

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



TABLA DE CONTENIDO

1.	RADICACIÓN DE CUENTAS DE COBRO CONTRATISTAS MINAMBIENTE	4
2.	GESTIÓN DE PETICIONES SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	6
2.1.	Tipo	6
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
3.	CANALES DE ATENCIÓN	14
3.1.	Características de los usuarios que accedieron a los canales de atención	14
3.2.	Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto	16
3.3.	Dependencias responsables de las temáticas de consulta	17
4.	SERVICIO AL CIUDADANO	18
4.1.	Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Carta de Trato Digno al Ciudadano	18
4.2.	Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial.....	19
4.3.	Jornadas de capacitación y campañas	19
5.	POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	20
6.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	21
7.	INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	25
8.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA	26
9.	ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL - ARCA	27
10.	GENERACIÓN DE INFORMES.....	27



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Radicación e cuentas de cobro de contratistas sexto bimestre de 2022.....	4
Tabla 2. Relación de motivos de devoluciones cuentas de cobro por dependencia sexto bimestre 2022.....	5
Tabla 3. Tipos de peticiones recibidas en el sexto bimestre del año 2022.....	6
Tabla 4. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información sexto bimestre del año 2022.....	7
Tabla 5. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, sexto bimestre año 2022.....	8
Tabla 6. Comunicaciones recibidas en el sexto bimestre, que no eran competencia de Minambiente.....	10
Tabla 7. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el sexto bimestre.....	10
Tabla 8. Relación de autoridades ambientales regionales donde se trasladaron comunicaciones en el sexto bimestre.....	11
Tabla 9. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el sexto bimestre.....	12
Tabla 10. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el sexto bimestre.....	13
Tabla 11. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el sexto bimestre.....	13
Tabla 12. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el sexto bimestre.....	14
Tabla 16. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto sexto bimestre.....	14
Tabla 17. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.....	15
Tabla 18. Atención a personas con discapacidad.....	15
Tabla 19. Características de genero de usuarios que accedieron a canales de primer contacto.....	15
Tabla 20. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto.....	15
Tabla 21. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto.....	16
Tabla 22. Dependencias responsables de gestionar las temáticas consultadas por los canales de primer contacto.....	17
Tabla 25. Riesgos y controles al proceso servicio al ciudadano.....	18
Tabla 26. Resultados obtenidos en el seguimiento al ITA sexto bimestre.....	26



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

1. RADICACIÓN DE CUENTAS DE COBRO CONTRATISTAS MINAMBIENTE

En el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para los meses de noviembre y diciembre se gestionaron 1646 cuentas de cobro, 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 para el último bimestre del año se realizó en el mes de diciembre, las cuentas del periodo de noviembre se recibieron los primeros 5 días hábiles y diciembre y las de diciembre se radicaron hasta al 16 de diciembre. La totalidad de cuentas fueron recibidas mediante 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 sexto bimestre de 2022

Dependencia	Número de Cuentas Radicadas Noviembre y Diciembre
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	279
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	105
Despacho Ministro	20
Grupo de Contratos	21
Oficina de Asuntos Internacionales	40
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	102
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	97
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	98
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	61
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	110
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	103
Grupo de Gestión Documental	33
Grupo de Comisiones	12
Grupo de Comunicaciones	44
Oficina de Control Interno	14
Grupo de Gestión de Presupuesto	6
Grupo de Servicios Administrativos	62
Grupo Talento Humano	38
Grupo de Tesorería	18
Oficina Asesora de Planeación	105
Oficina Asesora Jurídica	84
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	32



Dependencia	Número de Cuentas Radicadas Noviembre y Diciembre
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	63
Secretaría General	12
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	32
Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	29
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambienta	26
TOTAL	1646

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

A partir de las revisiones efectuadas a las cuentas de cobro remitidas por los contratistas, el equipo de la UCGA realizó devoluciones por los siguientes aspectos: 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 (166 por inconsistencias en el formato de requisitos mínimos), formato adicionado para el proceso cuentas y contabilidad. La Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana fue la dependencia que mayor número (24) de devoluciones presentó en el sexto bimestre del año, seguido de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con 16.

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

Dependencia	Asunto incorrecto	Sin anexo	Sin firma	Error en pago	Error en fecha	Envío doble	Error en valor	llegible	Error en planilla	Formato de Requisito mínimo	Total
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	0	0	0	0	0	1	0	0	1	15	16
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	6
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9
Grupo de Servicios Administrativos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	0	0	0	1	0	0	0	0	0	23	24
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Grupo de Comunicaciones	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	1
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambienta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	12	13
Oficina de Asuntos Internacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Despacho Ministro	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	5
Grupo de Tesorería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9
Grupo de Contratos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3



Dependencia	Asunto incorrecto	Sin anexo	Sin firma	Error en pago	Error en fecha	Envío doble	Error en valor	llegible	Error en planilla	Formato de Requisito mínimo	Total
Grupo de Comisiones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	4
Grupo Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	0	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	4	4
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Total	0	0	0	2	3	2	1	0	1	166	175
TOTAL	175										

Fuente: UCGA, diciembre 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 noviembre al 31 de diciembre de 2022, ingresaron un total de 3017 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, la **Tabla 3** 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 3. Tipos de peticiones recibidas en el sexto bimestre del año 2022.

Nº	TIPO DE PETICIÓN	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	DENUNCIAS	18	9
2	PETICION GENERAL	961	816
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	1	10
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	109	109
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	52	27
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	5	2
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	3	4
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	2	4
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	7	9
11	QUEJA	2	3
12	RECLAMO	1	0
13	SUGERENCIA	1	0
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	72	38
15	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	11	12
16	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	1	7



N°	TIPO DE PETICIÓN	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
17	PERMISO CITES	6	15
18	TRASLADOS POR COMPETENCIA	312	294
	PROYECTOS DE INVERSIÓN	33	21
	INFORME DE AVANCES Y FINALES	27	13
TOTAL		1624	1393

Fuente: UCGA diciembre de 2022, tomado de ARCA

Para el periodo de reporte **NO SE NEGÓ** el acceso a información pública a los 3017 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

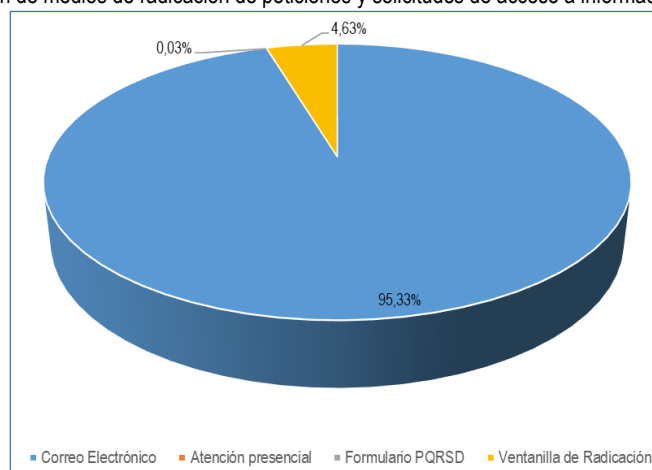
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 4** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el sexto bimestre del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

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

N°	Medio de Recepción	Noviembre	Diciembre
1	Correo Electrónico	1505	1315
2	Atención presencial	1	0
3	Formulario PQRSD	0	0
4	Ventanilla de Radicación	59	78
Total		1565	1393

Fuente: UCGA diciembre de 2022, extraído de ARCA

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



Fuente: UCGA, diciembre de 2022

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (95.33%) seguido de la Ventanilla física de Correspondencia (4.63%); esta preferencia se debe a cambios en la dinámica sociocultural desde la declaratoria del estado de emergencia sanitaria por el Covid 19 que dinamizó la virtualidad de los procesos.



2.3. Reporte de PQRSD por dependencia

La **Tabla 5** presenta la participación de las áreas del Ministerio en la gestión de las PQRSD y las solicitudes de acceso a información, visualizando el porcentaje de contribución en la gestión por parte de las dependencias. la información correspondiente al periodo de reporte se extrajo de reporte del gestor de correspondencia ARCA.

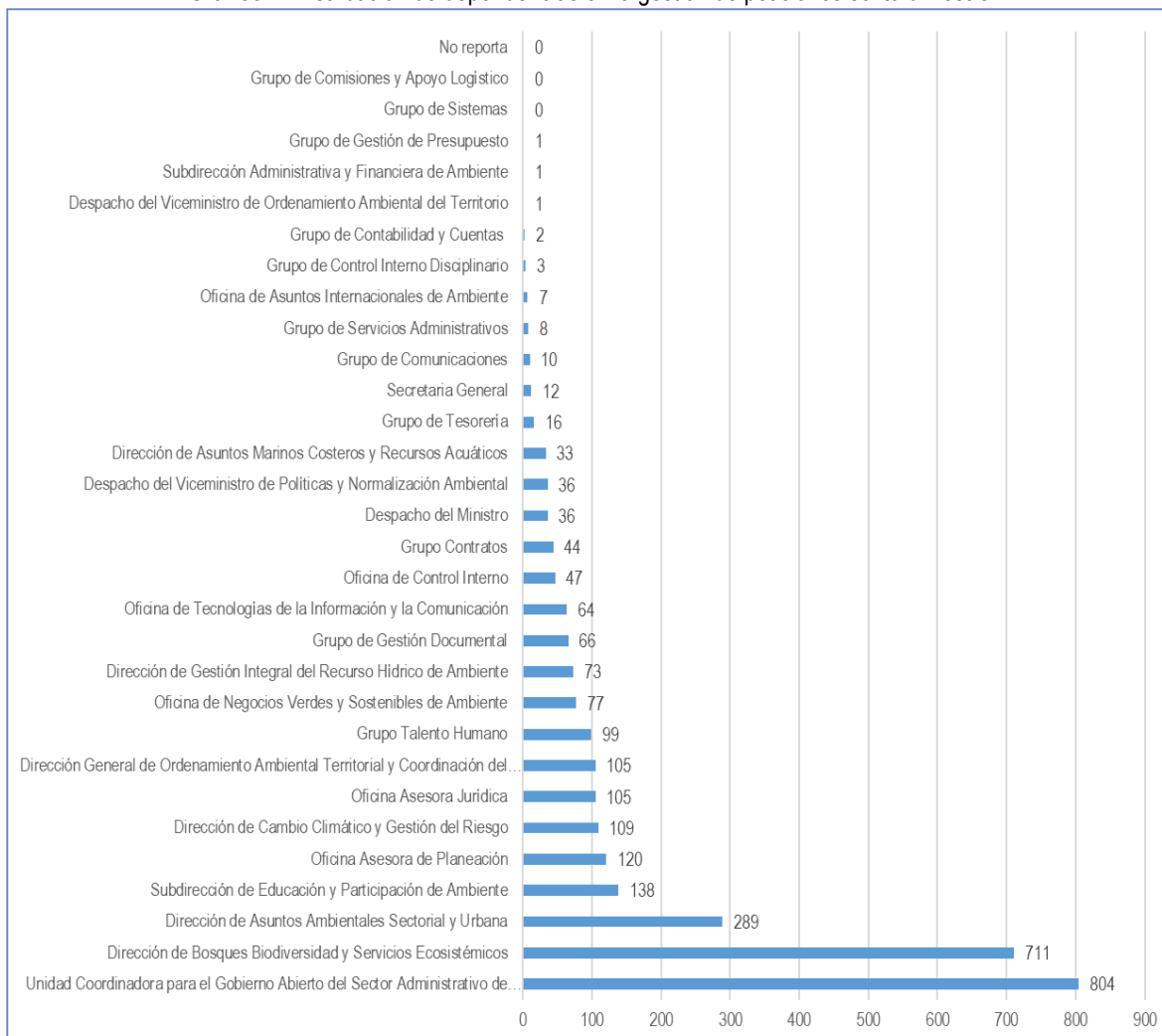
Tabla 5. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, sexto bimestre año 2022

Dependencia		Número de solicitudes gestionadas noviembre	Número de solicitudes gestionadas diciembre
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	56	49
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	382	329
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	162	127
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	69	40
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	39	34
	Despacho del Ministro	25	11
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	39	38
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	70	68
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	61	44
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	22	11
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	1	
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	14	22
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	3	4
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	428	376
DE APOYO	Grupo Talento Humano	44	55
	Oficina Asesora de Planeación	68	52
	Grupo Contratos	14	30
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	2	0
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0	1
	Grupo de Servicios Administrativos	4	4
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	36	28
	Oficina de Control Interno	16	31
	Grupo de Gestión Documental	48	18
	Secretaría General	6	6
	Grupo de Comunicaciones	4	6
	Grupo de Tesorería	7	9
	Grupo de Gestión de Presupuesto	1	0
	Grupo de Sistemas	0	0
	Grupo de Control Interno Disciplinario	3	0
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0
	No reporta	0	0
	TOTAL	1624	1393

Fuente: UCGA diciembre de 2022, tomado ARCA



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

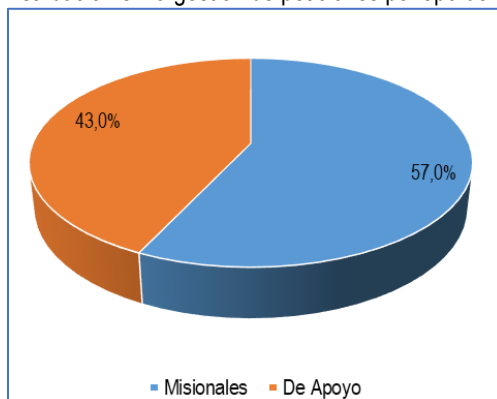


Fuente: UCGA diciembre de 2022, tomado de ARCA

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 (26.6%), seguido de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia con una gestión de 23,6% seguida a su vez por la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 289 peticiones y solicitudes gestionadas (9,6%)



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



Fuente: UCGA, diciembre de 2022

Como se presenta en la **Gráfico 3**, el 57% de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que ingresaron en el sexto bimestre del año 2022 correspondió a temas de competencia de las dependencias misionales y el 43% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias de apoyo de la Entidad, siendo la UCGA la dependencia que mayor número de peticiones gestionó.

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 petionario desde la UCGA.

Para los meses de noviembre y diciembre del año 2022 se recibieron 1071 (35.5% 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 petionario, la **Tabla 6** presenta la información desagregada por mes.

Tabla 6. Comunicaciones recibidas en el sexto bimestre, que no eran competencia de Minambiente

N°	Tipo de comunicación oficial	Noviembre	Diciembre
1	PQRSD	699	372
TOTAL DE COMUNICACIONES		1071	

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 209 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 sexto bimestre, la **Tabla 7** 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 7. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el sexto bimestre

ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	61
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	28



ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Parques Nacionales Naturales de Colombia	19
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres UNGRD	11
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	10
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.	9
Presidencia de la Republica	9
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	5
Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas	5
Ministerio de Minas y Energía	4
Agencia Nacional de Minería	4
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	3
Ministerio de Salud y Protección Social	3
Ministerio de Relaciones Exteriores	3
Departamento de Prosperidad Social DPS	3
Agencia Nacional de Hidrocarburos	2
Agencia Nacional de Tierras	2
Agencia Nacional de Infraestructura	2
Ministerio de Defensa Nacional	2
Ecopetrol	2
Instituto Nacional de Vías INVIAS	2
Departamento Nacional de Planeación DNP	2
Dirección General Marítima DIMAR	2
Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca AUNAP	2
Ministerio de Comercio, Industria Turismo	1
Grupo ENEL Codensa	1
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1
Unidad Nacional de Protección UNP	1
Unidad de Planeación Minero Energética UPME	1
Superintendencia de Industria y Comercio	1
Superintendencia de Sociedades	1
Congreso de la Republica	1
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA	1
Grupo Éxito	1
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA	1
Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andreis INVEMAR	1
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	1
Observatorio Astronómico Nacional de Colombia	1
Total General	209

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

Por otro lado, para el sexto 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 noviembre y diciembre.

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

CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	44



CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	23
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	14
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS	12
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	10
Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR	9
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	9
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena CORMACARENA	8
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA Corporación Autónoma Regional del Magdalena – CORPAMAG	8
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR	8
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB	8
Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO	8
Corporación autónoma Regional de Antioquia CORANTIOQUIA	7
Corporación Autónoma Regional del Sur del Bolívar CSB	7
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia CORPORINOQUIA	6
Corporación Autónoma Regional del Chivor CORPOCHIVOR	5
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	5
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM	4
Corporación Autónoma Regional del Sucre CARSUCRE	4
Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA	4
Corporación Autónoma Regional de la Guajira CORPOGUAJIRA	4
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique CARDIQUE	3
Corporación Autónoma Regional del Caldas CORPOCALDAS	3
Corporación Autónoma Regional del Amazonas CORPOAMAZONIA	3
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	3
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés y Providencia CORALINA	2
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA	2
Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Choco CODECHOCO	1
Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y San Jorge CORPOMOJANA	1
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE	1
Total General	226

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

Para el sexto bimestre se identificaron comunicaciones de competencia de las autoridades ambientales de grandes centros urbanos, la **Tabla 9** 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 9. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el sexto bimestre

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaría Distrital de Ambiente SDA	36
Área Metropolitana Valle de Aburra	5
Establecimiento Público Ambiental de Cartagena	5
Secretaría de Hábitat de Bogotá	5
Área Metropolitana de Bucaramanga	3



AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Establecimiento Publico Ambiental Barraquilla Verde	3
Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	1
Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental DADSA	1
Secretaria de Gobierno	1
Promocali S.A E.S.P	1
Consejo Municipal de la Calera	1
Total General	63

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

Las Alcaldías de Santiago de Cali y de Barranquilla fueron identificadas como las entidades territoriales a las que mayor número de traslados se efectuaron en el sexto bimestre, la **Tabla 10** presenta la información en detalle.

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

ALCALDIAS MUNICIPALES	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía de Santiago de Cali	3
Alcaldía de Barranquilla Atlántico	2
Alcaldía de Guadalajara de Buga - Valle	1
Alcaldía de Chigorodo - Antioquia	1
Alcaldía de Villavicencio	1
Alcaldía de Floridablanca	1
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	1
Alcaldía Distrital de Santa Marta	1
Alcaldía Municipal de Buritica Santander	1
Alcaldía Municipal de Gacheta	1
Alcaldía Mayor de Bogotá	1
Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lorica	1
Alcaldía de Topaga Boyacá	1
Alcaldía del Municipio de Obregón Norte de Santander	1
Alcaldía de Acacias	1
Total General	18

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

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

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

GOBERNACIONES	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación de Cundinamarca	5
Gobernación de Casanare	2
Gobernación de Santander	1
Gobernación de Nariño	1
Gobernación de Cesar	1
Gobernación del Valle del Cauca	1
Total General	11



Fuente: UCGA, diciembre de 2022

Finalmente, la UCGA realizó traslados por competencia a entes de control, la **Tabla 12** presenta las entidades de control con mayor número de traslados en el sexto bimestre, destacan la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios con 14 y la Defensoría del Pueblo con 3 traslados.

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

ENTES DE CONTROL	TRASLADOS REALIZADOS
Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios	14
Defensoría del Pueblo	3
Fiscalía General de la Nación	2
Contraloría General de la Republica	2
Procuraduría General de la Nación	1
Defensoría del Pueblo del Meta	1
Total General	23

Fuente: UCGA, diciembre de 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 sexto bimestre se atendieron 818 solicitudes, la información se presenta en la **Tabla 13**.

Tabla 13. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto sexto bimestre

N°	Canal de atención de primer contacto	Noviembre	Diciembre	Total Bimestre	Porcentaje de participación
1	Chat	220	142	362	44,25
2	WhatsApp	233	111	344	42,05
3	Atención telefónica	20	9	29	3,54
4	Presencial	53	30	83	10,14
TOTAL		526	292	818	100

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

Como se evidencia en la **Tabla 13**, el canal de mayor demanda por los usuarios del sector ambiente y desarrollo sostenible para el sexto bimestre fue el chat con 362 solicitudes (44,25%), seguido del WhatsApp con 344 solicitudes (42,05%). 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 sexto 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 98,89% en el bimestre reportado; la información se presenta en la **Tabla 14**.

Tabla 14. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.

N°	Tipo de persona	noviembre	Diciembre	Total bimestre	% participación
1	Natural	521	288	809	98,89
2	Jurídica	4	3	7	0,85
3	Ente Gubernamental	1	1	2	0,24
4	Anónimo	0	0	0	0
Total		526	292	818	100

Fuente: UCGA, diciembre 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 15** presenta el número de personas atendidas, y el número de personas que manifestaron tener alguna discapacidad, discriminando el canal de atención.

Tabla 15. Atención a personas con discapacidad

N°	Canal	Tipo de discapacidad	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
1	Chat	Discapacidad múltiple	1	0	1
2	WhatsApp	Discapacidad física	1	0	1
3	Presencial	Discapacidad múltiple	0	0	0
4	Centro de contacto	Discapacidad física	0	0	0
TOTAL			2	0	2

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

Por otro lado, durante los meses de noviembre y diciembre ingresaron 805 solicitudes a los canales de primer contacto, las consultas efectuadas por mujeres correspondieron al 53,16% (428 solicitudes) de la población atendida, el 46,83% correspondieron a solicitudes efectuadas por hombres (377), la **Tabla 16** presenta la información a detalle.

Tabla 16. Características de género de usuarios que accedieron a canales de primer contacto

N°	Tipo de persona	Noviembre	Diciembre	Total bimestre	% participación
1	Hombre	239	138	377	46,83
2	Mujer	281	147	428	53,16
TOTAL		681	285	805	100

Fuente: UCGA, diciembre 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 17**.

Tabla 17. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto

N°	Clasificación de la persona	Noviembre	Diciembre	Total bimestre	% participación
1	Afrocolombiano	0	0	0	0
2	Campesino	0	0	0	0



N°	Clasificación de la persona	Noviembre	Diciembre	Total bimestre	% participación
3	Indígena	1	2	3	0,36
4	LGBTI	0	0	0	0
5	No se Identifica	525	290	815	99,63
Total		526	292	818	100

Fuente: UCGA, diciembre 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 (355 solicitudes en el sexto bimestre), seguido de Antioquia (66) y Cundinamarca con 47 solicitudes efectuadas en el periodo de reporte, la información detallada se presenta en la **Tabla 18**.

Tabla 18. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto

N°	Solicitudes por Departamento	Noviembre	Diciembre	Total bimestre	% participación
1	Bogotá	227	128	355	43,39
2	Antioquia	41	25	66	8,06
3	Cundinamarca	27	20	47	5,74
4	Valle del Cauca	29	15	44	5,37
5	No Identifica	31	12	43	5,25
6	Santander	16	11	27	3,3
7	Bolívar	19	7	26	3,17
8	Atlántico	19	4	23	2,81
9	Boyacá	14	4	18	2,2
10	Tolima	12	5	17	2,07
11	Norte Santander	10	6	16	1,95
12	Meta	8	7	15	1,83
13	Huila	8	5	13	1,58
14	Cesar	6	6	12	1,46
15	Nariño	7	5	12	1,46
16	Córdoba	4	6	10	1,22
17	Magdalena	3	7	10	1,22
18	Casanare	6	4	10	1,2
19	Risaralda	8	2	10	1,2
20	Caquetá	5	3	8	0,97
21	Caldas	6	1	7	0,85
22	Cauca	7	0	7	0,85
23	Putumayo	3	4	7	0,85
24	Quindío	5	2	7	0,85
25	Amazonas	1	1	2	0,24
26	Sucre	1	1	2	0,24
27	Chocó	1	0	1	0,12
28	Guaviare	1	0	1	0,12
29	La Guajira	0	1	1	0,12
30	Vichada	1	0	1	0,12
31	Arauca	0	0	0	0



32	Guainía	0	0	0	0
33	San Andrés	0	0	0	0
34	Vaupés	0	0	0	0
Total		526	292	818	100

Fuente: UCGA, diciembre 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 Tecnologías de la Información y la Comunicación, la información en detalle es presentada en la **Tabla 19**.

Tabla 19. Dependencias responsables de gestionar las temáticas consultadas por los canales de primer contacto

N°	Dependencias Minambiente	Noviembre	Diciembre	Total bimestre	% de participación
30	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	253	142	395	48,28
6	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	94	46	140	17,11
4	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	44	27	71	8,67
26	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	25	22	47	5,74
7	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	23	10	33	4,03
19	Grupo de Talento Humano	15	7	22	2,68
25	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	12	6	18	2,2
8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	12	4	16	1,95
29	Subdirección de Educación y Participación	9	5	14	1,71
1	Despacho del Ministro	8	3	11	1,34
16	Grupo de Gestión Documental	4	3	7	0,851
9	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	4	3	7	0,85
22	Oficina Asesora Jurídica	5	2	7	0,85
21	Oficina Asesora de Planeación	1	3	4	0,48
14	Grupo de Contratos	3	0	3	0,36
2	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	2	0	2	0,24
3	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	1	1	2	0,24
5	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	0	2	2	0,24
11	Grupo central de Cuentas y Contabilidad	2	0	2	0,24
13	Grupo de Comunicaciones	2	0	2	0,24
18	Grupo de Servicios Administrativos	0	2	2	0,24
23	Oficina de Asuntos Internacionales	0	2	2	0,24
15	Oficina de Control Interno	1	0	1	0,12
20	Grupo de Tesorería	1	0	1	0,12
27	Secretaría General	0	1	1	0,12
28	Subdirección Administrativa y Financiera	0	1	1	0,12
10	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	0	0	0	0
12	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0	0	0
17	Grupo de Presupuesto	0	0	0	0



24	Grupo de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0
TOTAL		526	292	818	100

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

4. SERVICIO AL CIUDADANO

La UCGA gestionó la reevaluación de la matriz de riesgos, por la materialización del riesgo asociado a “Posibilidad de afectación reputaciones y económica por insatisfacción de la ciudadanía y partes interesadas incurriendo en aumento de PQRSD, solicitudes de acceso a la información pública, acciones judiciales y disciplinarias contra la Entidad debido a vulnerar el acceso al derecho de petición, por la no respuesta a peticiones o no ofertar los canales para su radicación” por lo anterior, con el apoyo del Grupo de Sistemas Integrados se revidaron y ajustaron las acciones a tomar para evitar la materialización del riesgo, las acciones ajustadas se presentan en la **Tabla 20**.

Tabla 20. Riesgos y controles al proceso servicio al ciudadano

Riesgo	Acciones a tomar
1. Posibilidad de afectación reputaciones y económica por insatisfacción de la ciudadanía y partes interesadas incurriendo en aumento de PQRSD, solicitudes de acceso a la información pública, acciones judiciales y disciplinarias contra la Entidad debido a vulnerar el acceso al derecho de petición, por la no respuesta a peticiones o no ofertar los canales para su radicación.	1.1. Realizar socialización de la gestión de peticiones, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015. 1.2. Socializar el DS-A-SCD-01 Protocolo de atención al ciudadano a las Dependencias del Ministerio y la guía G-A-SCD-02 Gestión interna de peticiones
2. Posibilidad de afectación reputacional y económica por pérdida de credibilidad, acciones judiciales contra la Entidad y hallazgos de los Entes de Control debido al incumplimiento de los términos de respuesta de PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015	2.1.1. Socializar lineamientos de servicio al ciudadano y el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las peticiones establecidos en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015. 2.2. Generar incentivos a las Dependencias que gestionen oportunamente las PQRSD y solicitudes de acceso de información pública 2.3. Generar boletín mensual con el ranking en el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD y acciones judiciales instauradas en la Entidad por este hecho
3. Posibilidad de afectación reputacional por bajo desempeño institucional en la calificación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA debido a vulnerar el derecho a la información pública al no permitir el acceso y consulta de la información en página WEB de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020.	3.1. Actualización de la página WEB - menú de Transparencia y acceso a la información/ menú de Atención y servicio a la ciudadanía / menú Participa 3.2. Realizar una socialización de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 a las Dependencias del Ministerio
4. Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de la ciudadanía y partes interesadas reflejada en quejas o acciones judiciales contra la Entidad debido a la atención deficiente de los canales de atención de primer contacto.	4.1. Documentar y socializar los lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano 4.2. Capacitar a los agentes de atención de primer contacto en temas referentes al servicio al ciudadano y servicios del Ministerio

Fuente: UCGA, diciembre 2022

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

La UCGA realizó la divulgación de la versión 11 del protocolo de servicio al ciudadano, mediante la generación de video, el cual fue remitido a los colaboradores del Ministerio mediante correo masivo, se aplicaron evaluaciones mediante formulario electrónico de Forms Office, para determinar la apropiación de la información divulgada. A continuación, se presenta imagen del contenido del video generado.



4.2. Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial

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

4.3. Jornadas de capacitación y campañas

El 29 de noviembre se publicó en la página web del Ministerio, intranet y centro de atención al ciudadano, banner informativo relacionado con el cambio del horario de atención para el día 2 de diciembre de 2022.

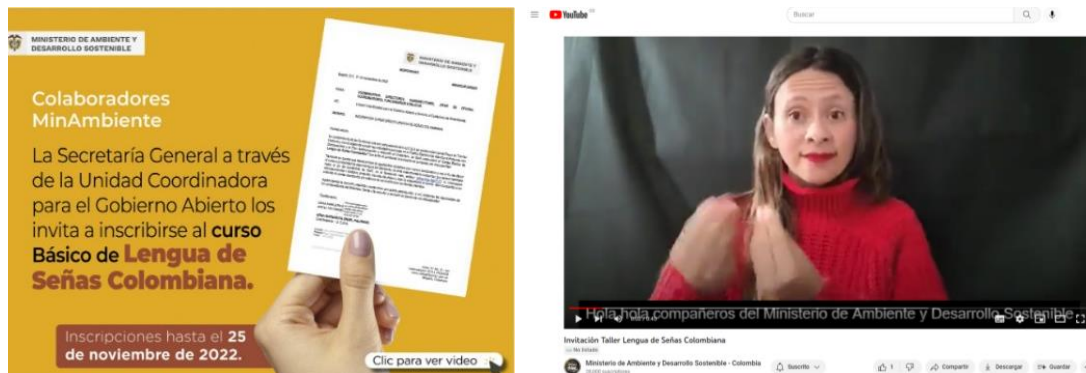


Para el mes de diciembre con el objeto de fortalecer la competencia de los colaboradores del Ministerio en temáticas referentes a la participación ciudadana, espacios de diálogo y los ejercicios de rendición de cuentas la UCGA realizó infografía, remitido por correo masivo.

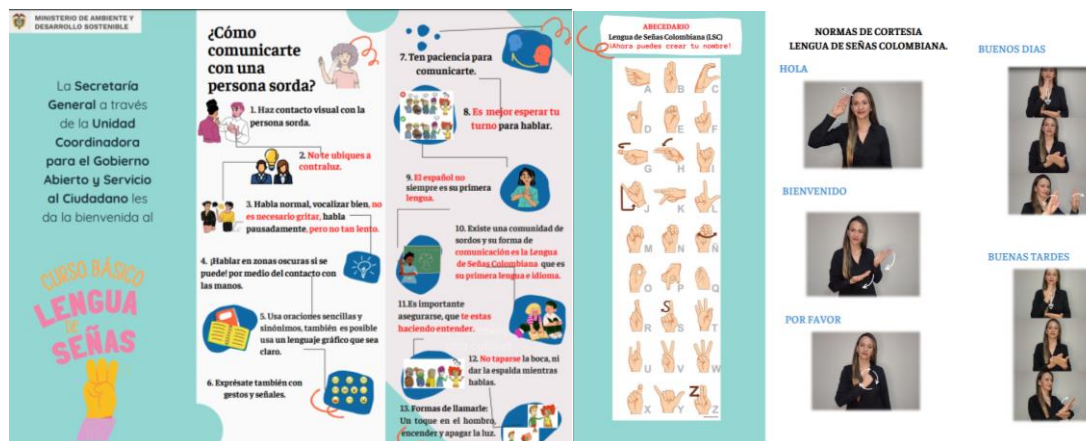


5. POLÍTICA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La UCGA realizó el relanzamiento del curso “Curso Básico de Lengua de Señas Colombiana” mediante el envío masivo por correo electrónico del Memorando 40042022E3005839, agregando pieza comunicativa; lo anterior para promover la inclusión social en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. A continuación, se presenta la pieza comunicativa usada para la invitación.



La UCGA realizó folleto con información correspondiente al Curso Básico Lengua de Señas que fue entregado en el inicio de las clases a los asistentes de los 3 grupos registrados en la lista de asistencia.





Por otro lado, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible remitió oficio al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de solicitar reporte del estado del convenio del centro de relevo con Minambiente y la indicación del trámite y los requisitos necesarios para dar continuidad a este servicio, adicional la posibilidad de establecer el convenio con Minambiente como cabeza de sector, para garantizar este servicio a las corporaciones autónomas regionales, autoridades ambientales de grandes centros urbanos, entidades adscritas y vinculadas, y fortalecer en el sector Ambiente y Desarrollo Sostenible la atención a la población con discapacidad gestionando el acceso a la información y los trámites sectoriales.

6. TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

Se realizó la aplicación de la matriz de autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información en el mes de diciembre, identificando un cumplimiento del 96% de las subcategorías diagnosticadas.

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



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	1.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones				Planeación
	1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos				UCGA
	1.11 Calendario de actividades y eventos				Comunicaciones
	1.12 Información sobre decisiones que puede afectar al público	Publicar el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos e interpretación.			
	1.13 Entes y autoridades que lo vigilan	Indicar entes y/o autoridades que lo vigilan o supervisan. Se debe incluir: nombre de la entidad, dirección, teléfono, email, enlace al sitio web del ente o autoridad, e igualmente, informar tipo de control (fiscal, social, político, regulatorio, etc.)			Secretaria General
	1.14 Publicación de hojas de vida	Publicar la hoja de vida de aspirantes, junto con el email para presentar comentarios por parte de la ciudadanía. Para el caso de las entidades de orden nacional, el requisito se cumple mediante link al Portal de Aspirantes de la Presidencia de la República, disponible en: https://aspirantes.presidencia.gov.co/			Talento Humano / Contratos
2. Normativa	2.1. Normativa de la entidad o autoridad:				
	2.1.1 Leyes.	De acuerdo con las leyes que le apliquen			Of. Jurídica
	2.1.2 Decreto Único Reglamentario	De acuerdo con el decreto único reglamentario (si aplica)			
	2.1.3 Normativa aplicable	decretos, resoluciones, circulares, directivas presidenciales, actos administrativos, autos o fallos judiciales que le apliquen (siempre que sea obligación su publicación) y que no se encuentren compilados, y demás normativa, incluyendo para entes territoriales las ordenanzas y los acuerdos municipales o distritales.			
	2.1.4 Vínculo al Diario o Gaceta Oficial	Todas las entidades de los niveles nacional, territorial y autónomos, deberán incluir el vínculo al Diario Oficial, y para el caso de entidades territoriales, se deberá incluir un link para consultar las gacetas oficiales que les aplique			
	2.1.5 Políticas, lineamientos y manuales	Cada sujeto obligado deberá publicar sus políticas, lineamientos y manuales, tales como, según le aplique: (a) Políticas y lineamientos sectoriales; (b) Manuales; © otros lineamientos y manuales que le aplique.			
	2.1.6 Agenda Regulatoria	Incluir en orden cronológico la agenda regulatoria, identificando claramente si ha sido adicionada o modificada.			
	2.2. Búsqueda de normas				
	2.2.1 Sistema Único de Información Normativa	Deberá habilitarse la funcionalidad de consulta localizada y el vínculo para acceder al SUIN del Ministerio de Justicia y del Derecho.			
	2.2.2 Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad.	El sujeto obligado podrá publicar su propio mecanismo de búsqueda de normas para las normas que expida, sancione o revise en el marco de sus competencias.			
	2.3. Proyectos de normas para comentarios				
	2.3.1 Proyectos normativos	Publicar los proyectos normativos para comentarios, indicando los datos de contacto y plazo para que los interesados se pronuncien			
	2.3.2 Comentarios y documento de respuesta a comentarios.	En cada proyecto normativo se deberá publicar copia de los comentarios allegados (protegiendo la información personal o sensible según disposiciones de ley, email y demás datos de contacto, información de carácter reservado allegada); así mismo, se publicará el documento de respuesta a los comentarios. Esta obligación podrá cumplirse a través del SUCOP, una vez entre en vigencia			



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



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	4.6 Información pública y/o relevante.	Divulgar los informes o comunicados de información relevante que publiquen ante la Superintendencia Financiera, y/o la Superintendencia de Sociedades, cuando sea obligación de las empresas industriales y comerciales del Estado, o Sociedad de Economía Mixta.			
	4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.	Las entidades deben publicar todos los informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros los siguientes: - Informe de Gestión. Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, el informe de gestión a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011. Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión". - Informe de rendición de cuentas ante la Contraloría General de la República, o a los organismos de Contraloría o Control territoriales - Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía. Publicar los informes de rendición de cuenta sobre resultados, avances de la gestión y garantía de derecho de rendición de cuentas, incluyendo un informe de respuesta a las solicitudes o inquietudes presentadas por los interesados (antes, durante y después del ejercicio de la rendición). En esta sección se debe incluir los informes de rendición de cuentas relacionados con la implementación del proceso de paz, y los demás que apliquen conforme con la normativa vigente, directrices presidenciales o conforme con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital. - Informes a organismos de inspección, vigilancia y control (si le aplica). - Planes de mejoramiento. Publicar los Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por los entes de control o auditoría externos o internos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control, los planes de mejoramiento se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por éste. Así mismo, el sujeto obligado debe contar con un enlace al organismo de control donde se encuentren los informes que éste ha elaborado en relación con el sujeto obligado. De igual forma debe publicar los planes de mejoramiento derivados de los ejercicios de rendición de cuentas ante la ciudadanía y grupos de valor.			Control Interno
	4.8 Informes de la Oficina de Control Interno	Publicar los informes de la oficina de control interno, de forma cronológica, del más reciente al más antiguo. Dentro de estos: - Informe pormenorizado. Publicar el informe relacionado con el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás autoridades competentes, al que hace referencia el artículo 9 de la Ley 1474 del 2011, y el artículo 5 del decreto reglamentario 2641 del 2012, - Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información, conforme le aplique.			Control Interno
	4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico	Publicar informe trimestral que corresponda, entendiéndose cumplido con el redireccionamiento al sistema kogui de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación.			Jurídica
	4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas yreclamos, conforme con lo establecido en el artículo54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas,			UCGA



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información			
5. Trámites	Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios)	Esta sección vinculará con el menú de trámites, conforme con la estandarización que se indica en el lineamiento general y las guías de sede electrónica, trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano expedidas por MinTIC.			Of. Planeación
6. Participa	Mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado	Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, conforme con los lineamientos específicos que expida el Departamento Administrativo de la Función Pública			Sub. Educación y Participación
7. Datos abiertos	7.1 Instrumentos de gestión de la información Publicar la información sobre gestión documental.	Incluyendo lo siguiente: registros de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de la información, tipos de datos o información clasificada o reservada (indicando fecha de levantamiento de la reserva), programa de gestión documental, tablas de retención documental. La anterior información deberá publicarse conforme con los lineamientos del Archivo General de la Nación Si el sujeto obligado cuenta con la información registrada en el portal de datos.gov.co, deberá vincularse la información allí publicada. Publicar el Acto administrativo sobre costos de reproducción de información pública. Publicar el acto administrativo o documento equivalente, en el que se informe los costos de reproducción individualizado por costo unitario de los diferentes formatos a través de los cuales se puede reproducir la información.			TICS y Gestión Documental
	7.2 Sección de Datos Abiertos	Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co)			
8. Información específica para Grupos de Interés	Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés	conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente: - Información para niños, niñas y adolescentes. - Información para Mujeres			Sub. Educación y Participación
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad	El sujeto obligado deberá publicar la información, documentos, reportes o datos a los que está obligado por normativa especial, diferente a la referida en otras secciones.				Talento Humano

Fuente: UCGA, diciembre de 2022

7. INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

La matriz ITA contiene 15 niveles, 48 subniveles y 239 ítems, en este orden de ideas y aplicando la citada matriz en la página web del Ministerio Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identifica que existe un cumplimiento del 99% de los ítems evaluados, el 1% son de ítems no cumplidos los cuales se identifican a continuación, y requieren ser ajustados para la auditoria que realizada la Procuraduría General de la Nación en el segundo

semestre del 2022. Por esta razón la UCGA ha realizado solicitudes a las áreas responsables por medio de memorando a fin de realizar los ajustes correspondientes.

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

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
ANEXO TÉCNICO 1. ACCESIBILIDAD WEB.	Directrices de Accesibilidad Web.	c. ¿El texto usado en el sitio web es de mínimo 12 puntos, con contraste de color que permita su visualización, y con posibilidad de ampliación hasta el 200% sin desconfiguración del contenido?	Verificar el contraste de colores de la página web
		i. ¿Los documentos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.) cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona?	Verificar el cumplimiento de los requerimientos PDF (agregar a los PDF el título y el lenguaje)
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	1.2.a. Organigrama.	Incluirá, de manera legible, la descripción de la estructura orgánica, y la información de las divisiones o dependencias, extensiones y al menos un correo electrónico de los mismos, informando los nombres, apellido y cargo de la persona que sea responsable de la respectiva área.	El directorio de directivos ajustar con los nuevos directivos, aquellos que no se encuentre eliminar, los que se vayan a agregar se debe incluir extensión y correo electrónico institucional personal o de la dirección o área.
	1.11. Calendario de actividades.	El sujeto obligado habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con sus procesos misionales.	Se debe incluir los eventos que ha realizado el ministerio - solicitar a comunicaciones

Fuente: UCGA, diciembre 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 21 de noviembre de 2022 se envió de forma masiva por correo electrónico campaña relacionada sobre ¿Cómo funciona RITA?



De igual forma, el 16 de diciembre se socializó campaña por correo electrónico masivo relacionada con el uso del canal oficial de denuncias por posibles actos de corrupción.



Finalmente, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto gestiona las comunicaciones oficiales que ingresan al correo de denuncias por actos de corrupción (Soytransparente@minambiente.gov.co), para el mes de noviembre no se gestionaron denuncias por posibles actos de corrupción y en el mes de diciembre de radico y traslado una denuncia a la Contraloría General de la Republica u Procuraduría delegado para Asuntos Ambientales y Agrarios (Rad. 2022E1048796).

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