

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de enero al 28 de febrero de 2023)



TABLA DE CONTENIDO

1.	GESTIÓN DE PETICIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.....	4
1.1.	Tipo	4
1.2.	Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.....	5
1.3.	Reporte de PQRSD por dependencia	5
1.4.	Traslados por competencia	8
3.	CANALES DE ATENCIÓN	12
3.1.	Características de los usuarios que accedieron a los canales de atención	12
3.2.	Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto	14
3.3.	Dependencias responsables de las temáticas de consulta.....	15
4.	SERVICIO AL CIUDADANO	20
4.1.	Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial.....	20
4.1.1.	Accesibilidad física	20
4.1.2.	Accesibilidad web	20
4.2.	Capacitación.....	21
5.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	21
6.	INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	26
7.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA.....	30
8.	ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL - ARCA	31
9.	GENERACIÓN DE INFORMES	31



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de peticiones recibidas en el primer bimestre del año 2023.....	4
Tabla 2. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información primer bimestre del año 2023	5
Tabla 3. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, primer bimestre año 2023	5
Tabla 4. Comunicaciones recibidas en el primer bimestre, que no eran competencia de Minambiente.	8
Tabla 5. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre.	8
Tabla 6. Relación de Corporaciones Autónomas Regionales donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	9
Tabla 7. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre.	10
Tabla 8. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	11
Tabla 9. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre	11
Tabla 10. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre.	11
Tabla 11. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto primer bimestre.....	12
Tabla 12. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.	13
Tabla 13. Atención a personas con discapacidad	13
Tabla 14. Características de género de usuarios que accedieron a canales de primer contacto.....	13
Tabla 15. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto	14
Tabla 16. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto.....	14
Tabla 17. Dependencias responsables de gestionar la atención por los canales de primer contacto.....	16



INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de enero al 28 de febrero de 2023)

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 al periodo comprendido entre el 1 de enero al 28 de febrero de 2023.

1. GESTIÓN DE PETICIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

1.1. Tipo

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de enero al 28 de febrero de 2023, ingresaron un total de 3691 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, la **Tabla 1** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el primer bimestre del año. Es importante aclarar que la estadística se llevó a cabo a partir del reporte del gestor de correspondencia ARCA.

Tabla 1. Tipos de peticiones recibidas en el primer bimestre del año 2023.

N°	TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO
1	DENUNCIAS	11	701
2	PETICION GENERAL	794	1136
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	5	11
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	72	85
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	21	47
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	2	3
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	12	96
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	7	13
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	5	19
11	QUEJA	5	16
12	RECLAMO	0	0
13	SUGERENCIA	0	0
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	11	10
15	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	0	0
16	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	3	8
17	PERMISO CITES	8	20
18	TRASLADOS POR COMPETENCIA	164	325
	PROYECTOS DE INVERSIÓN	13	36
	INFORME DE AVANCES Y FINALES	9	22
	TOTAL	1142	2549

Fuente: UCGA febrero de 2023, tomado de ARCA

Para el periodo de reporte **NO SE NEGÓ** el acceso a información pública a los 3691 interesados que radicaron información; esto debido a que la Entidad no ha identificado reservas de información.



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

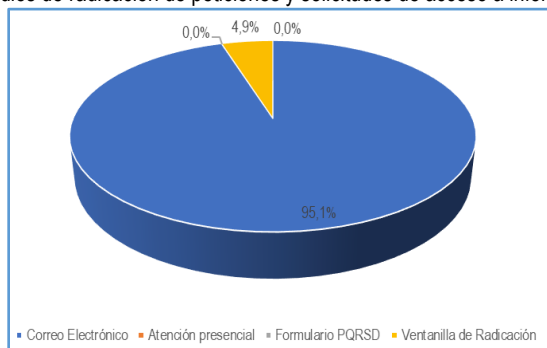
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 2** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el primer bimestre del año 2023.

Tabla 2. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información primer bimestre del año 2023

N°	Medio de Recepción	Enero	Febrero
1	Correo Electrónico	1046	2464
2	Atención presencial	0	1
3	Formulario PQRSD	0	0
4	Ventanilla de Radicación	96	84
Total		1142	2549

Fuente: UCGA febrero de 2023, extraído de ARCA

Gráfico 1. Distribución de medios de radicación de peticiones y solicitudes de acceso a información primer bimestre 2023



Fuente: UCGA, febrero de 2023

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (95.1%) seguido de la Ventanilla física de Correspondencia (4.9%); 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.

1.3. Reporte de PQRSD por dependencia

La **Tabla 3** 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 3. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, primer bimestre año 2023

Dependencia		Número de solicitudes gestionadas ENERO	Número de solicitudes gestionadas FEBRERO
Misionales	Despacho del Ministro	11	43
	Oficina Asesora Jurídica	48	64
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	83	38

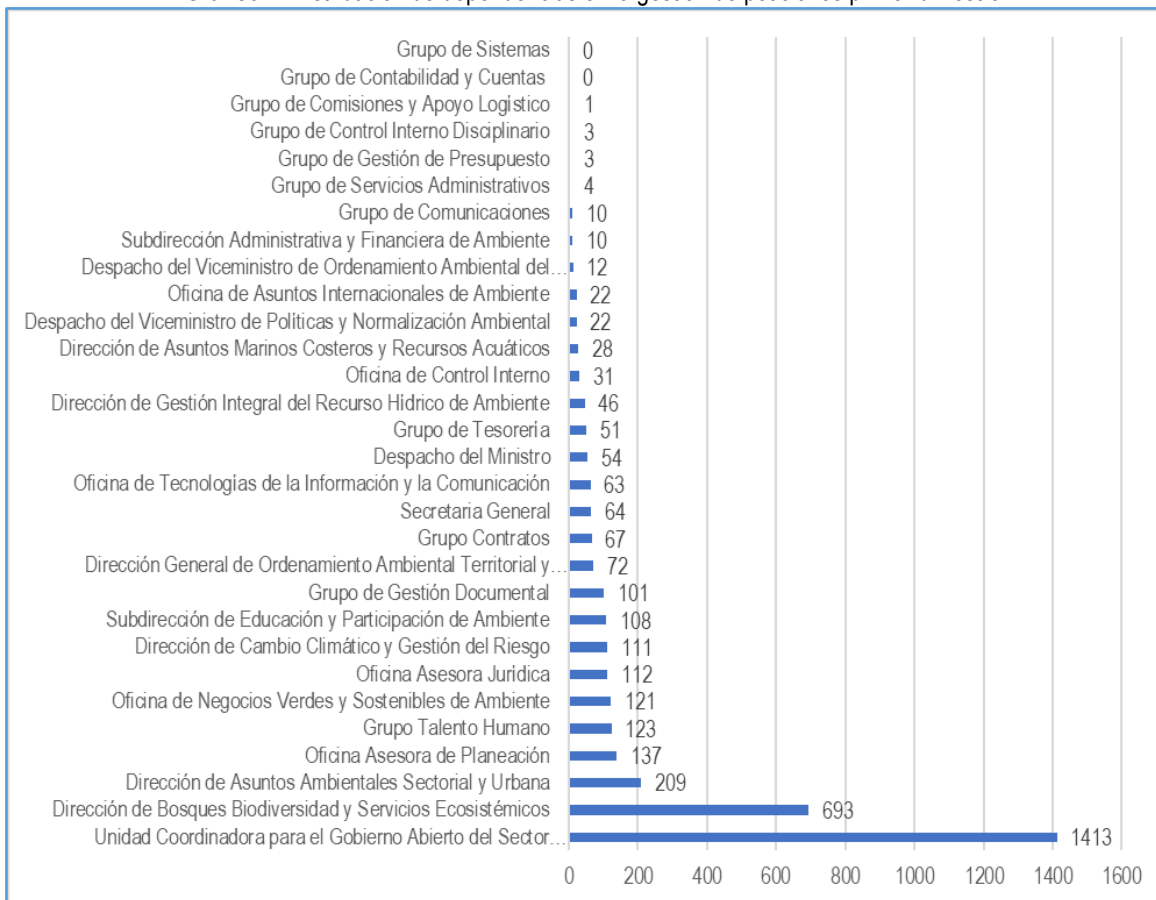


Dependencia		Número de solicitudes gestionadas ENERO	Número de solicitudes gestionadas FEBRERO
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	8	14
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	6	16
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	260	433
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	56	153
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	16	30
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	12	16
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	7	5
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	31	41
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	67	44
DE APOYO	Grupo de Comunicaciones	7	3
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	46	62
	Oficina Asesora de Planeación	48	89
	Oficina de Control Interno	15	16
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	20	43
	Secretaría General	9	55
	Grupo Talento Humano	55	68
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	211	1202
	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	2
	Grupo Contratos	46	21
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	4	6
	Grupo de Servicios Administrativos	0	4
	Grupo de Gestión Documental	44	57
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	0	0
	Grupo de Tesorería	29	22
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	1
	Grupo de Gestión de Presupuesto	2	1
	TOTAL	1142	2549

Fuente: UCGA febrero de 2023, tomado ARCA



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

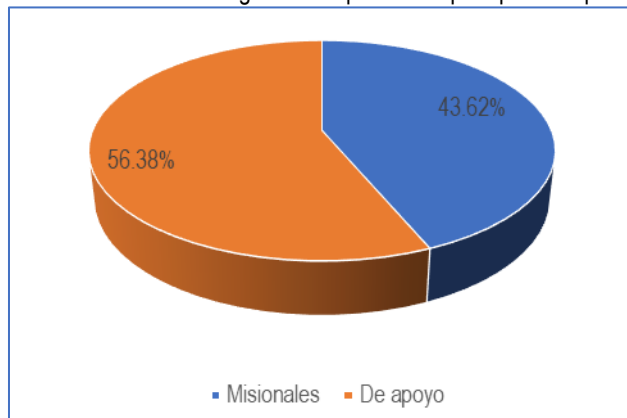


Fuente: UCGA febrero de 2023, tomado de ARCA

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano es la dependencia del Ministerio que más gestiona PQRSD y solicitudes de acceso a información pública (38,28%), seguido de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos - DBBSE con la gestión de (18,78%) de peticiones, en el tercer lugar se encuentra la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con una gestión de (5,66%) PQRSD.



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



Fuente: UCGA, febrero de 2023

Como se presenta en la **La Unidad** Coordinadora de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano es la dependencia del Ministerio que más gestiona PQRSD y solicitudes de acceso a información pública (38,28%), seguido de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos - DBBSE con la gestión de (18,78%) de peticiones, en el tercer lugar se encuentra la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con una gestión de (5,66%) PQRSD.

Gráfico 3, el 56,38% de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que ingresaron en el primer bimestre del año 2023 correspondió a temas de competencia de las dependencias de apoyo y el 43,62% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias misionales de la Entidad, siendo la DBBSE la dependencia que mayor número de peticiones gestionó.

1.4. 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 enero y febrero del año 2023 se recibieron 562 (7.15% del total de peticiones recibidas en el periodo) comunicaciones oficiales que no eran competencia del Ministerio, la UCGA realizó el traslado a la entidad competente y la respectiva notificación al peticionario, la **Tabla 4** presenta la información desagregada por mes.

Tabla 4. Comunicaciones recibidas en el primer bimestre, que no eran competencia de Minambiente.

Nº	Tipo de comunicación oficial	Enero	Febrero
1	PQRSD	136	423
TOTAL DE COMUNICACIONES		562	

Fuente: UCGA, febrero de 2023

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 176 comunicaciones que fueron trasladadas a entidades de orden nacional, fue la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA la entidad a la que mayor número de traslados se realizaron en el primer bimestre, la **Tabla 5** 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 5. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre.

ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	64
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MINVIVIENDA	33
Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC	21
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD	7
Presidencia de la Republica	6
Superintendencia de Industria y Comercio - SIC	4
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM	3
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MINAGRICULTURA	3
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres - UNGRD	3
Departamento Nacional de Planeación - DNP	2
Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal	2
Ministerio de Cultura de Colombia - MINAGRICULTURA	2
Ministerio de Educación Nacional - MEN	2
Ministerio de Salud y Protección Social - MINSALUD	2
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - MINTIC	2
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	2
Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas - UARIV	2
Agencia Nacional de Minería – ANM	1
Agencia Nacional de Minería	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	1
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP	1
Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas - SINCHI	1
ISAGÉN S.A. E.S.P.	1
Jardín Botánico de Bogotá	1
Ministerio de Comercio, Industria Turismo	1
Ministerio de Justicia y Derecho - MINJUSTICIA	1
Ministerio de Minas y Energía - MINENERGIA	1
Ministerio de Transporte - MINTRANSPORTE	1
Ministerio del Interior - MININTERIOR	1
Porvenir	1
Secretaría de Infraestructura Departamental del Guaviare	1
Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá	1
superintendencia de Industria y Comercio - SIC	1
Total General	176

Fuente: UCGA, febrero de 2023

Por otro lado, para el primer bimestre se realizaron 213 traslados a las Corporaciones Autónomas, siendo la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la autoridad ambiental a la que mayor número de traslado se efectuaron en los meses de enero y febrero. La **Tabla 6** presenta la información a detalle.



Tabla 6. Relación de Corporaciones Autónomas Regionales donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre.

CORPORACIONES AUTONOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	25
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	17
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	16
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	13
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR	12
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS	12
Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR	12
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena - CORMACARENA	11
Corporación autónoma Regional de Antioquia - CORANTIOQUIA	9
Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACA	7
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA	7
Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	6
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	6
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB	6
Corporación Autónoma Regional del Amazonas - CORPOAMAZONIA	5
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE	5
Corporación Autónoma Regional del Magdalena - CORPAMAG	5
Corporación Autónoma Regional de la Guajira - CORPOGUAJIRA	4
Corporación Autónoma Regional del Caldas - CORPOCALDAS	4
Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCÓ	4
Corporación Autónoma Regional de Nariño - CORPONARIÑO	3
Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA	3
Corporación Autónoma Regional del Sur del Bolívar - CSB	3
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA	3
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM	2
Corporación Autónoma Regional del Magdalena – CORPAMAG	2
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y San Jorge - CORPOMOJANA	2
Corporación Autónoma Regional de la Guajira - CORPOGUAJIRA	1
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA	1
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare - CORNARE	1
Corporación Autónoma Regional del Atlántico- CRA	1
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA	1
Corporación Autónoma Regional del Chivor - CORPOCHIVOR	1
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ	1
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico - CDA	1
Total General	213

Fuente: UCGA, febrero de 2023

Para el primer bimestre se identificaron comunicaciones de competencia de las autoridades ambientales de grandes centros urbanos, la **Tabla 7** presenta la información, se evidenció que es la Secretaría Distrital de Ambiente en Bogotá -SDA la entidad a la que mayor número de traslados se efectuaron.

Tabla 7. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre.



AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaria Distrital de Ambiente - SDA	75
Área Metropolitana Valle de Aburra - AMVA	10
Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental - DADSA	5
Establecimiento Publico Ambiental Barraquilla Verde	5
Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena	3
Establecimiento Público Ambiental Barranquilla Verde	2
Área Metropolitana de Bucaramanga	1
Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental	1
Total General	102

Fuente: UCGA, febrero de 2023

La Alcaldía Mayor de Bogotá fue identificada como la entidad territorial a la que mayor número de traslados se efectuó en el primer bimestre, la **Tabla 8** presenta la información en detalle.

Tabla 8. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre

ALCALDIAS MUNICIPALES	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía Mayor de Bogotá	4
Alcaldía de Medellín	3
Alcaldía de Apartadó	1
Alcaldía de Santiago de Cali	1
Alcaldía de Valledupar	1
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	1
Alcaldía El Espinal	1
Alcaldía Municipal de Dosquebradas	1
Alcaldía Municipal de Puerto Guzmán Putumayo	1
Alcaldía Municipal de San Juan Nepomuceno en Bolívar	1
Alcaldía Municipal de Venecia	1
Total General	16

Fuente: UCGA, febrero de 2023

Las gobernaciones territoriales fueron los entes que menor participación tuvieron en los traslados por competencia (4 traslados a gobernaciones), la **Tabla 9** presenta la información en detalle.

Tabla 9. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el primer bimestre

GOBERNACIONES	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación de Bolívar	1
Gobernación de Nariño	1
Gobernación de Santander	1
Gobernación del Cesar	1
Total General	4

2. Fuente: UCGA, febrero de 2023

Finalmente, la UCGA realizó traslados por competencia a entes de control, la **Tabla 10** presenta las entidades de control con mayor número de traslados en el primer bimestre, destacan la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios con 41 y la Procuraduría General de la Nación con 2.



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

ENTES DE CONTROL	TRASLADOS REALIZADOS
Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios	41
Procuraduría General de la Nación	2
Contraloría General de la Republica	1
Fiscalía General de la Nación	1
Defensoría del Pueblo	1
Total General	51

Fuente: UCGA, febrero de 2023

Teniendo en cuenta la información anteriormente suministrada, en donde el total de traslados es de 562, según información extraída de la base de datos en donde se hallan consignados los oficios proyectados, comparados estos datos con la información propia del Gestor de Correspondencia ARCA, el cual consigna 489 peticiones categorizadas como traslados, se encuentra una diferencia de 73, debido a que frente a algunas peticiones es necesario realizar doble traslado por ser competencia de más de una entidad.

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 primer bimestre se atendieron 1163 solicitudes, la información se presenta en la **Tabla 11**.

Tabla 11. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto primer bimestre

N°	Canal de atención de primer contacto	Enero	Febrero	Total Bimestre	Porcentaje de participación
1	Chat	198	321	519	44,25
2	WhatsApp	220	254	474	42,05
3	Atención telefónica	30	42	72	3,54
4	Presencial	18	80	98	10,14
TOTAL		466	697	1163	100

Fuente: UCGA, febrero de 2023

Como se evidencia en la **Tabla 11**, el canal de mayor demanda por los usuarios del sector ambiente y desarrollo sostenible para el primer bimestre fue el chat con 519 solicitudes (44,6%), seguido del WhatsApp con 474 solicitudes (40,8%). El canal con menor cantidad de consultas es vía telefónica con 72 equivalente al (6,2%).

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

En el primer bimestre del año 2023, 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, 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 95,2% en el bimestre reportado; la información se presenta en la **Tabla 12**.

Tabla 12. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.

N°	Tipo de persona	Enero	Febrero	Total bimestre	% participación
1	Natural	464	643	1107	98,89
2	Jurídica	2	50	52	0,85
3	Ente Gubernamental	0	3	3	0,24
4	Anónimo	0	1	1	0
Total		466	697	1163	100

Fuente: UCGA, febrero de 2023

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 13** presenta el número de personas atendidas, y el número de personas que manifestaron tener alguna discapacidad, discriminando el canal de atención.

Tabla 13. Atención a personas con discapacidad

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

Fuente: UCGA, febrero de 2023

Por otro lado, durante el primer bimestre de 2023 ingresaron 1163 solicitudes a los canales de primer contacto, las consultas efectuadas por mujeres correspondieron al 49% (570 solicitudes) de la población atendida, el 46,7% correspondieron a solicitudes efectuadas por hombres (543), el 4,2% (49) No reporta el género, la **Tabla 14** presenta la información a detalle.

Tabla 14. Características de género de usuarios que accedieron a canales de primer contacto

N°	Tipo de persona	Enero	Febrero	Total bimestre	% participación
1	Hombre	217	326	543	46,7
2	Mujer	244	326	570	49
3	Anónimo	0	1	1	0,1
4	No reporta	5	44	49	4,2
5	Afrocolombiano	0	0	0	0
6	Campesino	0	0	0	0
7	Indígena	0	0	0	0
8	LGTBI	0	0	0	0
9	Raizal	0	0	0	0
10	Mestizo	0	0	0	0
11	Palanquera	0	0	0	0
12	Gitana	0	0	0	0
TOTAL		466	697	1163	100



Fuente: UCGA, febrero de 2023

Finalmente, con el objeto de caracterizar los usuarios que acceden a los canales de primer contacto, en la interacción con los mismos el 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 15**.

Tabla 15. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto

N°	Clasificación de la persona	Enero	Febrero	Total bimestre	% participación
1	Afrocolombiano	1	2	3	0,3
2	Campesino	3	0	3	0,3
3	Indígena	4	6	10	0,9
4	LGBTI	0	0	0	0,0
5	No se identifica	458	689	1147	98,6
	Total	466	697	1163	100

Fuente: UCGA, febrero de 2023

3.2. Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto

A partir de la oferta de los canales de primer contacto (atención telefónica, presencial, chat web institucional y WhatsApp), se evidencia una participación de la ciudadanía, Bogotá D.C., fue la ciudad con el mayor número de consulta (507 solicitudes en el primer bimestre), seguido de Antioquia (119) y Valle del Cauca con 61 solicitudes efectuadas en el periodo de reporte, la información detallada se presenta en la **Tabla 16**.

Tabla 16. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto

N°	Solicitudes por Departamento	Enero	Febrero	Total bimestre	% participación
1	Bogotá	190	317	507	43,6
2	Antioquia	52	67	119	10,2
3	Cundinamarca	14	30	44	3,8
4	Valle del Cauca	26	35	61	5,2
5	No Identifica	30	42	72	6,2
6	Santander	23	27	50	4,3
7	Bolívar	5	16	21	1,8
8	Atlántico	7	11	18	1,5
9	Boyacá	14	14	28	2,4
10	Tolima	9	11	20	1,7
11	Norte de Santander	9	8	17	1,5
12	Meta	6	13	19	1,6
13	Huila	9	16	25	2,1
14	Cesar	3	3	6	0,5
15	Nariño	10	11	21	1,8
16	Córdoba	4	8	12	1,0
17	Magdalena	7	9	16	1,4
18	Casanare	1	3	4	0,3
19	Risaralda	7	4	11	0,9



N°	Solicitudes por Departamento	Enero	Febrero	Total bimestre	% participación
20	Caquetá	5	5	10	0,9
21	Caldas	9	10	19	1,6
22	Cauca	3	2	5	0,4
23	Putumayo	4	7	11	0,9
24	Quindío	6	4	10	0,9
25	Amazonas	1	3	4	0,3
26	Sucre	5	2	7	0,6
27	Chocó	2	6	8	0,7
28	Guaviare	2	5	7	0,6
29	La Guajira	0	2	2	0,2
30	Vichada	1	2	3	0,3
31	Arauca	1	2	3	0,3
32	Guainía	0	0	0	0,0
33	San Andrés	1	1	2	0,2
34	Vaupés	0	1	1	0,1
	Total	466	697	1163	100

Fuente: UCGA, febrero de 2023

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 7.



Tabla 17. Dependencias responsables de gestionar la atención por los canales de primer contacto

N°	Dependencias Minambiente	Enero	Canal	Cantidad	Febrero	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
1	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	253	Telefónico	30	299	Telefónico	13	552	47,5
			WhatsApp	108		WhatsApp	99		
			Chat	109		Chat	165		
			Presencial	6		Presencial	22		
2	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	69	Telefónico	0	114	Telefónico	8	183	15,7
			WhatsApp	32		WhatsApp	38		
			Chat	29		Chat	46		
			Presencial	8		Presencial	22		
3	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	54	Telefónico	0	82	Telefónico	4	136	11,7
			WhatsApp	24		WhatsApp	32		
			Chat	27		Chat	36		
			Presencial	3		Presencial	10		
4	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	23	Telefónico	0	58	Telefónico	15	81	7,0
			WhatsApp	15		WhatsApp	22		
			Chat	7		Chat	18		
			Presencial	1		Presencial	3		
5	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	12	Telefónico	0	31	Telefónico	1	43	3,7
			WhatsApp	9		WhatsApp	12		
			Chat	3		Chat	15		
			Presencial	0		Presencial	3		
6	Grupo de Talento Humano	10	Telefónico	0	10	Telefónico	0	20	1,7
			WhatsApp	6		WhatsApp	2		
			Chat	4		Chat	5		
			Presencial	0		Presencial	3		
7	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	8	Telefónico	0	29	Telefónico	1	37	3,2
			WhatsApp	5		WhatsApp	16		
			Chat	3		Chat	9		
			Presencial	0		Presencial	3		
8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	5	Telefónico	0	8	Telefónico	1	13	1,1
			WhatsApp	2		WhatsApp	1		
			Chat	3		Chat	6		



9	Subdirección de Educación y Participación	11	Presencial	0	11	Presencial	0	22	1,9
			Telefónico	0		Telefónico	0		
			WhatsApp	5		WhatsApp	3		
			Chat	6		Chat	5		
			Presencial	0		Presencial	3		
10	Despacho del Ministro	1	Telefónico	0	2	Telefónico	0	3	0,3
			WhatsApp	0		WhatsApp	1		
			Chat	1		Chat	1		
			Presencial	0		Presencial	0		
11	Grupo de Gestión Documental	5	Telefónico	0	10	Telefónico	1	15	1,3
			WhatsApp	3		WhatsApp	6		
			Chat	2		Chat	2		
			Presencial	0		Presencial	1		
12	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	0	Telefónico	0	9	Telefónico	4	9	0,8
			WhatsApp	0		WhatsApp	3		
			Chat	0		Chat	1		
			Presencial	0		Presencial	1		
13	Oficina Asesora Jurídica	1	Telefónico	0	4	Telefónico	0	5	0,4
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	1		Chat	2		
			Presencial	0		Presencial	2		
14	Oficina Asesora de Planeación	1	Telefónico	0	2	Telefónico	0	3	0,3
			WhatsApp	0		WhatsApp	1		
			Chat	1		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	1		
15	Grupo de Contratos	4	Telefónico	0	3	Telefónico	0	7	0,6
			WhatsApp	3		WhatsApp	2		
			Chat	1		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	1		
16	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	0	Telefónico	0	1	Telefónico	0	1	0,1
			WhatsApp	0		WhatsApp	1		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		



17	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	1	Telefónico	0	4	Telefónico	0	5	0,4
			WhatsApp	0		WhatsApp	3		
			Chat	1		Chat	1		
			Presencial	0		Presencial	0		
18	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	1	Telefónico	0	4	Telefónico	0	5	0,4
			WhatsApp	1		WhatsApp	1		
			Chat	0		Chat	3		
			Presencial	0		Presencial	0		
19	Grupo central de Cuentas y Contabilidad	1	Telefónico	0	0	Telefónico	0	1	0,1
			WhatsApp	1		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
20	Grupo de Comunicaciones	0	Telefónico	0	2	Telefónico	0	2	0,2
			WhatsApp	0		WhatsApp	2		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
21	Grupo de Servicios Administrativos	0	Telefónico	0	1	Telefónico	0	1	0,1
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	1		
22	Oficina de Asuntos Internacionales	0	Telefónico	0	1	Telefónico	0	1	0,1
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	1		
			Presencial	0		Presencial	0		
23	Oficina de Control Interno	0	Telefónico	0	0	Telefónico	0	0	0,0
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
24	Grupo de Tesorería	1	Telefónico	0	3	Telefónico	0	4	0,3
			WhatsApp	1		WhatsApp	1		
			Chat	0		Chat	1		
			Presencial	0		Presencial	1		



25	Secretaría General	4	Telefónico	0	7	Telefónico	0	11	0,9
			WhatsApp	3		WhatsApp	2		
			Chat	1		Chat	3		
			Presencial	0		Presencial	2		
26	Subdirección Administrativa y Financiera	1	Telefónico	0	2	Telefónico	0	3	0,3
			WhatsApp	1		WhatsApp	1		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	1		
27	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	Telefónico	0	0	Telefónico	0	0	0,0
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
28	Grupo de Control Interno Disciplinario	0	Telefónico	0	0	Telefónico	0	0	0,0
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
TOTAL		466	466		697	697		1163	100

Fuente: UCGA, febrero de 2023



4. SERVICIO AL CIUDADANO

La UCGA gestionó la actualización y creación de los documentos asociados al proceso de servicio al ciudadano, los cuales se relacionan a continuación:

- Lista verificación de pautas de accesibilidad web con código F-A-SCD-26
- Matriz de seguimiento menús destacados página web con código F-A-SCD-27
- Guía para la medición en calidad de las respuestas a las PQRSD con código G-A-SCD-01

Los documentos se encuentran disponibles para consulta en el aplicativo MADSIG.

4.1. Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial

4.1.1. Accesibilidad física

La UCGA proyecta realizar la verificación de la accesibilidad física a los puntos de atención presencial de las entidades del sector ambiente, con el fin de generar acciones que permitan garantizar la inclusión social.

Para el primer bimestre desde la UCGA se proyectó y remitió oficios a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA mediante radicado No. 40042023E2002397, a la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA con el radicado No. 40042023E2002401, a Parques Nacionales Naturales - PNN 40042023E2002400 e Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM con el radicado No. 40042023E2002399, las comunicaciones socializaban la estrategia de acompañamiento en la verificación de los criterios de accesibilidad, donde se solicitaron agendas para realizar la inspección de las condiciones de los puntos físicos de atención al ciudadano, con el fin de establecer su cumplimiento respecto a los criterios de Accesibilidad Física NTC 6047 de 2013.

La UCGA realizó visita de la verificación y cumplimiento de los criterios de Accesibilidad Física NTC 6047 de 2013, al punto físico de atención al ciudadano de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA el día 23 de febrero de 2023; se proyecta realizar informe de resultados para retroalimentar la información y gestionar acciones de mejora. Por otro lado, a través de procesos de colaboración la UCGA trabajó de forma articulada la generación de los gifs para la traducción de lengua de señas del menú de la página web institucional de la ANLA.

4.1.2. Accesibilidad web

Con el fin de garantizar el acceso a la información web del sector ambiente y desarrollo sostenible, la UCGA planea apoyar la verificación de la accesibilidad web de la información que publican las entidades del sector.

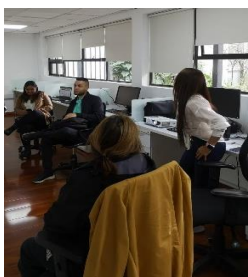
Para ello, la UCGA realizó la proyección y envío de oficios a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA mediante radicado No. 40042023E2002286, a la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA mediante radicado No. 40042023E2002294, a Parques Nacionales Naturales – PNN con el radicado No. 40042023E2002315 y al Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM con el radicado No. 40042023E2002316; en los cuales se requirió agenda para llevar a cabo la verificación de criterios de accesibilidad de contenidos web WCAG definidos en la Resolución 1519 de 2020.



4.2. Capacitación

La UCGA realizó durante el mes de febrero una jornada de capacitación a los agentes del centro de contacto que atienden los canales de atención presencial, telefónica, conmutador, chat web institucional y WhatsApp; con el ánimo de mejorar las competencias y el servicio, la jornada incluyó las siguientes temáticas:

- Importancia en la atención de los canales
- Operación del centro de contacto
- Procedimiento para atención presencial
- Socialización del protocolo de servicio al ciudadano
- Carta de trato digno
- Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano
- Política de servicio al ciudadano
- Política para la atención de personas con discapacidad
- Transparencia y acceso a la información



5. 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 febrero, identificando un cumplimiento del 67% 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			Talento Humano (apoyo contratos)



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		público, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias (en caso que aplique).			
	1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.	El directorio deberá estar vinculado con la información del SIGEP conforme con los lineamientos y definiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta información deberá estar actualizada cada vez que ingrese o se desvincule un servidor público, empleado o contratista. Este requisito se entenderá cumplido a través de un enlace a la publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información de Empleo Público – SIGEP			Talento Humano/ Contratos
	1.6 Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el respectivo sector, con el enlace al sitio web de cada una de éstas.			UCGA
	1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe	El sujeto obligado deberá informar los gremios o asociaciones en las que participe como asociado, para lo cual, deberá publicar el enlace al sitio web.			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.			
	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.			



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	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 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			Of. Planeación



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		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			
	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". - 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:			Control Interno



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		- 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.			
	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.			Of. 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 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	El sujeto obligado deberá publicar la información, documentos, reportes o datos a los que está obligado por normativa				Talento Humano



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
parte de la entidad	especial, diferente a la referida en otras secciones.				

Fuente: UCGA, febrero de 2023

6. INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

La matriz ITA contiene 15 niveles, 48 subniveles y 239 ítems, en este orden de ideas y aplicando la citada matriz en la página web del Ministerio Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identifica que existe un cumplimiento del 72% de los ítems evaluados, el 28% son de ítems no cumplidos los cuales se identifican a continuación, y requieren ser ajustados para mantener la página web actualizada. Por esta razón la UCGA realiza solicitudes a las áreas responsables por medio de memorando a fin de realizar los ajustes correspondientes.

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.	h. ¿El lenguaje de los títulos, páginas, sección, enlaces, mensajes de error, campos de formularios, es en español claro y comprensible (siguiendo la guía de lenguaje claro del DAFP, en el caso de las entidades públicas, disponible en: https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf).	Se debe fortalecer el uso de lenguaje claro en la página web (noticias)
		i. ¿Los documentos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.) cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona?	Verificar el cumplimiento de los requerimos PDF (agregar a los PDF el título y el lenguaje)
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD1.	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.
	1.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos.	Se deberán informar los procesos y procedimientos aplicables para la toma de decisiones conforme con sus competencias. Los mapas y cartas descriptivos pueden entenderse de igual modo como mapas de caracterización o flujogramas relacionados con los procesos propios de la gestión del sujeto obligado.	Ajustar la información que se encuentra publicado, los documentos están desactualizados en cuanto a la portada M-E-SIG-02 Versión 6
	1.4. Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas,	Se cumple con el requisito publicando la misma información de datos de contacto especificada en el numeral 2. 2. 1, numeral 4 del Anexo 2 - Footer o pie de página:-a. Teléfono conmutador, b. Línea gratuita o línea	El directorio institucional esta desactualizado no presenta los datos de contacto de



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
	sucursales, regionales, dependencias.	o de servicio a la ciudadanía/usuario, c. Línea anticorrupción (según la naturaleza del sujeto obligado), d. Canales físicos y electrónicos para atención al público, e. Correo de notificaciones judiciales, f. Enlace para el mapa del sitio, g. Enlace para vincular a las políticas que hace referencia en el numeral 2.3 (Términos y condiciones, Política de privacidad y tratamiento de datos personales, Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos y otras políticas que correspondan conforme con la normatividad vigente).	contratistas y funcionarios actualizado
	1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.	o Información que enlace al SIGEP	Los enlaces del SIGEP presentan fallas
	1.7. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	o 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.	El formato presenta logo de anterior administración
	1.11. Calendario de actividades.	o El sujeto obligado habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con sus procesos misionales.	Se debe incluir los eventos que ha realizado el ministerio - solicitar a comunicaciones
2. NORMATIVA.	2.1.5. Políticas, lineamientos y manuales.	o Cada sujeto obligado deberá publicar sus políticas, lineamientos y manuales, , según le aplique.	Los documentos se encuentran desactualizados (portadas con diseño administración anterior)
3. CONTRATACIÓN.	3.1. Plan Anual de Adquisiciones.	o 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.	El plan de adquisiciones publicado es de 2023
	3.3. Publicación de la ejecución de los contratos.	o Publicar el estado de la ejecución de los contratos	Se debe publicar la base de contratos de 2022 actualizada a diciembre y publicación de nueva base de datos de 2023
	3.4 Manual de contratación, adquisición y/o compras.	o 3.4.1. Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.	Información desactualizada, se solicitó actualizar la información de acuerdo a solicitud de contratos, realizando solicitud por medio de GEMA a la fecha (2 febrero 2023) no se ha solucionado.
	3.5 Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo.	o 3.5.1. Publicar los formatos o modelos de contrato y pliegos tipo, en caso de que aplique.	Información desactualizada, se solicitó actualizar la información de acuerdo a solicitud de contratos, realizando solicitud por medio de GEMA a la fecha (2 febrero 2023) no se ha solucionado.
4. PLANEACIÓN.	4.1. Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión.	o 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,	Falta actualización de ingresos y gastos a 2022 y



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A	
	Subnivel	Ítem		
		tasas y frecuencias de cobro en formato abierto para consulta de los interesados.	publicación de la información para 2023	
	4.2. Ejecución presupuestal.	4.2.1. Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	Falta publicación de ejecución presupuestal a diciembre de 2022 y nueva información de 2023	
	4.3. Plan de Acción.		No se registra información frente al seguimiento periódico del plan de acción	
	4.4. Proyectos de Inversión		Falta actualización del avance de la ejecución de proyectos de inversión de 2022 y Listado proyectos de inversión 2023 y avance de ejecución proyectos de inversión 2023	
	4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.	El requisito se entenderá como cumplido con el redireccionamiento al sistema el KOGUI de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación, y sólo será de obligatorio cumplimiento para las entidades de naturaleza pública.	Falta el último informe trimestral	
6. CONTENIDO DEL MENÚ PARTICIPA.	6. 1 Descripción General.	6.1.1. Descripción General del Menú Participa.		
		6.1.2. Publicar la información sobre los mecanismos, espacios o instancias del Menú Participa.		
		6.1.3. Publicar la Estrategia de participación ciudadana.		
		6.1.4. Publicar la Estrategia anual de rendición de cuentas.		
		6.1.5. Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).		
		6.1.6. Publicación de informes de rendición de cuentas generales.		
		6.1.7. Convocatorias para la participación de la ciudadanía y grupos de valor en los espacios, instancias o acciones que ofrece la entidad.		
		6.1.8. Calendario de la estrategia anual de participación ciudadana.		
		6.1.9. Formulario de inscripción ciudadana a procesos de participación, instancias o acciones que ofrece la entidad.		
		6.1.10. Canal de interacción de liberatoria para la participación ciudadana.		
	6.2 Estructura y Secciones del menú "PARTICIPA".	6.2.1. Diagnóstico e identificación de problemas:		
		6.2. 1.a. Publicación temas de interés.		
		6.2.1.b. Caja de herramientas.		
		6.2.1.c. Herramienta de evaluación.		
		6.2.1.d. Divulgar resultados.		
		6.2.2. Planeación y presupuesto participativo:		
		6.2. 2.a. Porcentaje del presupuesto para el proceso.		
		6.2.2.b. Habilitar canales de interacción y caja de herramientas.		
		6.2.2.c. Publicar la información sobre las decisiones.		
		6.2.2.d. Visibilizar avances de decisiones y su estado (semáforo).		
	6.2.3. Consulta Ciudadana:			



MENÚ NIVEL I	Subnivel	MENÚ NIVEL II Ítem	OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
		6.2. 3.a. Tema de consulta (normas, políticas, programas o proyectos) y resumen de este.	
		6.2.3.b. Habilitar canales de consulta y caja de herramientas.	
		6.2.3.c. Publicar observaciones y comentarios y las respuestas de proyectos normativos.	
		6.2.3.d. Crear un enlace que redirecciones a la Sección Normativa.	
		6.2.3.e. Facilitar herramienta de evaluación.	
		6.2.4. Colaboración e innovación:	
		6.2. 4.a. Disponer un espacio para consulta sobre temas o problemáticas.	
		6.2.4.b. Convocatoria con el reto.	
		6.2.4.c. Informar retos vigentes y reporte con la frecuencia de votaciones de soluciones en cada reto.	
		6.2.4.d. Publicar la propuesta elegida y los criterios para su selección.	
		6.2.4.e. Divulgar el plan de trabajo para implementar la solución diseñada.	
		6.2.4.f. Publicar la información sobre los desarrollos o prototipos.	
		6.2.5. Rendición de cuentas:	
		6.2. 5.a. Habilitar un espacio para que la ciudadanía postule temáticas.	
		6.2.5.b. Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas.	
		6.2.5.c. Calendario eventos de diálogo.	
		6.2.5.d. Articular a los informes de rendición de cuentas en el Menú transparencia.	
		6.2.5.e. Habilitar un canal para eventos de diálogo Articulación con sistema nacional de rendición de cuentas.	
		6.2.5.f. Preguntas y respuestas de eventos de diálogo.	
		6.2.5.g. Memorias de cada evento.	
		6.2.5.h. Acciones de mejora incorporadas.	
		6.2.6. Control social:	
		6.2. 6.a. Informar las modalidades de control social.	
		6.2.6.b. Convocar cuando inicie ejecución de programa, proyecto o contratos.	
		6.2.6.c. Resumen del tema objeto de vigilancia	
		6.2.6.d. Informes del interventor o el supervisor	
		6.2.6.e. Facilitar herramienta de evaluación de las actividades.	
		6.2.6.f. Publicar el registro de las observaciones de las veedurías.	
		6.2.6.g. Acciones de mejora.	
7. DATOS ABIERTOS.	7.2. Sección de Datos Abiertos.	Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co).	No hay información actualizada en el portal de datos abiertos



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
8. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS.	8.1. Información para Grupos Específicos.	8.1.1. Información para niños, niñas y adolescentes.	Se debe ajustar el micrositio para niños, mujeres, líderes ambientales e indígenas
		8.1.2. Información para Mujeres.	Se debe ajustar el micrositio para niños, mujeres, líderes ambientales e indígenas
		8.1.3. Otros de grupos de interés.	Se debe ajustar el micrositio para niños, mujeres, líderes ambientales e indígenas
SECCIÓN DE NOTICIAS.	12.1. Sección de Noticias.	12.1.1. Sección de noticias.	Verificar En la página principal, que la información debe publicarse de acuerdo a las pautas o lineamientos en materia de lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad.

Fuente: UCGA, febrero de 2023

7. RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA

Con el propósito de fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento de la entidad y la debida administración de los recursos públicos. El 15 de febrero de 2023 se envió de forma masiva por correo electrónico campaña relacionada sobre ¿Qué es RITA?

¿Qué es RITA?

MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

La **RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN**, es una estrategia de articulación entre entidades del Estado creada por la **Vicepresidencia de la República**, a través de la **Secretaría de Transparencia**.

Su objetivo es fortalecer los mecanismos de **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**, recuperar la confianza de los ciudadanos y cercar a los corruptos.

RITA
Red Interinstitucional de
Transparencia y Anticorrupción

soytransparente@minambiente.gov.co



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 febrero no se gestionaron denuncias por posibles actos de corrupción. 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.

8. 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 reuniones de seguimiento para verificar el avance del proyecto en la Entidad.

9. 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

Revisó: Edna Margarita Ángel Palomino - Coordinadora UCGA