

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de marzo al 30 de abril 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.	Seguimiento a la gestión de peticiones	9
1.5.	Traslados por competencia	10
2.	CANALES DE ATENCIÓN	14
2.1.	Características de los usuarios que accedieron a los canales de atención	15
2.2.	Ubicación geográfica de las consultas canales de primer contacto	16
2.3.	Dependencias responsables de las temáticas de consulta	17
2.4.	Satisfacción canales de primer contacto	22
2.5.	Plan de choque para el cierre de registros de PQRSD en gestor de correspondencia.....	23
4.	SERVICIO AL CIUDADANO	24
4.1.	Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial.....	25
4.1.1.	Accesibilidad física	25
4.1.2.	Accesibilidad web	25
4.2.	Capacitación.....	26
5.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	26
6.	INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	32
8.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA.....	34
9.	ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL – ARCA.....	36
10.	GENERACIÓN DE INFORMES.....	36



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de peticiones recibidas en el segundo bimestre del año 2023.	4
Tabla 2. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información segundo bimestre del año 2023.....	5
Tabla 3. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, segundo bimestre año 2023	7
Tabla 4. Comunicaciones recibidas en el segundo bimestre, que no eran competencia de Minambiente.....	10
Tabla 5. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre.	11
Tabla 6. Relación de Corporaciones Autónomas Regionales donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre.	12
Tabla 7. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre.	13
Tabla 8. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre.....	13
Tabla 9. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre.....	14
Tabla 10. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el segundo bimestre.....	14
Tabla 11. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto segundo bimestre	14
Tabla 12. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.	15
Tabla 13. Atención a personas con discapacidad	15
Tabla 14. Características de género de usuarios que accedieron a canales de primer contacto.....	15
Tabla 15. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto	16
Tabla 16. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto.....	16
Tabla 17. Dependencias responsables de gestionar la atención por los canales de primer contacto.....	18
Tabla 18. Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto..	22
Tabla 19. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto primer bimestre.....	22



INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de marzo al 30 de abril 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 marzo al 30 de abril 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 marzo al 30 de abril de 2023, ingresaron un total de 4042 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, la **Tabla 1** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el segundo 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 segundo bimestre del año 2023.

N°	TIPO DE PETICIÓN	MARZO	ABRIL
1	DENUNCIAS	455	116
2	PETICION GENERAL	1262	874
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	24	4
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	133	80
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	72	56
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	5	1
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	1
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	77	27
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	12	5
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	23	13
11	QUEJA	3	5
12	RECLAMO	1	1
13	SUGERENCIA	0	1
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	3	
15	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	11	9
16	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	20	17
17	PERMISO CITES	24	17
18	TRASLADOS POR COMPETENCIA	308	260
19	PROYECTOS DE INVERSIÓN	36	20
20	INFORME DE AVANCES Y FINALES	43	23
TOTAL		2512	1530

Fuente: UCGA mayo de 2023, tomado de ARCA



Adicional a las peticiones gestionadas, la UCGA realizó la respuesta a peticiones masivas que realizaron ciudadanos debido a un operativo adelantado por la Corporación Autónoma Regional el Valle del Cauca – CVC y la Fiscalía General de la Nación realizada al establecimiento Fundación Centro de Primates (FUCEP), resultado del operativo, se realizó el decomiso de animales y el sellamiento del establecimiento; con ocasión de este hecho fueron radicadas en el Ministerio 1260 peticiones reiterativas (380 en marzo y 880 en abril). La UCGA en articulación con la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos proyectó la respuesta tipo y cargo respuestas respondiendo en cada oficio a 20 peticionarios, terminando la actividad el 30 de abril.

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

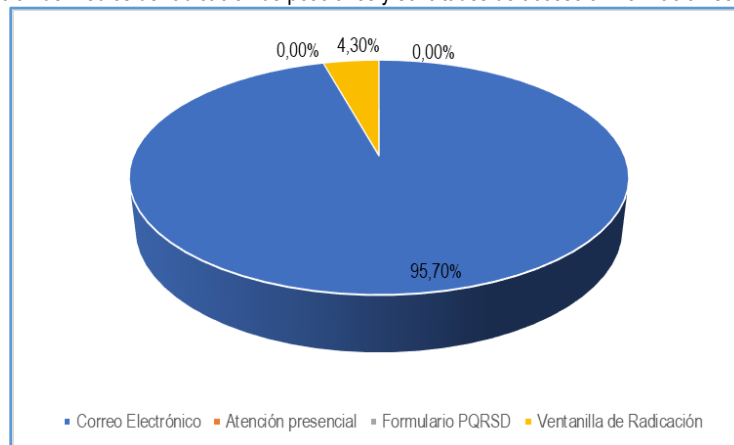
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 2** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el segundo bimestre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

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

N°	Medio de Recepción	Marzo	Abril
1	Correo Electrónico	2412	1456
2	Atención presencial	0	0
3	Formulario PQRSD	0	0
4	Ventanilla de Radicación	100	74
Total		2512	1530

Fuente: UCGA mayo de 2023, extraído de ARCA

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



Fuente: UCGA, mayo de 2023

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (95.70%) seguido de la Ventanilla física de Correspondencia (4.30%); 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 marzo-abril se extrajo del reporte del gestor de correspondencia ARCA.



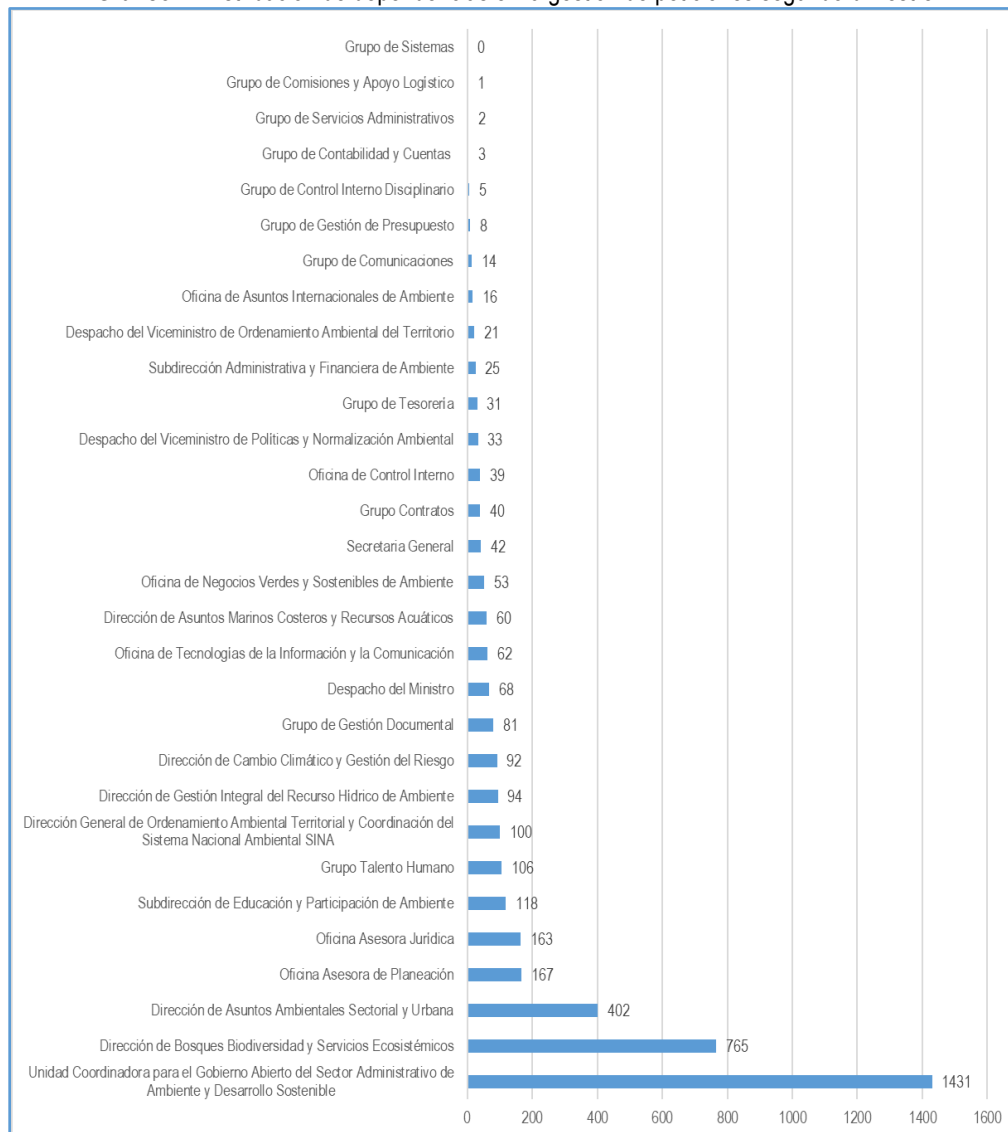
Tabla 3. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, segundo bimestre año 2023

Dependencia		Número de solicitudes gestionadas MARZO	Número de solicitudes gestionadas ABRIL
Misionales	Despacho del Ministro	43	25
	Oficina Asesora Jurídica	92	71
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	28	25
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	8	8
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	22	11
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	454	311
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	195	207
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	52	42
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	29	31
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	6	15
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	61	39
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	53	39
	Grupo de Comunicaciones	10	4
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	58	60
	Oficina Asesora de Planeación	107	60
DE APOYO	Oficina de Control Interno	23	16
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	45	17
	Secretaría General	35	7
	Grupo Talento Humano	70	36
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	986	445
	Grupo de Control Interno Disciplinario	5	0
	Grupo Contratos	30	10
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	17	8
	Grupo de Servicios Administrativos	0	2
	Grupo de Gestión Documental	56	25
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	0	3
	Grupo de Tesorería	19	12
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	1	0
	Grupo de Gestión de Presupuesto	7	1
	Grupo de Sistemas	0	0
TOTAL		2512	1530

Fuente: UCGA mayo de 2023, tomado ARCA



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

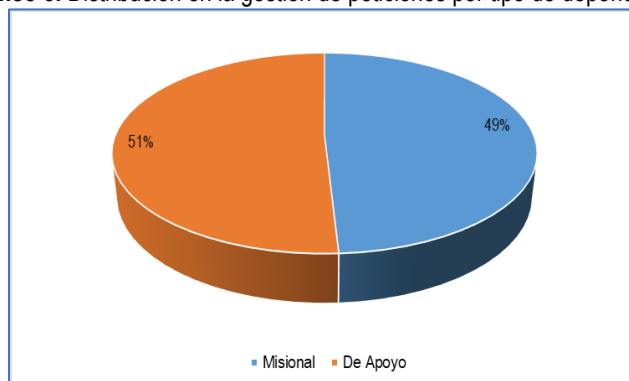


Fuente: UCGA mayo de 2023, tomado de ARCA

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 (35.40%), seguido de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia con una gestión de (18,93%) seguida a su vez por la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con una gestión de (9.95%).



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



Fuente: UCGA, mayo 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 (35.40%), seguido de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia con una gestión de (18,93%) seguida a su vez por la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con una gestión de (9.95%).

Gráfico 3, el 49.11% de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que ingresaron en el segundo bimestre del año 2023 correspondió a temas de competencia de las dependencias de apoyo y el 50.89% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias misionales de la Entidad, siendo la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadana la dependencia que mayor número de peticiones gestionó.

1.4. Seguimiento a la gestión de peticiones

La UCGA realiza seguimiento a la gestión de las peticiones en el Ministerio, para ello, extrae un reporte quincenal del gestor de correspondencia ARCA, y trata los datos para remitir un boletín en Excel, que permite consultar por dependencia las peticiones próximas a vencer y las peticiones vencidas.

Dependencia	PQRSD en Trámite	PQRSD Finalizados	PQRSD Vencidas	PQRSD Trámite
Dirección de bosques	505	151	301	204
Dirección de asuntos ambientales	334	43	132	202
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	105	0	70	35
Oficina asesora jurídica	85	21	58	27
Subdirección de educación y participación	63	41	28	35
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	59	45	33	26
Oficina de negocios verdes y sostenibles	55	0	17	38
Despacho del ministro	54	4	42	12
Grupo de talento humano	39	59	25	14
Unidad coordinadora de gobierno abierto	36	1348	12	24
Oficina asesora planeación	34	9	31	3
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	30	14	13	17



Dependencia	PQRSD en Tramite	PQRSD Finalizados	PQRSD Vencidas	PQRSD Tramite
Dirección de asuntos marinos	20	13	11	9
Grupo de procesos judiciales	13	6	9	4
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	12	14	5	7
Grupo de comunicaciones	12	1	11	1
Grupo de contratos	12	30	3	9
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	11	3	7	4
Oficina de asuntos internacionales	11	2	5	6
Grupo de tesorería	3	27	3	0
Grupo central de cuentas y contabilidad	1	0	1	0
Grupo de comisiones y apoyo logístico	0	1	0	0
Grupo de control interno disciplinario	0	1	0	0
Total	1494	1833	817	677

Fuente: UCGA 2023

1.5. 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 marzo y abril del año 2023 se recibieron 562 PQRSD (7.15% del total de peticiones recibidas en el periodo) que no eran competencia del Ministerio, la UCGA realizó el traslado a la entidad competente y la respectiva notificación al petionario, la **Tabla 4** presenta la información desagregada por mes.

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

N°	Tipo de comunicación oficial	Marzo	Abril
1	PQRSD	384	290
TOTAL DE COMUNICACIONES		674	

Fuente: UCGA, mayo de 2023

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 241 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 segundo 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 segundo bimestre.

ENTIDAD DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	71
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MINVIVIENDA	39
Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC	28
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM	12
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural -MINAGRICULTURA	11
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres - UNGRD	9
Ministerio de Minas y Energía - MINENERGIA	6
Ministerio de Transporte - MINTRANSPORTE	6
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD	6
Agencia Nacional de Minería – ANM	4
Instituto Amazónico de Investigaciones Científicas - SINCHI	4
Instituto Colombiano Agropecuario - ICA	4
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MINCIT	4
Departamento Nacional de Planeación - DNP	3
Superintendencia de Industria y Comercio - SIC	3
Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia – APC	2
Banco de Desarrollo de América Latina - CAF	2
Departamento Administrativo Nacional De Estadística – DANE	2
El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico John von Neumann - IIAP	2
Instituto Nacional de Vías - INVIAS	2
Ministerio de Defensa Nacional - MINDEFENSA	2
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - MINTIC	2
Ministerio del Interior - MININTERIOR	2
Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andréis - INVEMAR	2
Agencia Nacional de Tierras - ANT	1
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP	1
Fondo Adaptación	1
Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt	1
Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación - MINCIENCIAS	1
Ministerio de Cultura de Colombia - MINCULTURA	1
Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MINHACIENDA	1
Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia	1
Ministerio de Salud y Protección Social - MINSALUD	1
Parque Natural Chicaque	1
Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá	1
Superintendencia Financiera de Colombia	1
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	1
Total General	241

Fuente: UCGA, mayo de 2023

Por otro lado, para el segundo 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 marzo y abril. La **Tabla 6** presenta la información a detalle.



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

CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	42
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	22
Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	18
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena - CORMACARENA	15
Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	14
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB	14
Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA	13
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA	12
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE	12
Corporación autónoma Regional de Antioquia - CORANTIOQUIA	11
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS	10
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM	10
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental - CORPONOR	9
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare - CORNARE	9
Corporación Autónoma Regional de Nariño - CORPONARIÑO	7
Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR	7
Corporación Autónoma Regional del Sur del Bolívar - CSB	7
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	7
Corporación Autónoma Regional de la Guajira - CORPOGUAJIRA	6
Corporación Autónoma Regional del Amazonas - CORPOAMAZONIA	4
Corporación Autónoma Regional del Caldas - CORPOCALDAS	4
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ	4
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá - CORPOURABA	4
Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACA	3
Corporación Autónoma Regional de Risaralda - CARDER	3
Corporación Autónoma Regional del Magdalena - CORPAMAG	3
Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Choco - CODECHOCO	3
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	2
Corporación Autónoma Regional del Guavio - CORPOGUAVIO	2
Corporación Autónoma Regional del Magdalena – CORPAMAG	2
Corporación Autónoma Regional del Sucre - CARSUCRE	2
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico - CDA	2
Corporación Autónoma Regional del Chivor - CORPOCHIVOR	1
Total General	284

Fuente: UCGA, mayo de 2023

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



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

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	76
Área Metropolitana Valle de Aburra - AMVA	7
Establecimiento Público Ambiental de Cartagena - EPA CARTAGENA	7
Establecimiento Público Ambiental Barraquilla Verde - EPA BARRANQUILLA	6
Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental - DADSA	5
Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	1
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	1
Total General	103

Fuente: UCGA, mayo de 2023

Las alcaldías de Ibagué, Popayán,, Bogotá, Villanueva y Patios fueron las entidades territorial a las que mayor número de traslados se efectuó en el segundo bimestre, la **Tabla 8** presenta la información en detalle.

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

ALCALDÍA MUNICIPAL	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía de Ibagué	2
Alcaldía de Popayán	2
Alcaldía Mayor de Bogotá	2
Alcaldía Municipal de Villanueva	2
Alcaldía Patios	2
Alcaldía Cartagena del Chairá	1
Alcaldía de Armenia Quindío	1
Alcaldía de Cota	1
Alcaldía de Ocaña	1
Alcaldía de Roldanillo Valle	1
Alcaldía de San Alberto	1
Alcaldía de Socotá	1
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	1
Alcaldía Distrital de Santa Marta	1
Alcaldía el Pasto	1
Alcaldía Floridablanca	1
Alcaldía Municipal de Bello Antioquia	1
Alcaldía Municipal de Boyacá	1
Alcaldía Municipal de Puerto Caicedo	1
Alcaldía Municipal de Sabanalarga	1
Alcaldía Municipal de Sevilla	1
Alcaldía Municipal de Soacha	1
Municipio de Saravena, Arauca	1
Total General	28

Fuente: UCGA, mayo 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 segundo bimestre

GOBERNACIONES	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación de Arauca	1
Gobernación de Antioquia	1
Gobernación del Cesar	1
Gobernación del Huila	1
Total General	4

Fuente: UCGA, mayo 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 segundo bimestre, destacan la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios con 10 y la Fiscalía General de la Nación con 3 traslados.

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

ENTES DE CONTROL	TRASLADOS REALIZADOS
Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios	10
Fiscalía General de la Nación	3
Defensoría del Pueblo	1
Total General	14

Fuente: UCGA, mayo de 2023

Teniendo en cuenta la información anteriormente suministrada, en donde el total de traslados es de 674, 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.

2. 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 segundo bimestre se atendieron 1649 solicitudes, la información se presenta en la **Tabla 11**.

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

Nº	Canal de atención de primer contacto	Marzo	Abril	Total bimestre	% Participación
1	Chat	260	189	449	27.2
2	WhatsApp	228	228	456	27.7
3	Atención telefónica	228	159	387	23.5
4	Conmutador	45	160	205	12.4
5	Presencial	82	70	152	9.2
TOTAL		843	806	1649	100

Fuente: UCGA, mayo 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 segundo bimestre fue el WhatsApp con 456 solicitudes (27,7%), seguido de chat con 449 solicitudes (27,2) y atención telefónica con 387 solicitudes (23,5%). El canal con menor cantidad de consultas es presencial con 152 equivalente al (9,2%).

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

En el segundo bimestre del año 2023, de acuerdo con 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	Marzo	Abril	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, mayo 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	Marzo	Abril	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, mayo de 2023

Por otro lado, durante el segundo 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	Marzo	Abril	Total bimestre	% participación
1	Hombre	217	326	543	46,7
2	Mujer	244	326	570	49
3	Anónimo	0	1	1	0,1



N°	Tipo de persona	Marzo	Abril	Total bimestre	% participación
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, mayo 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	Marzo	Abril	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	LGTBI	0	0	0	0,0
5	No se Identifica	458	689	1147	98,6
Total		466	697	1163	100

Fuente: UCGA, mayo de 2023

2.2. 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 segundo 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	Marzo	Abril	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



N°	Solicitudes por Departamento	Marzo	Abril	Total bimestre	% participación
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
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, mayo de 2023

2.3. 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 17**.

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

N°	Dependencias Minambiente	Marzo	Canal	Cantidad	Abril	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		



N°	Dependencias Minambiente	Marzo	Canal	Cantidad	Abril	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
			Presencial	0		Presencial	0		
9	Subdirección de Educación y Participación	11	Telefónico	0	11	Telefónico	0	22	1,9
			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		



N°	Dependencias Minambiente	Marzo	Canal	Cantidad	Abril	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
			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



N°	Dependencias Minambiente	Marzo	Canal	Cantidad	Abril	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
			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, mayo de 2023



2.4. Satisfacción canales de primer contacto

En cumplimiento de las funciones que son competencia de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible (UCGA), Me permito informar que una vez efectuada la revisión a los resultados obtenidos durante el segundo bimestre del año 2023 de la encuesta de satisfacción aplicada a los canales de atención de primer contacto (telefónico, presencial, chat web y WhatsApp) los cuales miden tiempos de respuesta en la atención, la calidad de la respuesta brindada por la entidad, la facilidad y claridad del funcionario para transmitir la información a los ciudadanos, la calidad de la infraestructura para atender los ciudadanos, dominio del tema por parte de los funcionarios, la amabilidad y actitud de respeto del personal del Ministerio en la atención. La escala de calificación aplicada en el formulario web se presenta en la **Tabla 18** y los resultados para cada uno de los parámetros presentados en la **Tabla 19**.

Tabla 18. Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto

5	4	3	2	1
Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Pésimo

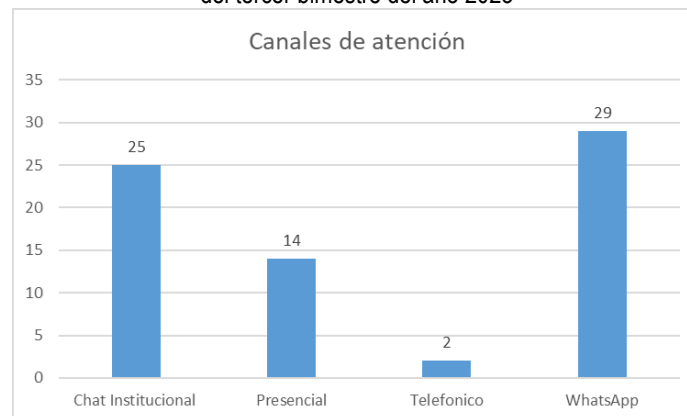
Fuente: UCGA 2023

Tabla 19. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto primer bimestre

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	0	2	4	17	55
Respuesta a solicitud en términos de calidad	2	1	5	15	55
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	1	0	3	15	59
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	0	2	3	14	59
Dominio del tema del personal que atiende	1	3	5	16	53
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	0	1	1	11	65

Fuente: UCGA 2022

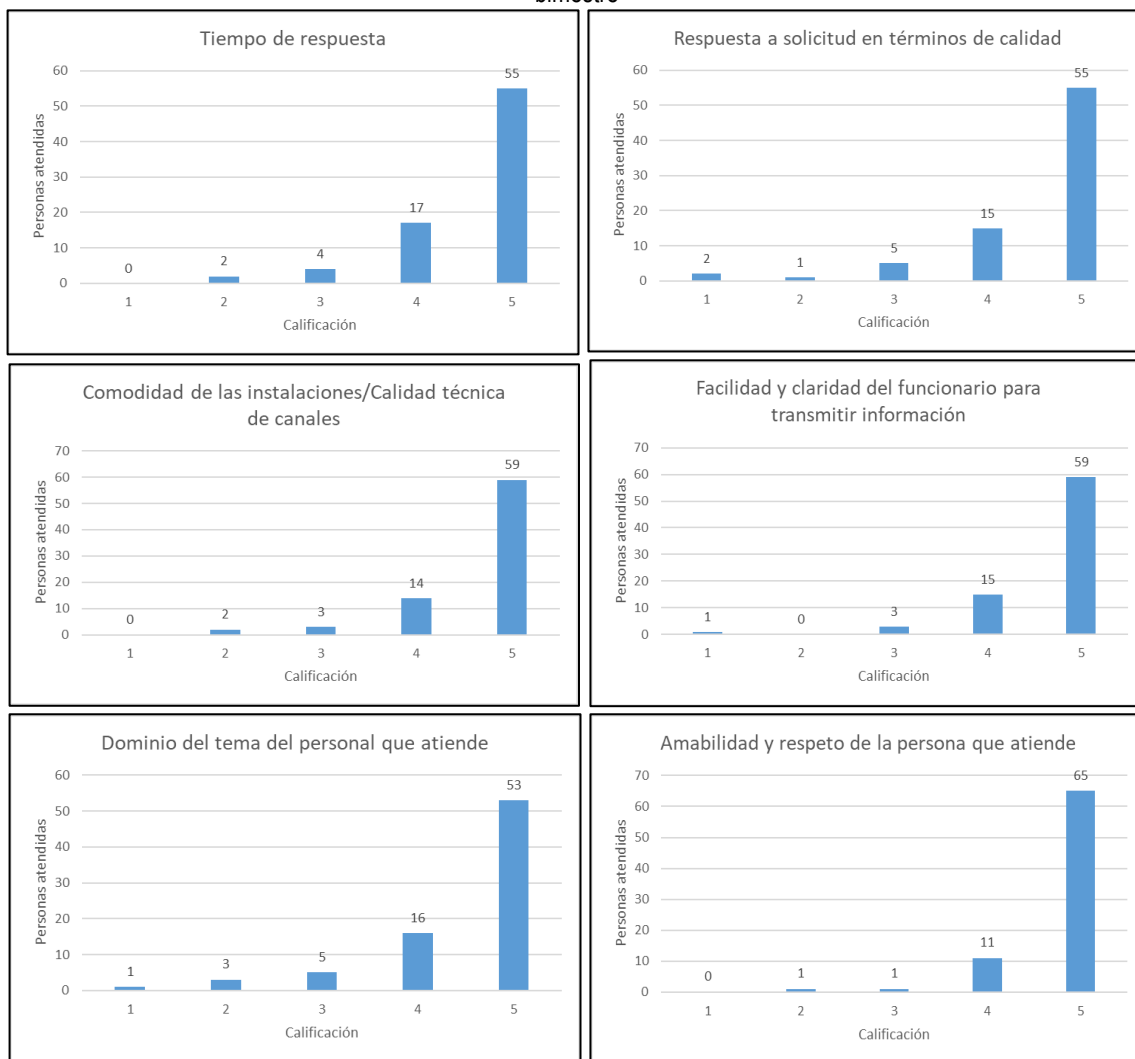
Gráfica 1. Número de personas que realizaron la encuesta de satisfacción en la atención de canales de primer contacto del tercer bimestre del año 2023



Fuente: UCGA 2023

La **Gráfica 2** , se presenta gráficamente los resultados obtenidos para cada criterio evaluado.

Gráfica 2. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto segundo bimestre



Fuente: UCGA, 2023

La encuesta de satisfacción solo se realiza a canales de atención de primer contacto (telefónico, presencial, chat institucional y WhatsApp), el canal de atención de mayor demanda por la ciudadanía en el periodo de reporte fue el canal WhatsApp. El criterio de evaluación “Amabilidad y respeto de la persona que atiende” presenta un nivel de calificación, el aspecto a fortalecer es la virtualidad de la atención.

2.5. Plan de choque para el cierre de registros de PQRSD en gestor de correspondencia

La UCGA realizó plan choque para reducir el registro de PQRSD abiertas en el gestor de correspondencia, la intervención consistió en el acompañamiento de los usuarios de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios, mediante un reporte remitido a esa dependencia con el memorando No. 40002023E3004059, el citado documento contenía los registros pendientes de cierre de peticiones en el año 2022 y lo corrido del año



2023 con corte a marzo. Los funcionarios recibieron capacitación y entrenamiento en el manejo y gestión del gestor de correspondencia, esto permitió finalizar 355 PQRSD.

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:

- Planilla para la medición en la atención de canales de primer contacto con código F-A-SCD-25
- 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.

De igual forma, en el mes de marzo se diseñó y socializó campaña al interior del ministerio, que tiene como objetivo cambiar el nombre del correo servicioalciudadano@minambiente.gov.co, esta campaña tiene como finalidad fomentar la participación interna.



Igualmente, se realizó y socializó campaña informando el horario para la atención a la ciudadanía del 5 de abril de 2023.



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 segundo bimestre desde la UCGA se proyectó y remitió oficios a Secretaria Distrital de Ambiente 40042023E2002294, Parques Nacionales Naturales 40042023E2002315, Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales 40042023E2002316, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca 40042023E2006144, Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt 40042023E2006149 y F-A-SCD-26 Lista de verificación pautas de accesibilidad web, 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 del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales el día 28 de marzo de 2023; se proyecta realizar informe de resultados para retroalimentar la información y gestionar acciones de mejora.

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.

Se proyectó el informe y oficio correspondiente de la verificación de pautas de accesibilidad web realizado a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, Secretaría Distrital de Ambiente e Instituto Humboldt. Adicional se realizó verificación de pautas de accesibilidad web WCAG 2.1 mediante validador WAVE con el fin de realizar algunas recomendaciones que puedan ayudar a que la información dispuesta en las páginas web sea accesible, usable y entendible.

Por otro lado, a través de procesos de colaboración la UCGA trabajó de forma articulada la generación de los Giffs para la traducción de lengua de señas del menú de la página web institucional de la Secretaría Distrital de Ambiente.

4.2. Capacitación

La UCGA realizó durante el periodo de reporte 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
- Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano
- Capacitación funciones ANLA – CORPORACIONES
- Restauración Ley 2173 Trazabilidad Forestal y Gobernanza 11-04-2023
- Aspectos generales de la convención, el procedimiento para la expedición de permisos, marcaje y solicitudes de inspecciones 12-04-2023
- Ley 2 y reserva forestal protectora 13-04-2023

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 abril, identificando un cumplimiento del 76% 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



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
	1.2 Estructura orgánica – Organigrama	Incluirá, de manera legible, la descripción de la estructura orgánica, y la información de las divisiones o dependencias, extensiones y al menos un correo electrónico de los mismos, informando los nombres, apellido y cargo de la persona que sea responsable de la respectiva área.			Talento Humano (apoyo Of. TICs)
	1.3 Mapas y Cartas descriptivas de los procesos	Se deberán informar los procesos y procedimientos aplicables para la toma de decisiones conforme con sus competencias.			Planeación
	1.4 Directorio Institucional	Incluir la información de contacto, ubicación física (Nombre de la sede (si aplica), dirección incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito (en caso que aplique se deberá indicar el nombre del corregimiento), horarios y días de atención al público, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias (en caso que aplique).			Talento Humano (apoyo contratos)
	1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.	El directorio deberá estar vinculado con la información del SIGEP conforme con los lineamientos y definiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta información deberá estar actualizada cada vez que ingrese o se desvincule un servidor público, empleado o contratista. Este requisito se entenderá cumplido a través de un enlace a la publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información de Empleo Público – SIGEP			Talento Humano/ Contratos
	1.6 Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el respectivo sector, con el enlace al sitio web de cada una de éstas.			UCGA
	1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe	El sujeto obligado deberá informar los gremios o asociaciones en las que participe como asociado, para lo cual, deberá publicar el enlace al sitio web.			Sub. Educación y Participación
	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				Gestión Documental
	1.11 Calendario de actividades y eventos				Comunicaciones y Subdirección de educación y participación
	1.12 Información sobre decisiones que puede afectar al público	Publicar el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos e interpretación.			Sub. Educación y Participación
	1.13 Entes y autoridades que lo vigilan	Indicar entes y/o autoridades que lo vigilan o supervisan. Se debe incluir: nombre de la entidad, dirección, teléfono, email, enlace al sitio web del ente o autoridad, e igualmente, informar tipo de control (fiscal, social, político, regulatorio, etc.)			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			Talento Humano / Contratos



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		se cumple mediante link al Portal de Aspirantes de la Presidencia de la República, disponible en: https://aspirantes.presidencia.gov.co/			
2. Normativa	2.1. Normativa de la entidad o autoridad:				Of. Jurídica
	2.1.1 Leyes.	De acuerdo con las leyes que le apliquen			
	2.1.2 Decreto Único Reglamentario	De acuerdo con el decreto único reglamentario (si aplica)			
	2.1.3 Normativa aplicable	decretos, resoluciones, circulares, directivas presidenciales, actos administrativos, autos o fallos judiciales que le apliquen (siempre que sea obligación su publicación) y que no se encuentren compilados, y demás normativa, incluyendo para entes territoriales las ordenanzas y los acuerdos municipales o distritales.			
	2.1.4 Vínculo al Diario o Gaceta Oficial	Todas las entidades de los niveles nacional, territorial y autónomos, deberán incluir el vínculo al Diario Oficial, y para el caso de entidades territoriales, se deberá incluir un link para consultar las gacetas oficiales que les aplique			
	2.1.5 Políticas, lineamientos y manuales	Cada sujeto obligado deberá publicar sus políticas, lineamientos y manuales, tales como, según le aplique: (a) Políticas y lineamientos sectoriales; (b) Manuales; © otros lineamientos y manuales que le aplique.			
	2.1.6 Agenda Regulatoria	Incluir en orden cronológico la agenda regulatoria, identificando claramente si ha sido adicionada o modificada.			
	2.2. Búsqueda de normas				
	2.2.1 Sistema Único de Información Normativa	Deberá habilitarse la funcionalidad de consulta localizada y el vínculo para acceder al SUIN del Ministerio de Justicia y del Derecho.			
	2.2.2 Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad.	El sujeto obligado podrá publicar su propio mecanismo de búsqueda de normas para las normas que expida, sancione o revise en el marco de sus competencias.			
	2.3. Proyectos de normas para comentarios				
	2.3.1 Proyectos normativos	Publicar los proyectos normativos para comentarios, indicando los datos de contacto y plazo para que los interesados se pronuncien			
	2.3.2 Comentarios y documento de respuesta a comentarios.	En cada proyecto normativo se deberá publicar copia de los comentarios allegados (protegiendo la información personal o sensible según disposiciones de ley, email y demás datos de contacto, información de carácter reservado allegada); así mismo, se publicará el documento de respuesta a los comentarios. Esta obligación podrá cumplirse a través del SUCOP, una vez entre en vigencia			
	2.3.2 Participación ciudadana en la expedición de normas a través el SUCOP	Conforme los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación, las autoridades deberán publicar sus proyectos normativos			
3. Contratación	3.1 Plan Anual de Adquisiciones.	Plan anual de adquisiciones de la entidad, junto con las modificaciones que se realicen, para lo cual, deberá informar que la versión del documento ha sido ajustada, e indicar la fecha de la actualización. La publicación se puede			Sub. Administrativa y Financiera



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		surtir con el link que direcciona a la información en el SECOP.			
	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, Presupuesto e Informes	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			Of. Planeación



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		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”.			
	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: - Informe pormenorizado. Publicar el informe			Control Interno



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



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE
			SI	NO	
		diferentes formatos a través de los cuales se puede reproducir la información.			
	7.2 Sección de Datos Abiertos	Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co)			
8. Información específica para Grupos de Interés	Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés	conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente: - Información para niños, niñas y adolescentes. - Información para Mujeres			Sub. Educación y Participación
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad	El sujeto obligado deberá publicar la información, documentos, reportes o datos a los que está obligado por normativa especial, diferente a la referida en otras secciones.				Talento Humano

Fuente: UCGA, abril de 2023

6. ÍNDICE 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 formalizo ante el grupo de gestión y desempeño institucional del Ministerio, la matriz de seguimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la información mediante el formato F-A-SCD-27 denomina “matriz de seguimiento menús destacados en la página web”.

La matriz contempla 223 ítems que sintetiza, mediante preguntas, todas las categorías de la información que legalmente deben ser publicadas por los sujetos obligados, 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 80% de los ítems evaluados, el 20% 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	
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 desactualizado en cuanto a la portada M-E-SIG-02 Versión 6



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
	1.11. Calendario de actividades.	El sujeto obligado habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con sus procesos misionales.	Se debe incluir los eventos que ha realizado el ministerio – solicitar a comunicaciones
2. NORMATIVA.	2.3.3. 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.	Actualizar los proyectos normativos en el SUCOP
3. CONTRATACIÓN.	3.3. Publicación de la ejecución de los contratos.	Publicar el estado de la ejecución de los contratos, indicando.	Solicitar la actualización de la base de datos de contratos (Reunión con delegado y memorando).
4. PLANEACIÓN.	4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.	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.	Solicitar informe de litigiosidad primer trimestre de 2023
	4.10 – Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.	4.10 – Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.	Falta publicar informe de gestión y calidad – oportunidad del primer trimestre
6. CONTENIDO DEL MENÚ PARTICIPA.	6. 1 Descripción General.	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.	
		6.2.4. Colaboración e innovación:	
	6.2 Estructura y Secciones del menú “PARTICIPA”.	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.	
		7.1.1 Registros de activos de información:	
		7.1. 1.a. Nombre o título de la categoría de la información.	
7. DATOS ABIERTOS.			



MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem	
	7.1 Instrumentos de gestión de la información.	7.1.1.b. Descripción del contenido la categoría de información.	
		7.1.1.c. Idioma.	
		7.1.1.d. Medio de conservación y/o soporte.	
		7.1.1.e. Formato.	
		7.1.1.f. Información publicada o disponible.	
		7.1.1.g. Enlace a www.datos.gov.co .	
		7.1.3. Esquema de publicación de la información:	
		7.1.3.a. Nombre o título de la información.	
		7.1.3.b. Idioma.	
		7.1.3.c. Medio de conservación y/o soporte	
		7.1.3.d. Formato	
		7.1.3.e. Fecha de generación de la información	
		7.1.3.f. Frecuencia de actualización.	
		7.1.3.g. Lugar de consulta.	
		7.1.3.h. Nombre del responsable de la producción de la información.	
		7.1.3.i. Nombre del responsable de la información.	
7. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS.	8.1. Información para Grupos Específicos.	8.1.1. Información para niños, niñas y adolescentes.	Solicitar ajustar el portal de niños
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, mayo de 2023

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 09 de marzo de 2023 se envió de forma masiva por correo electrónico campaña frente a la existencia de un canal exclusivo para recibir denuncias por posibles actos de corrupción.



Familia Minambiente

¿SABÍAS QUE existe un canal exclusivo para denunciar posibles riesgos o hechos de corrupción?

Se trata del correo

soytransparente@minambiente.gov.co



Con RITA recuperamos la confianza ciudadana y nos blindamos de los corruptos

¡DENUNCIA!

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

De igual forma, el 20 de abril de 2023 se socializó campaña por medio de correo electrónico masivo, las recomendaciones para interponer denuncias.

**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**¿Cómo interponer denuncias
por posibles actos de corrupción?**

Con el objetivo de fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, el **Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible** cuenta con el canal de denuncia **soytransparente@minambiente.gov.co**

Ten en cuenta las siguientes recomendaciones para interponer denuncias:

- Realiza un relato claro y detallado de los hechos de los cuales tienes conocimientos.
- Indica cómo ocurrieron los hechos, dónde, cuándo y qué aspecto vulnera.
- Adjunta las evidencias que sustentan el relato, en caso de tenerlas.
- Suministra nombre, dirección de residencia o teléfono para contactarte si es necesario.

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

RITA
Red Internacional de Transparencia y Anticorrupción

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

Calle 37 No. 8 - 40

Conmutador

(571)3323400

www.minambiente.gov.co

Bogotá, Colombia



de marzo no se gestionaron denuncias por posibles actos de corrupción y para el mes de abril se gestionó una denuncia con radicado No. 2023E1014554 la cual fue trasladada a la entidad competente. 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 para fortalecer el componente de servicio al ciudadano y la transparencia.

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

Revisó: Edna Margarita Ángel Palomino - Coordinadora UCGA