea completa cuando se responde cada uno de los interrogantes o requerimientos efectuados por el peticionario; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.

De las 610 peticiones evaluadas, el 88% (527 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 11% (64 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 1% (9 PQRSD) no resolvió la petición. El **Gráfico 7** presenta las calificaciones obtenidas para el criterio “Respuesta completa o resolución de fondo” las cuales van de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.

Gráfico 7. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “respuesta completa o resolución de fondo”



Fuente: UCGA 2022

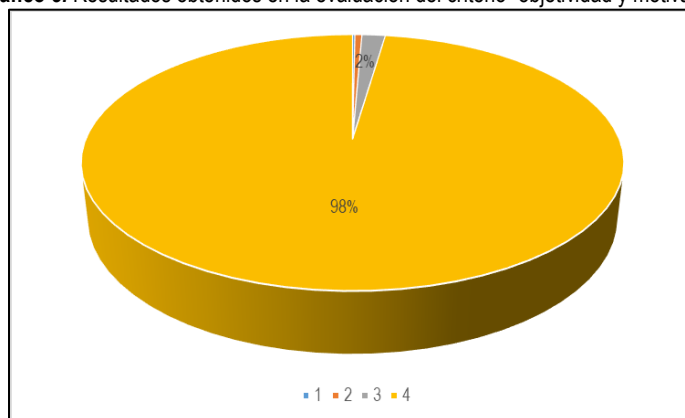
Respuesta objetiva y motivada

La evaluación de este criterio busca establecer que las respuestas a las peticiones ofrezcan razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión.

La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.

El 98% (588 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 2% (14 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de los respondido al peticionario. El **Gráfico 8** presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada” el cual va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.

Gráfico 8. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “objetividad y motivación



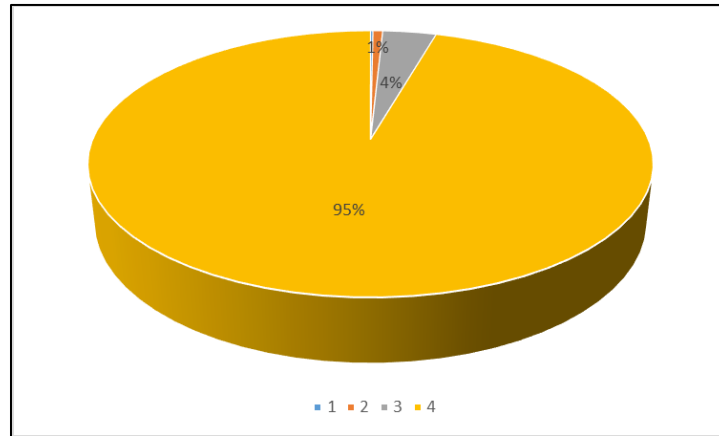
Fuente: UCGA 2022

Respuesta clara y precisa

La evaluación a este criterio se realiza para valorar que la respuesta dada sea clara y esté escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

La evaluación del criterio a la muestra arrojó que el 95% (575 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 4% (22 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora el 1% (5 PQRSD) no responden de forma clara al peticionario. El Gráfico 9 presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada”, el cual va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 la nota máxima que indica el cumplimiento del criterio evaluado.

Gráfico 9. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “respuesta clara y precisa”



Fuente: UCGA 2022

Integridad en la respuesta

El criterio de integridad busca que en los casos en que la petición deba remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico. La **Tabla 15** presentan las dependencias en las que se identificó en la medición de calidad, que realizaron traslados por competencia, como se evidencia, fue la UCGA quien realizó el mayor número de traslados en el periodo de reporte, puesto que está dentro de sus funciones.

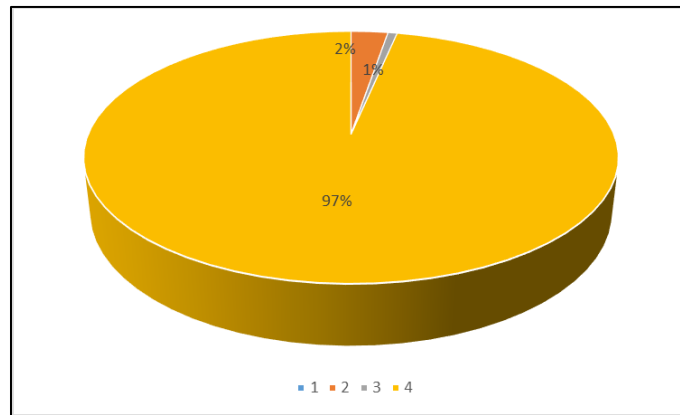
Tabla 15. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

Dependencia	No. Radicados trasladados
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto	277
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	10
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	5
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	3
4000 Secretaría general	1
1300 Oficina asesora jurídica	1
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	1
1000 Despacho del ministro	1
4001 Grupo de talento humano	1
3110 Subdirección de educación y participación	1
Total	301

Fuente: UCGA 2022

La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra permite ver que el 97% (291 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 1% (2 PQRSD) cumplió el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información, y finalmente el 2% (8 PQRSD) presentaron incumplimiento según lo establecido en la Ley 1755 de 2015. El **Gráfico 10** muestra la calificación obtenida para el criterio integridad en la respuesta, la calificación es de 1 a 4, siendo 1 en número mínimo de evaluación que indica incumplimiento y 4 la calificación máxima.

Gráfico 10. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio "integridad en la respuesta"



Fuente: UCGA 2022

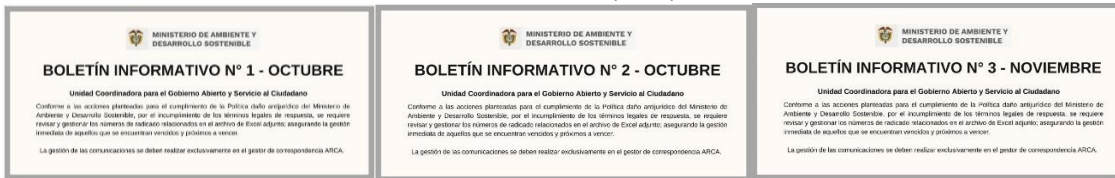
Tabla 16. Muestra evaluada en calidad, a respuestas a peticiones en el periodo de junio a agosto de 2022.

DEPENDENCIA	MUESTRA EVALUADA EN LA PLANILLA DE MEDICION
4004 Unidad coordinadora de gobierno abierto	384
2100 Dirección de bosques, biodiversidad y servicios ecosistémicos	94
2300 Dirección de gestión integral del recurso hídrico	33
4001 Grupo de talento humano	21
2400 Dirección de asuntos ambientales, sectorial y urbana	20
1300 Oficina asesora jurídica	15
3200 Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	8
3100 Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	7
1200 Oficina asesora de planeación	6
1500 Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	4
1100 Oficina de negocios verdes y sostenibles	3
1000 Despacho del ministro	3
4002 Grupo de contratos	3
3110 Subdirección de educación y participación	2
2200 Dirección de asuntos marinos, costeros y recursos acuáticos	2
2000 Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	2
4101 Grupo de servicios administrativos	1
4000 Secretaría general	1
4100 Subdirección administrativa y financiera	1
TOTAL	610

Fuente: UCGA, noviembre 2022

Con el objeto de realizar un seguimiento preventivo y como plan de mejoramiento a la materialización del riesgo relacionado con el incumplimiento de los términos de respuesta, la UCGA desplegó una estrategia de seguimiento semanal, donde se realiza con base en los reportes del gestor de correspondencia ARCA, informes en Excel que son remitidos a las dependencias del Ministerio para que atiendan las peticiones vencidas y las que están próxima a vencer; el primer reporte se remitió el 24 de octubre.

Gráfico 11. Boletines de reporte preventivo PRSD



Fuente: UCGA, noviembre 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 es de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Durante el quinto bimestre se atendieron 1301 solicitudes, la información se presenta en la **Tabla 17**.

Tabla 17. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto quinto bimestre

Nº	Canal de atención de primer contacto	Septiembre	Octubre	Total Bimestre	Porcentaje de participación
1	Chat	365	311	676	51,96
2	WhatsApp	225	223	448	34,44
3	Atención telefónica	20	13	33	2,54
4	Presencial	80	64	144	11,07
TOTAL		690	611	1301	100

Fuente: UCGA, noviembre de 2022

Como se evidencia en la **Tabla 17**, el canal de mayor demanda por los usuarios del sector ambiente y desarrollo sostenible para el quinto bimestre fue el chat con 676 solicitudes (51,96%), seguido del WhatsApp con 448 solicitudes (34,44%). 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 quinto 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 bimestre reportado; la información se presenta en la **Tabla 18**

Tabla 18. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.

Nº	Tipo de persona	septiembre	Agosto	Total bimestre	% participación
1	Natural	681	602	1283	96,83
2	Jurídica	8	6	14	1,07
3	Ente Gubernamental	1	3	4	0,30

4	Anónimo	0	0	0	0
Total		690	6-11	1301	100

Fuente: UCGA, noviembre 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 19** presenta el número de personas atendidas, y el número de personas que manifestaron tener alguna discapacidad, discriminando el canal de atención.

Tabla 19. 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
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 septiembre y octubre ingresaron 1283 solicitudes a los canales de primer contacto, las consultas efectuadas por mujeres correspondieron al 53,00% (680 solicitudes) de la población atendida, el 47,00% correspondieron a solicitudes efectuadas por hombres (603), la **Tabla 20** presenta la información a detalle.

Tabla 20. Características de género de usuarios que accedieron a canales de primer contacto

N°	Tipo de persona	Septiembre	Octubre	Total bimestre	% participación
1	Hombre	310	293	603	47
2	Mujer	371	309	680	53,00
TOTAL		681	602	1283	100

Fuente: UCGA, octubre 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 étnicos, 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 21**.

Tabla 21. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto

N°	Clasificación de la persona	Septiembre	Octubre	Total bimestre	% participación
1	Afrocolombiano	6	9	15	1,23
2	Campesino	4	3	7	0,58
3	Indígena	2	4	6	0,49
4	LGBTI	0	0	0	0
5	No se Identifica	608	582	1190	97,70
Total		620	598	1218	100%

Fuente: UCGA, Octubre 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, Bogotá D.C., fue la ciudad con el mayor número de consulta (543 solicitudes en el quinto bimestre), seguido de Antioquia (103) y el Valle del Cauca con 90 solicitudes efectuadas en el periodo de reporte, la información detallada se presenta en la **Tabla 22**.

Tabla 22. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto

N°	Solicitudes por Departamento	Septiembre	Octubre	Total bimestre	% participación
1	BOGOTÁ	291	252	543	41,74
2	NO IDENTIFICA	66	60	126	9,68
3	ANTIOQUIA	58	45	103	7,92
4	VALLE DEL CAUCA	45	45	90	6,92
5	CUNDINAMARCA	29	31	60	4,61
6	SANTANDER	27	25	52	4,00
7	BOYACA	24	11	35	2,69
8	BOLÍVAR	15	15	30	2,31
9	HUILA	12	15	27	2,08
10	TOLIMA	12	13	25	1,92
11	ATLANTICO	12	9	21	1,61
12	NARIÑO	13	8	21	1,61
13	NORTE SANTANDER	13	7	20	1,54
14	CÓRDOBA	8	11	19	1,46
15	META	5	12	17	1,31
16	CAUCA	6	7	13	1,00
17	RISARALDA	6	6	12	0,92
18	CALDAS	6	5	11	0,85
19	MAGDALENA	8	3	11	0,85
20	SUCRE	4	6	10	0,77
21	CESAR	4	5	9	0,69
22	QUINDIO	5	4	9	0,69
23	CASANARE	5	2	7	0,54
24	PUTUMAYO	4	3	7	0,54
25	CAQUETÁ	3	3	6	0,46
26	CHOCÓ	2	4	6	0,46
27	VICHADA	3	1	4	0,31
28	AMAZONAS	2	0	2	0,15
29	ARAUCA	1	1	2	0,15
30	GUAVIARE	0	2	2	0,15
31	SAN ANDRES	1	0	1	0,08
32	GUAINÍA	0	0	0	0,00
33	LA GUAJIRA	0	0	0	0,00
34	VAUPES	0	0	0	0,00
TOTAL		690	611	1301	100

Fuente: UCGA, noviembre 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 Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, seguido de la Dirección de Bosques

Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, y de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana y la Oficina de Negocios Verdes, la información en detalle es presentada en la **Tabla 23**.

Tabla 23. Dependencias responsables de gestionar las temáticas consultadas por los canales de primer contacto

N°	Dependencias Minambiente	Septiembre	Octubre	Total bimestre	% de participación
1	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	303	276	579	44,50
2	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	117	112	229	17,60
3	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	71	74	145	11,15
4	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	43	26	69	5,30
5	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	29	28	57	4,38
6	Grupo de Talento Humano	21	27	48	3,69
7	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	20	23	43	3,31
8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	22	13	35	2,69
9	Subdirección de Educación y Participación	18	9	27	2,08
10	Despacho del Ministro	16	5	21	1,61
11	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	7	6	13	1,00
12	Oficina Asesora Jurídica	4	2	6	0,46
13	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	3	2	5	0,38
14	Oficina Asesora de Planeación	3	2	5	0,38
15	Grupo de Gestión Documental	1	3	4	0,31
16	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	2	1	3	0,23
17	Oficina de Asuntos Internacionales	1	1	2	0,15
18	Subdirección Administrativa y Financiera	2	0	2	0,15
19	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	1	0	1	0,08
20	Grupo de Comunicaciones	1	0	1	0,08
21	Grupo de Presupuesto	0	1	1	0,08
22	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	0	0	0	0,00
23	Grupo central de Cuentas y Contabilidad	0	0	0	0,00
24	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0	0	0,00
25	Grupo de Contratos	0	0	0	0,00
26	Oficina de Control Interno	0	0	0	0,00
27	Grupo de Servicios Administrativos	0	0	0	0,00
28	Grupo de Tesorería	0	0	0	0,00
29	Grupo de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0,00
30	Secretaría General	0	0	0	0,00
TOTAL		65	611	1296	100

Fuente: UCGA, noviembre 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 U.C.G.A 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

Calle 37 No. 8 - 40

Conmutador

(571)3323400

www.minambiente.gov.co

Bogotá, Colombia

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 24**. 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 25**.

Tabla 24. 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

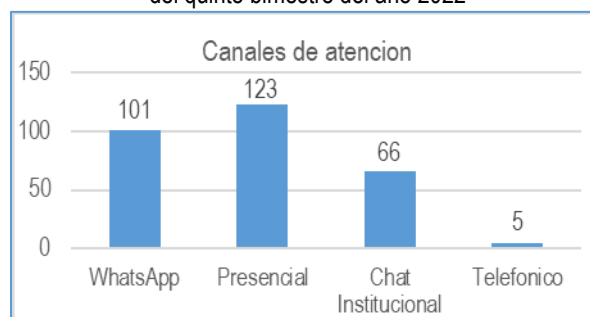
Tabla 25. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto quinto bimestre

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.

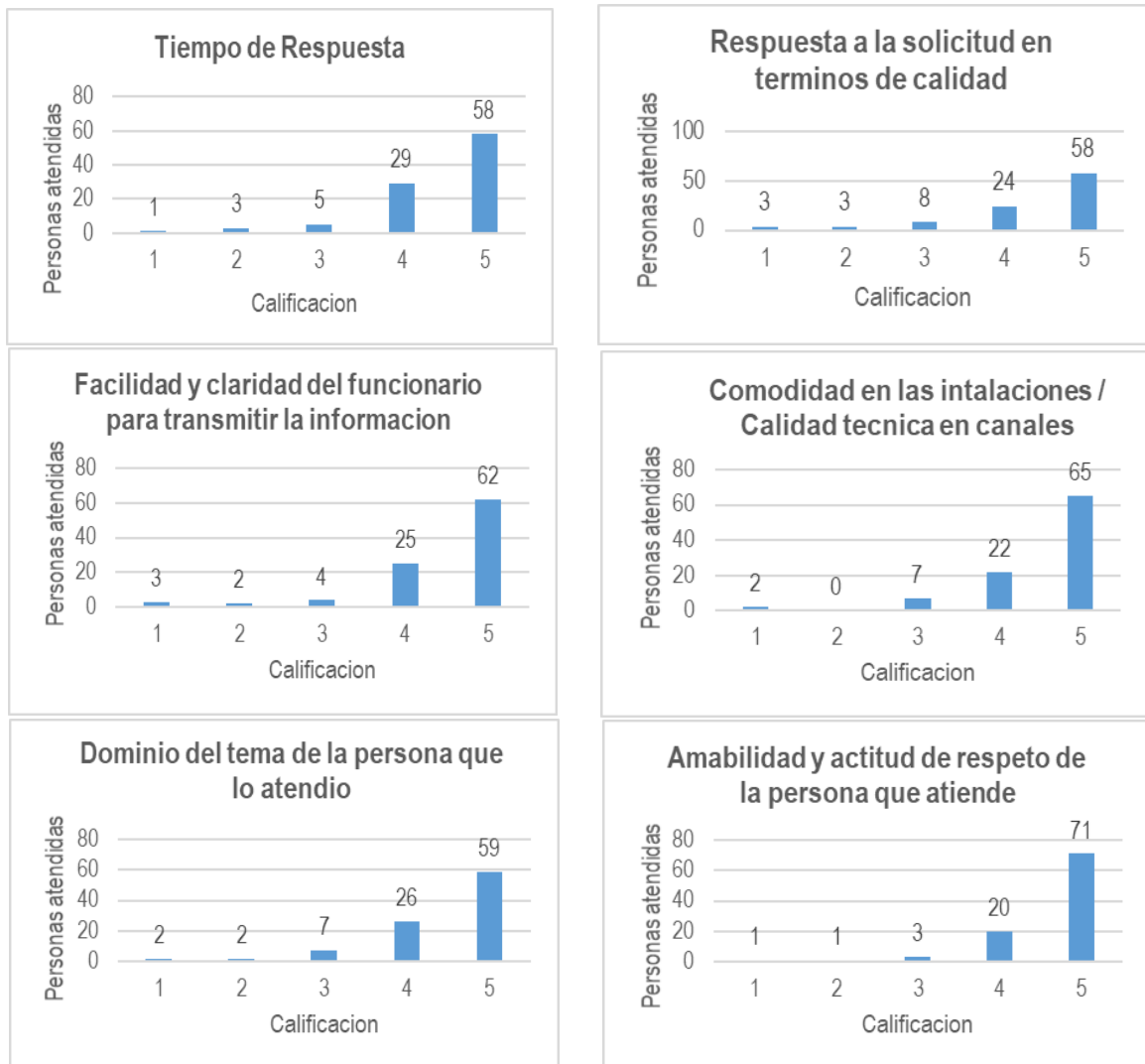
Gráfico 12. Número de personas que realizaron la encuesta de satisfacción en la atención de canales de primer contacto del quinto bimestre del año 2022



Fuente: UCGA 2022

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

Gráfico 13. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto quinto 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 quinto 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 recibió el informe elaborado por la fundación Corona, organización civil que hace parte de la AGA, en donde se presenta el cumplimiento del 100% del compromiso del sector ambiente y desarrollo sostenible, suscrito por el MINISTERIO y al cual la UCGA participó en su seguimiento y cumplimiento. La imagen a continuación presenta un aparte de

Fundación Corona		
Compromisos del ejecutivo nacional	Porcentaje de cumplimiento septiembre 2022	Descripción del cumplimiento
		de la Hoja de Ruta de datos abiertos. Así mismo, el documento con memoria de los ejercicios realizados y los resultados obtenidos en el evento del Día de datos abiertos y el lanzamiento de la Guía para la implementación interamericana de datos abiertos.
Colaboración abierta para trámites fáciles y libres de corrupción	98%	Está pendiente la validación y adopción de la propuesta de estandarización de los trámites de impuesto de registro, impuesto de vehículos e impuesto al consumo de licores, vinos y aperitivos de origen extranjero.
Sistema de Información Ambiental (SIAC)	100%	Este compromiso se cumple en un 100% por parte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, desarrollando el SIAC durante la implementación del IV Plan de acción.
Transparencia en finanzas públicas/ Porcentaje de avance 2022	74%	Se generó una herramienta de reportes en datos abiertos para la Dirección General del Presupuesto Público Nacional (DGPPN) del Ministerio de Hacienda y Crédito público.

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 del documento DS-A-SCD-01 Protocolo Servicio al Ciudadano Versión 11 correspondiente con ajustes efectuadas a horarios de atención de canales de primer contacto, plantilla y logo actualizado del Ministerio, con estos lineamientos se ajustó la carta de trato digno de la Entidad; de igual forma se construyó el documento guía de lenguaje claro el cual presenta anexo un glosario con la terminología

La UCGA realizó de igual forma la actualización del documento DS-A-SCD-11 lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano V2.

La UCGA realizó reunión el día 20 de septiembre de 2022 con el Grupo de comunicaciones, con el fin de verificar los contenidos que se encuentran publicados en el micro sitio de la página web dirigidos al público infantil, con el objeto de concertar ajustes que permitan garantizar el derecho de acceso a la información a esta población, con elementos de lenguaje claro y accesibilidad web para personas con discapacidad.

Se realizó reunión el día 20 de octubre de 2022 con la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, con el fin de conocer los lineamientos correspondientes al portal infantil y verificar los contenidos que fueron entregados por las dependencias, esto para poder dar continuidad con el trabajo que se ha venido realizando y poder ofrecer al público infantil información que este dada en lenguaje claro, que sea accesible y usable. Se envió información entregada por las dependencias, para que junto con la OTIC se puedan concertar ajustes que permitan garantizar el derecho de acceso a la información.

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.

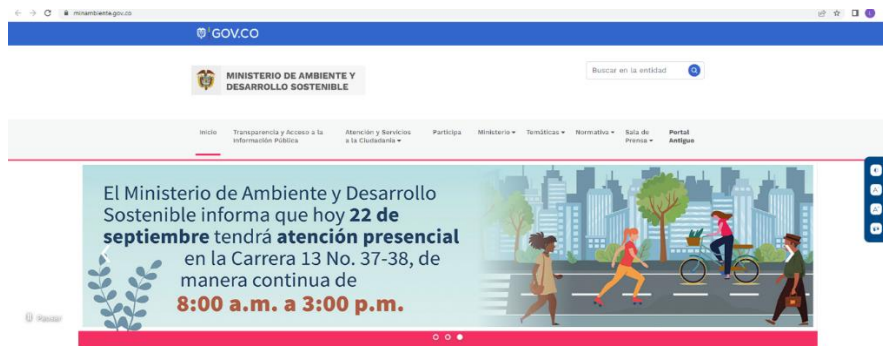
La UCGA realizó folleto de accesibilidad y transparencia para ser divulgado en las dependencias de la Entidad.



Se realizó de igual forma el 20 de octubre de 2022, la socialización con el Grupo de Comunicaciones sobre el diagnóstico realizado a la sección de noticias de la página web del Ministerio.



El 22 de septiembre se publicó en la página web del Ministerio, banner informativo sobre el cambio de atención presencial debido al día sin carro en el ciudad de Bogotá.



En el mes de septiembre la UCGA realizó folleto informativo, en el que se relacionan las actividades que realiza la UCGA, los términos de respuesta, generalidades para responder en términos de calidad, los canales de atención de la entidad y un directorio de extensiones, con el propósito de orientar a los nuevos funcionarios del Ministerio sobre las funciones y competencias de la UCGA.

DIRECTORIO EXTENSIONES

DEPENDENCIA	EXTENSIÓN
Despacho del Ministro	1250
Viceministerio de ordenamiento	1255
Viceministerio de políticas	1273
Oficina de negocios verdes	1142
Oficina asesora de planeación	1436
Oficina asesora Jurídica	1312
Oficina asuntos internacionales	1135
Oficina de Tecnologías de la información	1324
Oficina de control interno	1500
Oficina de control interno disciplinario	1497
Dirección de bosques	1622
Dirección de asuntos marinos	1188
Dirección de recurso hídrico	1230
Dirección de asuntos ambientales	1194
Dirección de SINA	1258
Dirección de cambio climático	1126
Subdirección de educación y participación	1675
Subdirección administrativa y financiera	1207
Grupo de comisiones y apoyo logístico	1014
Grupo de servicios administrativos	1013
Unidad coordinadora para el gobierno abierto y servicio al ciudadano	1001-1015-1016-1017-1018-1019-1020-1021
Grupo de gestión documental	1376
Envíos 472	1374

CANALES DE RADICACIÓN

servicioalciudadano@minambiente.gov.co
procesosjudiciales@minambiente.gov.co
 Dirección ventanilla única de radicación
 Calle 37 N° 8-40, Bogotá DC.

CANALES DE ATENCIÓN

Conmutador: 6013323400
 Línea gratuita nacional: 018000919301
 WhatsApp: +573102213891
 Dirección atención presencial servicio al ciudadano
 Carrera 13 N° 37-38, Bogotá DC.

CANAL DE DENUNCIAS Y QUEJAS DISCIPLINARIAS

soytransparente@minambiente.gov.co

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO

Conoce nuestra gestión!

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

NUESTRAS ACTIVIDADES

- Oferta Institucional
- PQRS
- Transparencia y acceso a la información
- Gobierno Abierto
Innovación-Colaboración-Rendición de cuentas-Participación
- Racionalización de trámites
- Política de servicio al ciudadano
- Política para la atención de personas con discapacidad
- Política de transparencia y acceso a la información

TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS

Conoce los términos de respuesta a las comunicaciones oficiales establecidos en la Ley 1755 de 2015

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO
Solicitudes de congresistas	5 días hábiles
Petición general	15 días hábiles
Quejas y reclamos	15 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles
Consulta de fondo	30 días hábiles

RECUERDA

Que la gestión oportuna y de calidad de todas las PQRS, mejora la percepción del ciudadano ante los trámites y servicios ofertados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

RESPUESTA DE PQRS

Para responder las comunicaciones oficiales ten en cuenta:

- En el asunto se debe citar el radicado de entrada y fecha
- Toda solicitud deberá indicar número de radicado de salida y fecha
- La respuesta debe ser clara, escrita en lenguaje adecuado y comprensible al peticionario
- Adjuntar los anexos correspondientes

4.5. Oferta institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano – UCGA participó en el evento denominado “Diálogos Regionales Vinculantes para el Plan Nacional de Desarrollo” realizado en Leticia el día 1 de octubre de 2022 en donde participaron 535 personas; para ello la UCGA realizó las siguientes acciones:

- Diseñó formato de encuesta desarrollado en formulario electrónico y físico, para aplicar durante el momento de registro de la población asistente al evento; la encuesta tenía como propósito caracterizar los usuarios (demografía – tipo de personas – tipo de población – tipo de discapacidad) identificar las necesidades de información de la población en territorio (se consignaron temáticas del sector

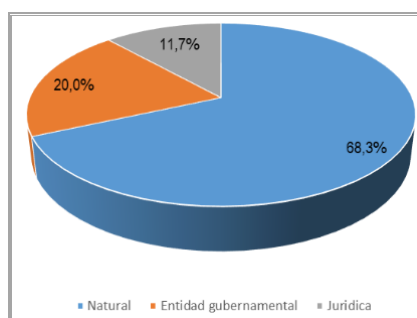
ambiental para ser identificar el interés de la población) e identificar el conocimiento de la población frente a los mecanismos de control social de la población asistente.

- Los representantes de la UCGA aplicaron la encuesta en el punto de registro del evento, con el ánimo de caracterizar los usuarios e identificar las necesidades de información de la población en ese territorio, y desplegar una campaña de respuesta a las necesidades identificadas.
- Los integrantes de la UCGA participaron como moderadores en las mesas de trabajo de transformación energética y crecimiento verde, aplicando con la comunidad las 4 preguntas orientadoras diseñadas por la DNP, las cuales buscaban identificar en la población la importancia de la estrategia (transformación energética y crecimiento verde), conocer las problemáticas y sus causas, identificar las propuestas de solución y conocer aquellas estrategias e iniciativas que deberían tener continuidad. De igual forma la UCGA prestó acompañamiento a los equipos de trabajo para articular y sintetizar las conclusiones de los 3 grupos focales de transformación energética y crecimiento verde.

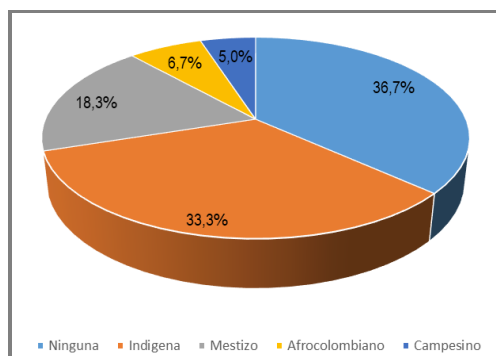


Producto de la caracterización se obtuvo los siguientes resultados:

- Se aplicaron 60 encuestas de caracterización, caracterizando el 11.21% del total de asistentes al evento, es importante mencionar que el DNP dispuso un control de registro con 15 personas, esto implicó que la relación de registros y encuestas fuera de 15:2.
- De la población caracterizada se obtuvo que 68.3% de la población asistió como persona natural, 20% fueron entes gubernamentales y el 11,7% personas jurídicas.



- Referente al tipo de población caracterizado en el evento, el 36,7% manifestó no pertenecer a ningún tipo de población, 33,3% a población indígena, el 18,3% a población mestiza, el 6,7% afrocolombiano y el 5% a campesinos.



- Solo 4 personas caracterizadas (6,7% de la población) manifestaron tener alguna incapacidad (3 personas con discapacidad visual y una con incapacidad psicosocial).
- Solo una persona del total caracterizado (60) manifestó conocer mecanismo de control social, se requiere fortalecer la divulgación de este tipo de instrumentos.

Referente a las necesidades de información de la población caracterizada, se identificaron 10 temáticas de mayor interés, presentadas de mayor a menor.

Top de consulta	Temática
1	Procesos de participación con comunidades étnicas y otros grupos poblacionales
2	Promoción de la educación ambiental
3	Control de la deforestación
4	Protección, conservación y restauración de ecosistemas (Páramos, humedales, entre otros)
5	Gestión para el ordenamiento ambiental territorial
6	Pago por Servicios ambientales e incentivos a la conservación
7	Programa de siembra de 180 millones de árboles
8	Promoción de los negocios verdes y sostenibles
9	BioDiversidades
10	Fauna y Flora

Con la información obtenida, la UCGA prepara una cartilla con la presentación de información relevante de las primeras 5 temáticas, para ser compartida en la página web y a los ciudadanos partir de la información de contacto registrada en los instrumentos de encuesta (Minambiente) y registro (DNP); esto busca acercar a la ciudadanía con el Ministerio. De igual forma se busca generar una campaña de salida identificando de las bases de datos de radicación población del departamento del Amazonas.

En el ejercicio misional la UCGA participó en “Encuentro de autoridades ambientales y actores estratégicos de la alianza por los bosques del pacífico” BOSQUE PACIFICO, llevado a cabo los días 20 y 21 de octubre; allí se contó con la participación de CORPONARIÑO Asocars, CRC, CVC, CODECHOCO, CORPOURABA y el DAGMA.



La UCGA participó en la última feria del año 2022, en representación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el objeto de realizar actividades de oferta institucional del sector ambiente y desarrollo sostenible, con la atención de aproximadamente 35 ciudadanos, la actividad se llevó a cabo el día 22 de octubre de 2022; en el marco de la feria se realizaron actividades de capacitación en el colegio Mixto Colombia El día 19 de octubre, con la participación de 135 estudiantes de los grados 6to y 7to, generando formación en gestión integral de residuos sólidos.



Así mismo, la UCGA lideró acciones de capacitación a las funcionarias del CIS (CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS de Tumaco), en la gestión integral de residuos sólidos, haciendo especial énfasis en la separación en la fuente de los residuos y la codificación de colores para la presentación a la empresa prestadora del servicio de aseo del municipio.

5. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La UCGA realizó la preparación para el relanzamiento del curso de lengua de señas, el cual había sido suspendido por la alta rotación de personal que tuvo la Entidad, con ocasión del proceso de posesión de los funcionarios de carrera administrativa del concurso de méritos del Ministerio; para el lanzamiento se trabajó en una campaña de expectativas, el cual presenta un video en lengua de señas, subtítulo y con traducción hablante de la invitación a la inscripción al curso, se proyecta desplegar el curso en el último trimestre del año.

6. TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al ciudadano- 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 septiembre y octubre 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
	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.			

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	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			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			
	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			Contratos

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		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)			
	3.3 Publicación de la ejecución de los contratos.	Publicar el estado de la ejecución de los contratos, indicando fecha de inicio y finalización, valor del contrato, porcentaje de ejecución, recursos totales desembolsados o pagados, recursos pendientes de ejecutar, cantidad de otrosíes y adiciones realizadas (y sus montos).			Contratos
	3.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras	Publicar el manual de contratación, políticas, guías de adquisición y compras conforme los lineamientos que expida la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.			Contratos
	3.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo	Publicar los formatos o modelos de contrato y pliegos tipo, en caso de que aplique.			Contratos
4. Planeación,	4.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión	Publicar el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones, para el efecto, deberá indicar que la versión del documento ha sido ajustada e indicar la fecha de la actualización. Se deberá incluir un anexo que indique las rentas o ingresos, tasas y frecuencias de cobro en formato abierto para consulta de los interesados			Sub. Administrativa y Financiera
	4.2 Ejecución presupuestal.	Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales			Sub. Administrativa y Financiera
	4.3 Plan de Acción	Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, los planes a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 y el Decreto 612 del 2018 de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión". Los sujetos deberán, cada tres (3) meses, publicar la 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.			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".			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.	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".			Control Interno

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		- 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.			
	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			TICS y Gestión Documental

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	Publicar la información sobre gestión documental.	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.			
	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, noviembre de 2022

7. INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el mes de septiembre la UCGA realizó el autodiagnóstico del Índice de Transparencia y Acceso a la Información en el aplicativo de la Procuraduría General de la Nación, en el cual muestra por módulos el cumplimiento de los anexos técnicos de la Resolución 1519 de 2020.

La matriz ITA contiene 15 niveles, 48 subniveles y 239 ítems, de los cuales el Ministerio Ambiente y Desarrollo Sostenible obtuvo un nivel de 100/100, evidenciando un cumplimiento total de la normatividad vigente; a la fecha se encuentra a la espera de que la Procuraduría General de la Nación realice la auditoria de verificación de la información reportada por Minambiente en el mes de septiembre.

A continuación, se muestra el informe consolidado del reporte de cumplimiento del ITA para el periodo 2022.

Tabla 26. Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA quinto bimestre

Subnivel Menú Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menú – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.
1.1 Directrices de Accesibilidad Web	88.9	100%	1. Directrices de Accesibilidad Web	88.9	100%	ANEXO TÉCNICO 1. ACCESIBILIDAD	88.9	4%
2.1 Top Bar (GOV.CO)	100	6%	2. REQUISITOS SOBRE IDENTIDAD VISUAL Y ARTICULACIÓN CON PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO GOV.CO	100	8%	ANEXO TÉCNICO 2: ESTANDARIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL MENÚ DE	100	94%
2.2 Footer o pie de página	100	55%						
2.3 Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal.	100	22%						
2.4 Requisitos mínimos en menú destacado.	100	17%						

Subnivel Menú Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menú – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.
						TRANSPARENCIA		
3.1 Misión, visión, funciones y deberes	100	5%	3. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	100	15%			
3.2 Estructura orgánica - organigrama	100	3%						
3.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos	100	3%						
3.4 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias	100	13%						
3.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas	100	26%						
3.6 Directorio de entidades	100	3%						
3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100	3%						
3.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención	100	11%						
3.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas	100	3%						
3.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado	100	3%						
3.11 Calendario de actividades	100	3%						
3.12 Información sobre decisiones que pueden afectar al público	100	3%						
3.13 Entes y autoridades que lo vigilan	100	18%						
3.14 Publicación de hojas de vida	100	3%						
4.1 Normativa de la entidad o autoridad	100	60%						
4.2 Búsqueda de normas	100	20%	4. NORMATIVA	100	6%			
4.3 Proyectos de normas para comentarios	100	20%						
5.1 Plan Anual de Adquisiciones	100	10%	5. CONTRATACIÓN	100	4%			
5.2 Publicación de la información contractual	100	10%						
5.3 Publicación de la ejecución de los contratos	100	60%						
5.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras	100	10%						

Subnivel Menú Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menú – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.			
5.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo	100	10%									
6.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión	100	4%	6. PLANEACIÓN	100	12%						
6.2 Ejecución presupuestal	100	4%									
6.3 Plan de Acción	100	27%									
6.4 Proyectos de Inversión	100	4%									
6.5 Informes de empalme	100	4%									
6.6 Información pública y/o relevante	100	4%									
6.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría	100	25%									
6.8 Informes de la Oficina de Control Interno	100	7%									
6.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico	100	4%									
6.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	100	17%									
7.1 Trámites	100	100%	7. TRÁMITES	100	3%						
8.1 Descripción General	100	23%	8. PARTICIPA	100	18%						
8.2 Estructura y Secciones del menú "PARTICIPA"	100	77%									
9.1 Instrumentos de gestión de la información	100	97%	9. DATOS ABIERTOS	100	14%						
9.2 Sección de Datos Abiertos	100	3%									
10.1 Información para Grupos Específicos	100	100%	10. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS	100	2%						
11.1 Normatividad Especial	100	100%	11. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR PARTE DE LA ENTIDAD	100	1%						
12.1 Procesos de recaudo de rentas locales	100	27%	12. INFORMACIÓN TRIBUTARIA EN ENTIDADES TERRITORIALES LOCALES								
12.2 Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA)				100	5%						
12.2 Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA)	100	73%									
13.1 Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública	100	5%	13. MENÚ "ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA"	100	10%						
13.2 Canales de atención y pida una cita	100	9%									
13.3 PQRS	100	86%									
14.1 Sección de Noticias	100	100%	14. SECCIÓN DE NOTICIAS	100	2%						

Subnivel Menú Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menú – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.
15.1 Anexo 3. Condiciones de seguridad digital	100	100%	15. ANEXO 3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y DE SEGURIDAD DIGITAL WEB	100	100%	ANEXO 3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y DE SEGURIDAD DIGITAL WEB	100	2%

Fuente: UCGA, noviembre 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 19 de septiembre de 2022 se socializo de manera masiva por correo electrónico campaña relacionada sobre ¿Qué es la corrupción?



De igual forma, el 24 de octubre se socializó campaña en intranet y redes sociales relacionada con ¿Cómo interponer denuncias por posibles actos de corrupción?

Finalmente, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadanogestiona las comunicaciones oficiales que ingresan al correo de denuncias por actos de corrupción (Soytransparente@minambiente.gov.co), para el mes de septiembre se gestionó la radicación de 1 denuncia por posibles actos de corrupción (Rad 2022E1037073) enviada al grupo de control interno disciplinario y en el mes de octubre de radico y traslado una denuncia a la Contraloría General de la República (Rad. 2022E1040790)

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 y Servicio al Ciudadano 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 estabilizarlo, 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 y Servicio al Ciudadano 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

Coordinadora U.C.G.A. y Servicio al ciudadano

Proyecto: Diego Trujillo Escobar – Contratista UCGA

Reviso: Edna Margarita Ángel Palomino - Coordinadora UCGA