

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de mayo al 30 de junio 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.....	8
1.5.	Traslados por competencia	9
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	23
4.	SERVICIO AL CIUDADANO	24
4.1.	Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial.....	26
4.1.1.	Accesibilidad física	26
4.1.2.	Accesibilidad web	27
4.2.	Capacitación.....	28
5.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	31
6.	INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	33
7.	DATOS ABIERTOS.....	33
8.	RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN – RITA.....	35
9.	ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL – ARCA.....	37
10.	GENERACIÓN DE INFORMES.....	37



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de peticiones recibidas en el tercer bimestre del año 2023	4
Tabla 2. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información tercer bimestre del año 2023	5
Tabla 3. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, tercer bimestre año 2023	5
Tabla 4. Comunicaciones recibidas en el tercer bimestre, que no eran competencia de Minambiente.	10
Tabla 5. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el tercer bimestre.	10
Tabla 6. Relación de Corporaciones Autónomas Regionales donde se trasladaron comunicaciones en el tercer bimestre	11
Tabla 7. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el tercer bimestre.	12
Tabla 8. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el tercer bimestre	12
Tabla 9. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el tercer bimestre	13
Tabla 10. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el tercer bimestre.	14
Tabla 11. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto tercer 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.....	16
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 19. Escala de calificación de encuesta de satisfacción en la atención en canales de primer contacto..	23
Tabla 20. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto tercer bimestre	23



INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de mayo al 30 de junio 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 mayo al 30 de junio 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 mayo al 30 de junio de 2023, ingresaron un total de 3445 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, la **Tabla 1** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el tercer 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 tercer bimestre del año 2023.

N°	TIPO DE PETICIÓN	MAYO	JUNIO
1	DENUNCIAS	12	24
2	PETICION GENERAL	1069	1092
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	16	13
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	118	94
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	50	51
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	2	2
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	0
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	33	8
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	3	6
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	10	7
11	QUEJA	2	5
12	RECLAMO	1	1
13	SUGERENCIA	2	0
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	0	0
15	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	13	13
16	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	23	81
17	PERMISO CITES	15	12
18	TRASLADOS POR COMPETENCIA	253	318
19	PROYECTOS DE INVERSIÓN	26	36
20	INFORME DE AVANCES Y FINALES	17	17
TOTAL		1665	1780

Fuente: UCGA mayo de 2023, tomado de ARCA

Para el periodo de reporte **NO SE NEGÓ** el acceso a información pública a los 3445 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

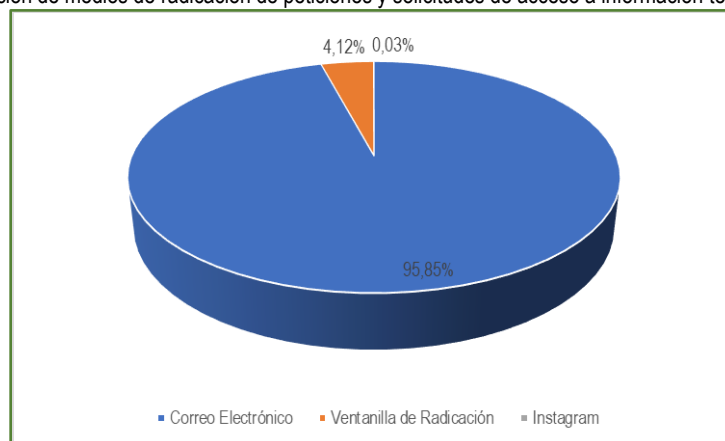
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 2** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el tercer bimestre del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

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

N°	Medio de Recepción	MAYO	JUNIO
1	Correo Electrónico	1608	1694
2	Ventanilla de Radicación	57	85
3	Instagram	0	1
Total		1665	1780

Fuente: UCGA julio de 2023, extraído de ARCA

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



Fuente: UCGA, julio de 2023

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (95,85%) seguido de la Ventanilla de radicación (4,12%); 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, tercer bimestre año 2023

Dependencia		Número de solicitudes gestionadas MAYO	Número de solicitudes gestionadas JUNIO
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	69	82
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	378	434
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	187	166
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	62	58

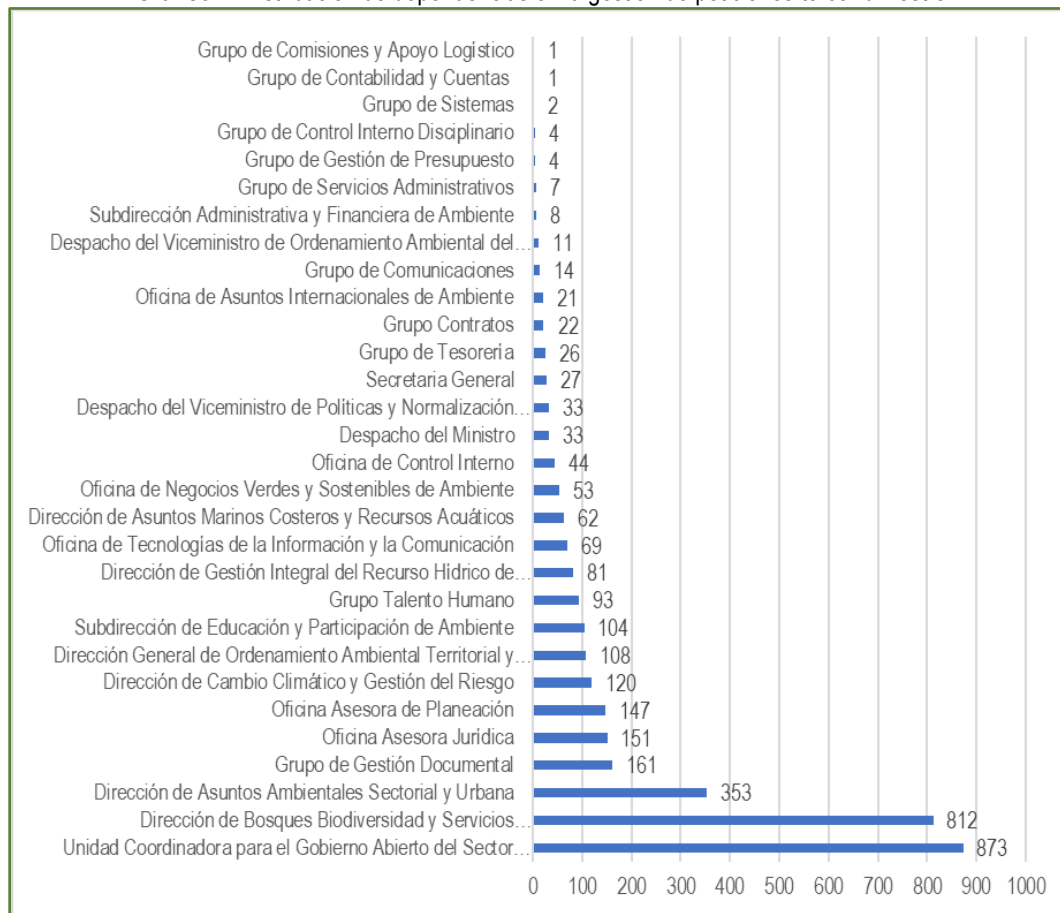


Dependencia		Número de solicitudes gestionadas MAYO	Número de solicitudes gestionadas JUNIO
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	28	53
	Despacho del Ministro	18	15
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	20	33
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	59	45
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	70	38
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	33	29
	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	5	6
	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	10	23
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	8	13
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	373	500
	Grupo Talento Humano	37	56
	Oficina Asesora de Planeación	74	73
	Grupo Contratos	11	11
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	1	0
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	5	3
	Grupo de Servicios Administrativos	4	3
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	27	42
	Oficina de Control Interno	27	17
	Grupo de Gestión Documental	124	37
	Secretaría General	8	19
	Grupo de Comunicaciones	7	7
	Grupo de Tesorería	14	12
	Grupo de Gestión de Presupuesto	3	1
	Grupo de Sistemas	2	0
	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	3
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	1
	TOTAL	1665	1780

Fuente: UCGA, julio 2023



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

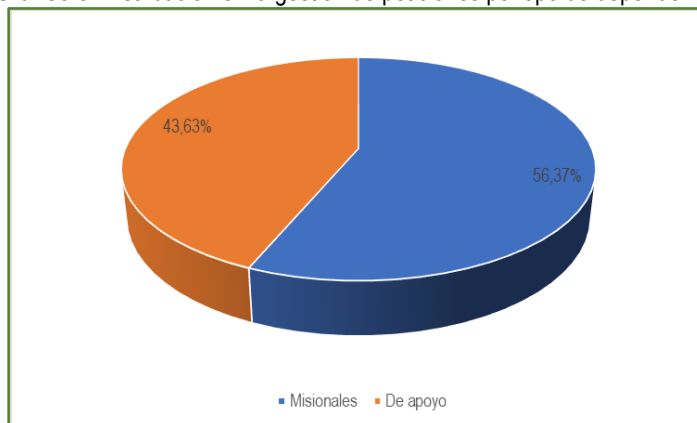


Fuente: UCGA julio de 2023, tomado de ARCA

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 (25,34%), seguido de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia con una gestión de (23,57%) seguida a su vez por la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con una gestión de (10,25%).



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



Fuente: UCGA, mayo de 2023

Como se presenta en el **Gráfico 3**, el 56,37% de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que ingresaron en el tercer bimestre del año 2023, correspondió a temas de competencia de las dependencias de apoyo y el 43,63% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias misionales de la Entidad, siendo la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible 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. La información es remitida de forma masiva a la totalidad de dependencias del Ministerio para alertar demoras en la gestión.

DEPENDENCIA	PQRSD vencidas	PQRSD Finalizadas	PQRSD en tramite
Despacho del ministro	17	0	15
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	3	0	3
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	11	1	16
Dirección de asuntos ambientales	6	2	5
Dirección de asuntos marinos	8	10	13
Dirección de bosques	31	41	88
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	31	16	35
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	4	25	26
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental -SINA	10	27	12
Gestión integral del riesgo	0	5	2
Grupo central de cuentas y contabilidad	1	0	2
Grupo de adaptación al cambio climático	2	0	6
Grupo de administración del recurso hídrico	2	1	10
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	4	1	31
Grupo de comisiones y apoyo logístico	0	0	1
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	4	0	8
Grupo de comunicaciones	1	7	7



DEPENDENCIA	PQRSD vencidas	PQRSD Finalizadas	PQRSD en tramite
Grupo de contratos	2	16	4
Grupo de educación	0	0	1
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	2	0	5
Grupo de gestión ambiental urbana	17	14	26
Grupo de gestión de proyectos	17	13	11
Grupo de gestión documental	5	132	22
Grupo de gestión en biodiversidad	65	26	29
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	142	69	123
Grupo de mitigación del cambio climático	25	1	8
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	0	2	2
Grupo de participación	28	0	17
Grupo de planificación de cuencas	0	0	8
Grupo de procesos judiciales	0	7	10
Grupo de servicios administrativos	5	0	3
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	78	5	120
Grupo de sustancias químicas	13	22	24
Grupo de talento humano	7	46	33
Grupo de tesorería	1	20	1
Grupo recursos genéticos	7	11	10
Grupo Sina	13	1	17
Oficina asesora de planeación	3	0	3
Oficina asesora jurídica	49	25	38
Oficina de asuntos internacionales	6	2	13
Oficina de negocios verdes y sostenibles	0	0	8
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	0	71	5
Ordenamiento ambiental	9	5	8
Secretaría general	1	11	12
Subdirección de educación y participación	6	43	13
Unidad coordinadora de gobierno abierto	2	805	120
Total PQRSD	638	1483	974

Fuente: UCGA, julio 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 peticionario desde la UCGA.

Para los meses de mayo y junio del año 2023 se recibieron 795 (19.74% 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 peticionario, la **Tabla 4** presenta la información desagregada por mes.



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

N°	Tipo de comunicación oficial	Mayo	Junio
1	PQRSD	403	392
TOTAL DE COMUNICACIONES		795	

Fuente: UCGA, julio de 2023

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 268 comunicaciones que fueron trasladadas a entidades de orden nacional, fue el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MINVIVIENDA la entidad a la que mayor número de traslados se realizaron en el tercer 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 tercer bimestre.

ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MINVIVIENDA	59
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	53
Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC	25
Ministerio de Minas y Energía - MINENERGIA	18
Agencia Nacional de Minería - ANM	13
Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas - UARIV	10
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres - UNGRD	9
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD	8
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM	7
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MINAGRICULTURA	6
Ministerio de Educación Nacional - MEN	6
Ministerio de Transporte - MINTRANSPORTE	6
Ministerio del Trabajo - MINTRABAJO	5
Departamento de Prosperidad Social - DPS	4
Ministerio de Salud y Protección Social - MINSALUD	4
Departamento Nacional de Planeación - DNP	3
Presidencia de la República	3
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MINCIT	2
Ministerio de Defensa Nacional - MINDEFENSA	2
Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MINHACIENDA	2
Superintendencia de Industria y Comercio - SIC	2
Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH	1
Agencia Nacional de Infraestructura - ANI	1
Cámara de Comercio de Cali	1
Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de Colombia	1
Dirección de Protección y Servicios Especiales de la Policía	1
Ecopetrol	1
Ejército Nacional de Colombia	1
Instituto Colombiano Agropecuario - ICA	1
Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH	1
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX	1
Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt	1
Instituto Nacional de Vías - INVIAS	1
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA	1
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	1
Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación - MINCIENCIAS	1



ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - MINTIC	1
Ministerio del Interior - MININTERIOR	1
Policía Nacional de Colombia - PONAL	1
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	1
Superintendencia de Sociedades	1
Unidad Nacional de Protección - UNP	1
Total general	268

Fuente: UCGA, julio de 2023

Por otro lado, para el tercer bimestre se realizaron 327 traslados a las Corporaciones Autónomas, siendo la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR Y LA Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACA, las autoridades ambientales a la que mayor número de traslado se efectuaron en los meses de mayo y junio. La **Tabla 6** presenta la información a detalle.

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

CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	36
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	29
Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACA	23
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	21
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental - CORPONOR	19
Corporación autónoma Regional de Antioquia - CORANTIOQUIA	16
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS	14
Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	14
Corporación Autónoma Regional del Amazonas - CORPOAMAZONIA	14
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena - CORMACARENA	14
Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	13
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE	12
Corporación Autónoma Regional del Magdalena - CORPAMAG	12
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ	12
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA	9
Corporación Autónoma Regional de Nariño - CORPONARIÑO	8
Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA	7
Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Choco - CODECHOCO	7
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM	6
Corporación Autónoma Regional del Caldas - CORPOCALDAS	6
Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR	6
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB	6
Corporación Autónoma Regional del Sucre - CARSUCRE	3
Corporación Autónoma Regional del Sur del Bolívar - CSB	3
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico - CDA	3
Corporación Autónoma Regional de la Guajira - CORPOGUAJIRA	3
Corporación Autónoma Regional de Risaralda - CARDER	3



CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y San Jorge - CORPOMOJANA	3
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá - CORPOURABA	2
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare - CORNARE	1
Corporación Autónoma Regional del Chivor - CORPOCHIVOR	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés y Providencia - CORALINA	1
Total general	327

Fuente: UCGA, mayo de 2023

Para el tercer 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 tercer bimestre.

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaria Distrital de Ambiente - SDA	63
Área Metropolitana Valle de Aburra - AMVA	12
Establecimiento Publico Ambiental Barraquilla Verde - EPA BARRANQUILLA VERDE	14
Establecimiento Publico Ambiental de Cartagena - EPA CARTAGENA	10
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	7
Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental - DADSA	2
Establecimiento Público Ambiental – EPA BUENAVENTURA	2
Total General	110

Fuente: UCGA, julio de 2023

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

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

ALCALDÍA MUNICIPAL	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía de Armenia Quindío	3
Alcaldía de Santiago de Cali	2
Alcaldía Distrital de Santa Marta	2
Alcaldía Municipal de Agua de Dios	2
Alcaldía Municipal de Hato en Santander	2
Alcaldía Municipal de Palmira	2
Alcaldía Municipal de Sabanalarga	2
Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lorica - Córdoba	2
Alcaldía Municipal de Santa María, Huila	2
Alcaldía Municipal de Sevilla	2
Alcaldía Municipal de Soacha	2
Alcaldía Nobsa- Boyacá	1
Alcaldía de Ciénaga de Oro	1
Alcaldía de Landázuri Santander	1



ALCALDÍA MUNICIPAL	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía de Lérida, Tolima	1
Alcaldía de Medellín	1
Alcaldía de Montería	1
Alcaldía de Mosquera	1
Alcaldía de Puerto Guzmán	1
Alcaldía de San Sebastián de Mariquita	1
Alcaldía de Sogamoso	1
Alcaldía de Toledo Norte de Santander	1
Alcaldía de Villavicencio	1
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	1
Alcaldía el colegio	1
Alcaldía Floridablanca	1
Alcaldía Mayor de Bogotá	1
Alcaldía Mayor de Tunja	1
Alcaldía Municipal Ciénaga De Oro Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Riohacha	1
Alcaldía Municipal de Buenavista - Sucre	1
Alcaldía Municipal de Funza	1
Alcaldía Municipal de Jambaló en Cauca	1
Alcaldía Municipal de Jenesano en Boyacá	1
Alcaldía Municipal de la Dorada Caldas	1
Alcaldía Municipal de Marulanda en Caldas	1
Alcaldía Municipal de Ramiriquí Boyacá	1
Alcaldía Municipal de Rionegro	1
Alcaldía Municipal de Salento Quindío	1
Alcaldía Municipal de Soledad en Atlántico	1
Alcaldía Municipal de Versalles Valle Del Cauca	1
Alcaldía Municipal de Villa Del Rosario	1
Alcaldía Municipal de Zarzal Valle del Cauca	1
Alcaldía Municipal Plato, Magdalena	1
Alcaldía Municipal Río Oro Cesar	1
Alcaldía Municipal Sabanagrande Atlántico	1
Alcaldía Patios	1
Total general	59

Fuente: UCGA, julio de 2023

Las gobernaciones territoriales fueron los entes que menor participación tuvieron en los traslados por competencia (6 traslados a gobernaciones), la **Tabla 9** presenta la información en detalle.

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

GOBERNACIÓN	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación del Valle del Cauca	2
Gobernación Córdoba	1
Gobernación de la Guajira	1
Gobernación del Cesar	1
Gobernación del Meta	1
Total general	6

Fuente: UCGA, julio 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 tercer bimestre, destacan la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios con 10 y la Contraloría General de la República con 4 traslados.

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

ENTES DE CONTROL	TRASLADOS REALIZADOS
Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios	10
Contraloría General de la Republica	4
Fiscalía General de la Nación	4
Procuraduría General de la Nación	3
Contraloría Municipal de Floridablanca	2
Curaduría 1 Cartagena	1
Personería Municipal de La Cumbre Valle	1
Total general	25

Fuente: UCGA, julio de 2023

Teniendo en cuenta la información anteriormente suministrada, en donde el total de oficios de traslados es de 571, sin embargo, se evidencia un mayor número de oficios de traslados realizados (795) en el periodo de reporte, ya que algunas comunicaciones son trasladadas a más de una dependencia.

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

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

N°	Canal de atención de primer contacto	Mayo	Junio	Total bimestre	% Participación
1	Chat	332	233	565	27,3
2	WhatsApp	294	247	541	26,1
3	Atención telefónica	187	155	342	16,5
4	Celular	117	115	232	11,2
5	Conmutador	110	90	200	9,7
6	Presencial	109	72	181	8,7
7	Línea Jaguar	0	11	11	0,5
TOTAL		1149	923	2072	100

Fuente: UCGA, julio 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 tercer bimestre fue el chat con 565 solicitudes (27,3%), seguido de WhatsApp con 541 solicitudes (26,1) y atención telefónica con 342 solicitudes (16,5%). Los canales de menor demanda fueron el conmutador (200 solicitudes 9,7%) y el canal presencial con (181 solicitudes 8,7%). A partir del pacto suscrito por el Ministerio para proteger la vida del jaguar, para el mes de junio se dio apertura a un nuevo canal, ofertado



para la atención de solicitudes relacionadas con la protección de este felino colombiano; a partir de la oferta se gestionaron 11 solicitudes (0,5%).

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

En el tercer bimestre de 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 80,3% 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	Mayo	Junio	Total bimestre	% participación
1	Natural	910	754	1664	98,89
2	Jurídica	213	143	356	0,85
3	Ente Gubernamental	21	21	42	0,24
4	Anónimo	5	5	10	0
Total		466	1149	923	2072

Fuente: UCGA, julio 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	Mayo	Junio	Total bimestre
1	Chat	Discapacidad	0	0	0
2	WhatsApp	Discapacidad física	4	1	5
3	Atención telefónica	Discapacidad física y visual	2	0	2
4	Celular	Discapacidad	0	0	0
5	Conmutador	Discapacidad	0	0	0
6	Presencial	Discapacidad	0	0	0
TOTAL			6	1	7

Fuente: UCGA, julio de 2023

Por otro lado, durante el bimestre reportado de 2023 ingresaron 2072 solicitudes a los canales de primer contacto, las consultas efectuadas por mujeres correspondieron al 41,0% (849 solicitudes) de la población atendida, el 39,8% correspondieron a solicitudes efectuadas por hombres (825), el 18,7% (388) 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	Mayo	Junio	Total bimestre	% participación
1	Hombre	445	380	825	39,8
2	Mujer	469	380	849	41,0
3	Anónimo	4	6	10	0,5
4	No reporta	231	157	388	18,7

Fuente: UCGA, julio de 2023

Finalmente, con el objeto de caracterizar los usuarios que acceden a los canales de primer contacto, en la interacción con los mismos 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	Mayo	Junio	Total bimestre	% participación
1	Afrocolombiano	3	2	5	0,3
2	Campesino	4	7	11	0,6
3	Indígena	14	7	21	1,1
4	Raizal	1	1	2	0,1
5	Mestizo	0	0	0	0,0
6	Palenquera	0	0	0	0,0
7	Gitana	0	0	0	0,0
8	LGTBI	0	0	0	0,0
10	No se Identifica	888	906	1794	97,9
Total		910	923	1833	100

Fuente: UCGA, julio 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, conmutador, celular, 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 (808 solicitudes en el bimestre reportado de 2023), seguido de Antioquia (218) y Cundinamarca con 144 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	Mayo	Junio	Total bimestre	% participación
1	Bogotá	444	364	808	39,0
2	Antioquia	121	97	218	10,5
3	Cundinamarca	92	52	144	6,9
4	Valle del Cauca	80	62	142	6,9
5	No Identifica	95	33	128	6,2
6	Santander	39	34	73	3,5
7	Bolívar	22	21	43	2,1
8	Atlántico	19	25	44	2,1
9	Boyacá	33	22	55	2,7
10	Tolima	10	23	33	1,6



N°	Solicitudes por Departamento	Mayo	Junio	Total bimestre	% participación
11	Norte Santander	22	11	33	1,6
12	Meta	12	17	29	1,4
13	Huila	18	15	33	1,6
14	Cesar	14	10	24	1,2
15	Nariño	15	22	37	1,8
16	Córdoba	8	7	15	0,7
17	Magdalena	4	7	11	0,5
18	Casanare	6	8	14	0,7
19	Risaralda	16	7	23	1,1
20	Caquetá	3	12	15	0,7
21	Caldas	14	7	21	1,0
22	Cauca	9	17	26	1,3
23	Putumayo	10	5	15	0,7
24	Quindío	4	3	7	0,3
25	Amazonas	1	3	4	0,2
26	Sucre	10	6	16	0,8
27	Chocó	8	4	12	0,6
28	Guaviare	6	2	8	0,4
29	La Guajira	3	5	8	0,4
30	Vichada	2	0	2	0,1
31	Arauca	1	8	9	0,4
32	Guainía	0	2	2	0,1
33	San Andrés	1	2	3	0,1
34	Vaupés	4	0	4	0,2
34	Internacional	3	10	13	0,6
Total		1149	923	2072	100

Fuente: UCGA, julio 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, los agentes 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, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación y de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana, 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	Mayo	Canal	Cantidad	Junio	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
1	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	317	Telefónico	57	262	Telefónico	50	579	27,9
			WhatsApp	93		WhatsApp	81		
			Chat	102		Chat	61		
			Presencial	13		Presencial	22		
			Celular	30		Celular	35		
			Conmutador	22		Conmutador	13		
2	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	238	Telefónico	24	201	Telefónico	24	439	21,2
			WhatsApp	51		WhatsApp	48		
			Chat	74		Chat	49		
			Presencial	54		Presencial	35		
			Celular	20		Celular	27		
			Conmutador	15		Conmutador	18		
3	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	126	Telefónico	22	114	Telefónico		240	11,6
			WhatsApp	39		WhatsApp			
			Chat	34		Chat			
			Presencial	7		Presencial			
			Celular	13		Celular			
			Conmutador	11		Conmutador			
4	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	135	Telefónico	42	114	Telefónico	14	249	12,0
			WhatsApp	20		WhatsApp	35		
			Chat	33		Chat	36		
			Presencial	2		Presencial	5		
			Celular	9		Celular	13		
			Conmutador	29		Conmutador	11		
5	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	56	Telefónico	5	29	Telefónico	4	85	4,1
			WhatsApp	12		WhatsApp	4		
			Chat	14		Chat	5		
			Presencial	10		Presencial	9		
			Celular	12		Celular	6		
			Conmutador	3		Conmutador	1		
6	Grupo de Talento Humano	32	Telefónico	2	28	Telefónico	1	60	2,9
			WhatsApp	10		WhatsApp	3		
			Chat	11		Chat	14		
			Presencial	4		Presencial	2		
			Celular	1		Celular	6		
			Conmutador	4		Conmutador	2		
7	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	63	Telefónico	4	52	Telefónico	3	115	5,6
			WhatsApp	25		WhatsApp	16		



N°	Dependencias Minambiente	Mayo	Canal	Cantidad	Junio	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
			Chat	22		Chat	24		
			Presencial	2		Presencial	1		
			Celular	4		Celular	7		
			Conmutador	6		Conmutador	1		
			Telefónico	3		Telefónico	2		
8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	21	WhatsApp	3	19	WhatsApp	8	40	1,9
			Chat	6		Chat	6		
			Presencial	3		Presencial	0		
			Celular	2		Celular	3		
			Conmutador	4		Conmutador	0		
9	Subdirección de Educación y Participación	29	Telefónico	1	13	Telefónico	1	42	2,0
			WhatsApp	6		WhatsApp	4		
			Chat	16		Chat	2		
			Presencial	4		Presencial	1		
			Celular	1		Celular	4		
10	Despacho del Ministro	22	Conmutador	1	11	Conmutador	1	33	1,6
			Telefónico	1		Telefónico	1		
			WhatsApp	4		WhatsApp	2		
			Chat	3		Chat	3		
			Presencial	4		Presencial	1		
11	Grupo de Gestión Documental	17	Celular	7	14	Celular	2	31	1,5
			Conmutador	3		Conmutador	2		
			Telefónico	4		Telefónico	1		
			WhatsApp	3		WhatsApp	10		
			Chat	2		Chat	1		
12	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	22	Presencial	1	6	Presencial	1	28	1,4
			Celular	5		Celular	1		
			Conmutador	2		Conmutador	0		
			Telefónico	7		Telefónico	2		
			WhatsApp	1		WhatsApp	0		
13	Oficina Asesora Jurídica	11	Chat	5	10	Chat	2	21	1,0
			Presencial	1		Presencial	0		
			Celular	5		Celular	1		
			Conmutador	3		Conmutador	1		
			Telefónico	2		Telefónico	0		
			WhatsApp	2		WhatsApp	3		
			Chat	3		Chat	3		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	2		Celular	2		



N°	Dependencias Minambiente	Mayo	Canal	Cantidad	Junio	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
			Conmutador	2		Conmutador	2		
14	Oficina Asesora de Planeación	19	Telefónico	3	26	Telefónico	4	45	2,2
			WhatsApp	10		WhatsApp	13		
			Chat	1		Chat	3		
			Presencial	2		Presencial	0		
			Celular	1		Celular	3		
			Conmutador	2		Conmutador	3		
15	Grupo de Contratos	4	Telefónico	1	3	Telefónico	0	7	0,3
			WhatsApp	1		WhatsApp	0		
			Chat	1		Chat	2		
			Presencial	1		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	1		
16	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	2	Telefónico	0	1	Telefónico	0	3	0,1
			WhatsApp	1		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	1		Celular	1		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
17	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	3	Telefónico	2	5	Telefónico	2	8	0,4
			WhatsApp	1		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	3		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
18	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	5	Telefónico	1	2	Telefónico	0	7	0,3
			WhatsApp	1		WhatsApp	1		
			Chat	2		Chat	1		
			Presencial	1		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
19	Grupo central de Cuentas y Contabilidad	0	Telefónico	0	0	Telefónico	0	0	0,0
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
20	Grupo de Comunicaciones	7	Telefónico	2	3	Telefónico	0	10	0,5
			WhatsApp	0		WhatsApp	2		



N°	Dependencias Minambiente	Mayo	Canal	Cantidad	Junio	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	2		Presencial	0		
			Celular	2		Celular	1		
			Conmutador	1		Conmutador	0		
			Telefónico	0		Telefónico	0		
21	Grupo de Servicios Administrativos	0	WhatsApp	0	2	WhatsApp	0	2	0,1
			Chat	0		Chat	2		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
22	Oficina de Asuntos Internacionales	5	Telefónico	0	5	Telefónico	2	10	0,5
			WhatsApp	5		WhatsApp	2		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
23	Oficina de Control Interno	1	Conmutador	0	0	Conmutador	1	1	0,0
			Telefónico	1		Telefónico	0		
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
24	Grupo de Tesorería	6	Celular	0	1	Celular	0	7	0,3
			Conmutador	0		Conmutador	0		
			Telefónico	2		Telefónico	1		
			WhatsApp	1		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
25	Secretaría General	4	Presencial	0	1	Presencial	0	5	0,2
			Celular	2		Celular	0		
			Conmutador	1		Conmutador	0		
			Telefónico	0		Telefónico	0		
			WhatsApp	2		WhatsApp	1		
26	Subdirección Administrativa y Financiera	4	Chat	2	1	Chat	0	5	0,2
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
			Telefónico	1		Telefónico	1		
			WhatsApp	1		WhatsApp	0		
			Chat	1		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		



N°	Dependencias Minambiente	Mayo	Canal	Cantidad	Junio	Canal	Cantidad	Total bimestre	% de participación
			Conmutador	1		Conmutador	0		
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		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	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		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
TOTAL		1149	1149		923	809		2072	100

Fuente: UCGA, julio 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 tercer 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

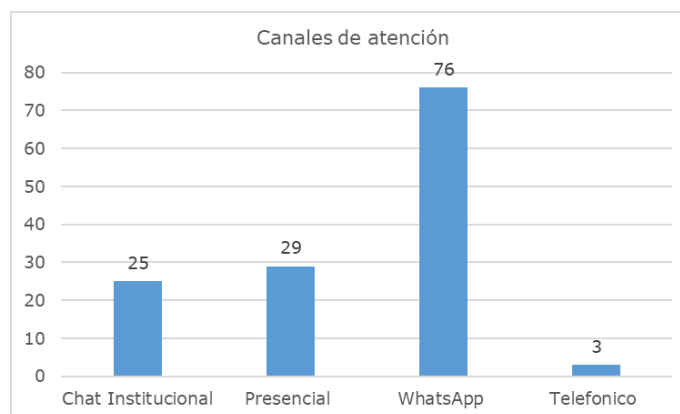
Fuente: UCGA 2023

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

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	5	1	4	27	96
Respuesta a solicitud en términos de calidad	5	4	7	28	89
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	3	3	5	19	103
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	3	2	4	21	103
Dominio del tema del personal que atiende	3	3	7	23	97
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	3	2	1	9	118

Fuente: UCGA 2022

Gráfico 4. Número de personas que realizaron la encuesta de satisfacción en la atención de canales de primer contacto del tercer bimestre del año 2023



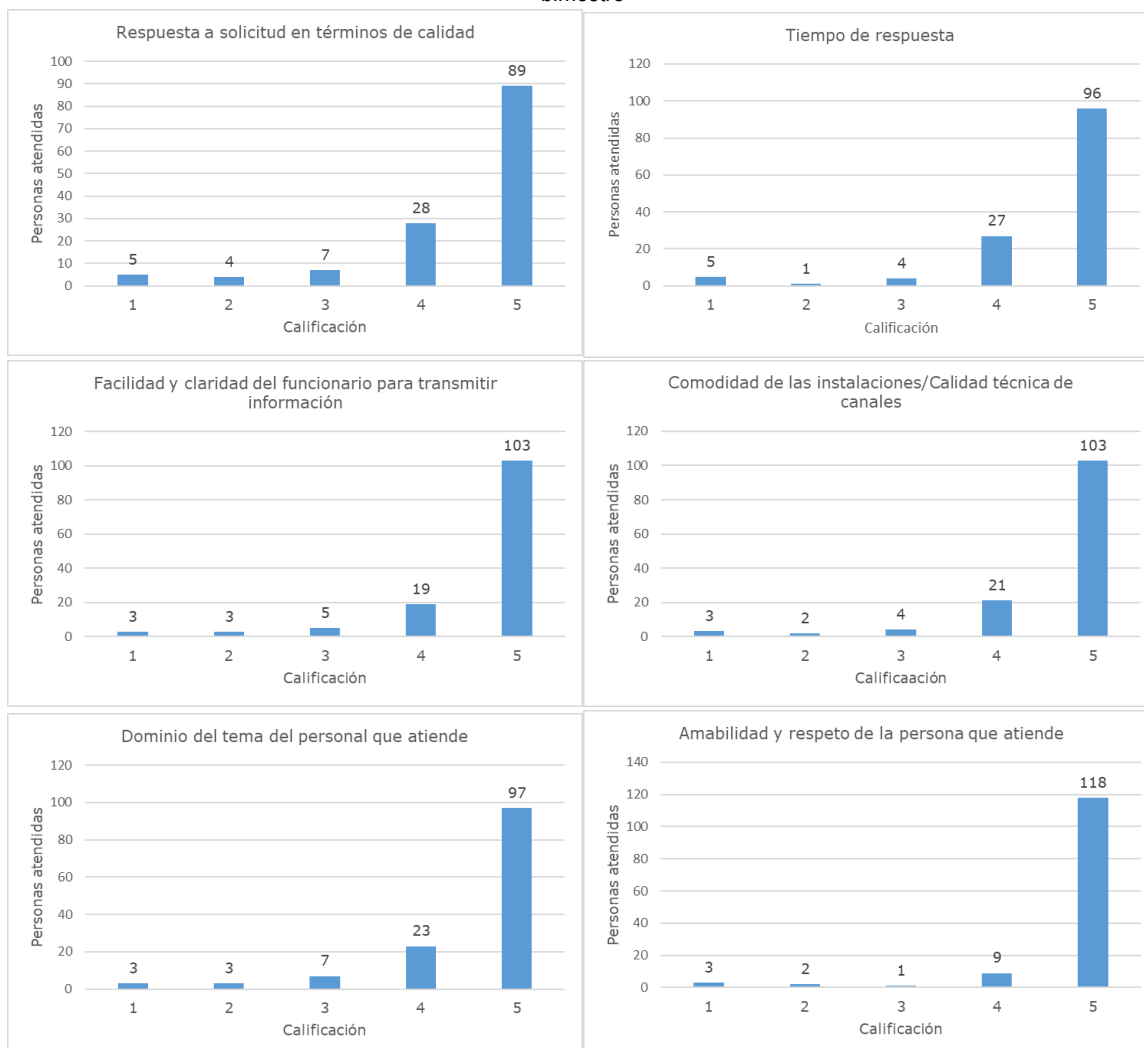
Fuente: UCGA 2023

El

Gráfico 5, se presenta gráficamente los resultados obtenidos para cada criterio evaluado.



Gráfico 5. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto tercer 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.

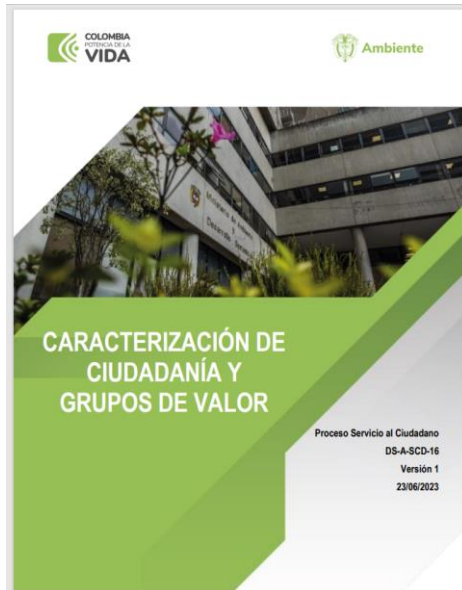
4. SERVICIO AL CIUDADANO

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

- Protocolo de servicio a la ciudadanía con código F-A-SCD-25



- Carta de trato digno a la ciudadanía.
- Caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la vigencia 2022 a fin de recibir retroalimentación por parte de los colaboradores de la Entidad.



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



4.1. Acciones orientadas a garantizar derechos de Población especial

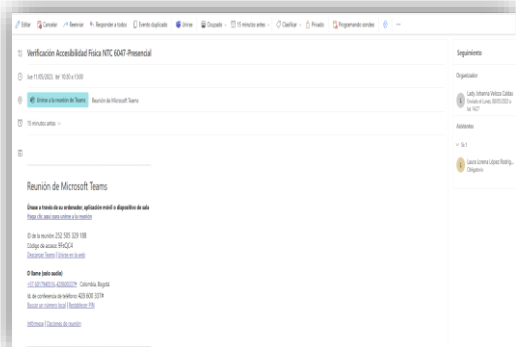
4.1.1. Accesibilidad física

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 tercer bimestre desde la UCGA proyectó y remitió oficios a Corporación Autónoma Regional de Antioquia 40042023E2020761, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca 40042023E2020756, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente 40042023E2020740, Área Metropolitana del Valle de Aburrá 40042023E2020759, con el objeto de programar en territorio la verificación de los puntos de atención presencial de esas entidades, con el oficio se compartió el formato con código F-A-SCD-26 "Lista de verificación pautas de accesibilidad web" el cual documento la totalidad de requisitos establecidos por la norma NTC 6047 de 2013, con ello se busca promover la verificación y el cumplimiento de estos requisitos orientados a fortalecer la inclusión social en el sector ambiente y desarrollo sostenible.

Por otra parte, se consolidó el informe de resultados de la verificación y cumplimiento de los criterios de Accesibilidad Física NTC 6047 de 2013, al punto físico de atención al ciudadano de Parques Nacionales Naturales de Colombia, realizó con personal de esa entidad el día 23 de mayo de 2023.

De igual forma se entregó al Grupo de Servicios Administrativos de la Entidad, el informe de resultados de la verificación de requisitos del punto físico de atención al ciudadano del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible el cual fue realizado el pasado 11 de mayo

[illegible]

Fuente: UCGA, julio 2023

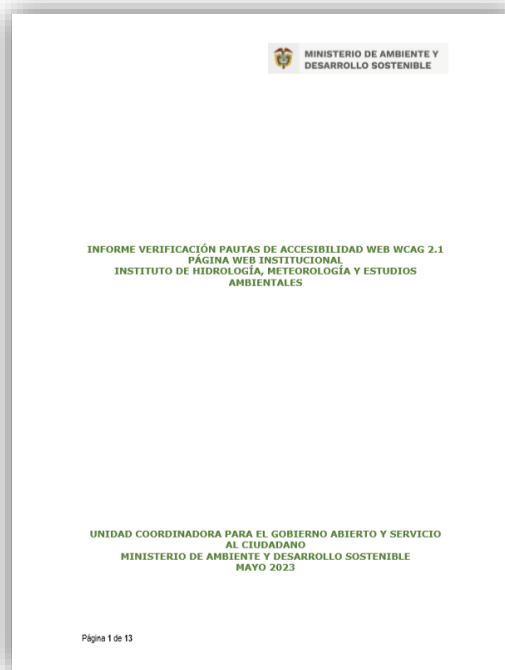
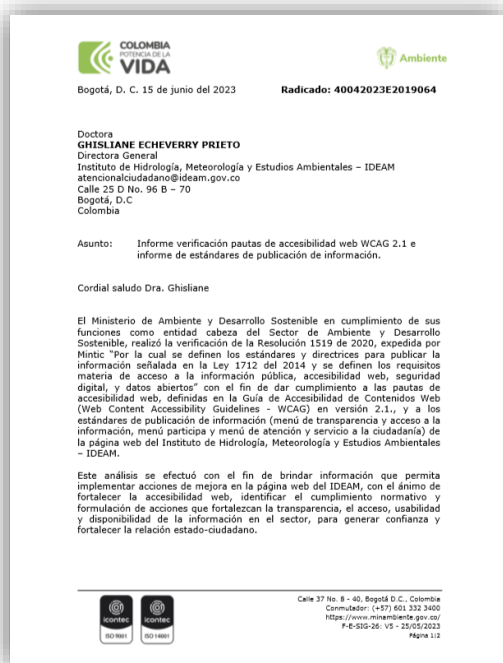
4.1.2. Accesibilidad web

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 Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM mediante radicado No. 40042023E2017649, a la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia – CORANTIOQUIA mediante radicado No. 40042023E2017662, a la Corporación Autónoma Regional de Boyacá – CORPOBOYACA con el radicado No. 40042023E2017673 y a la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA con el radicado No. 40042023E2017679; 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.

La UCGA proyectó y envió el informe de resultados de la verificación de pautas de accesibilidad web realizado a i) Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNN y el ii) Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM. La verificación incluyó el informe de resultados obtenido al correr el validador WAVE, el cual identifica el cumplimiento de las pautas de accesibilidad web WCAG 2.1 y establece la ruta donde se generan errores debido al incumplimiento de requisitos.

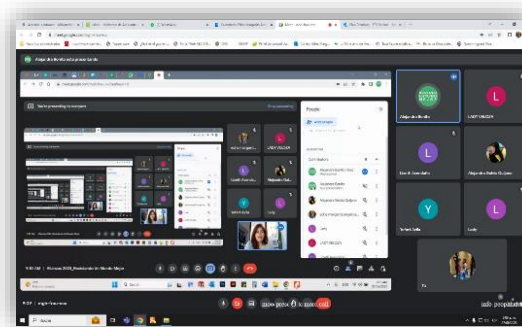
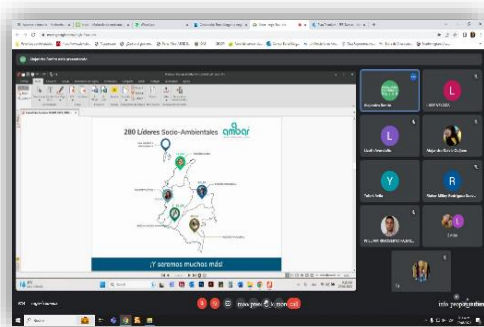


Con el objeto de fortalecer la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva en el sector, desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se realizaron los giffs de la traducción de lengua de señas de los menús de las páginas web del Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander Von Humboldt; estos procesos de colaboración fomentan el gobierno abierto en el sector.

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 la siguiente temática:

➤ Alianzas 2023_Reciclando Un Mundo Mejor



La UCGA remitió correo masivo a la Subdirección de educación y participación, Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles, Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos; solicitando la programación de capacitaciones correspondientes a las temáticas de competencia de cada dependencia, con el fin de fortalecer la competencia de los agentes del centro de contacto y así brindar una información actualizada, que este dada en un lenguaje claro y comprensible y permita satisfacer las necesidades de información de los usuarios que acceden a los canales de atención de la entidad.

En el mes de junio de 2023 se diseñó y socializo campaña referente al cambio de la cuenta de correo institucional del ministerio, la socialización se realizó de forma interna a través de correo electrónico y de forma externa por medio de un banner de la página web, informando el cambio.





Minambiente Informa

que a partir del **4 de julio**
la cuenta de correo electrónico
servicioalciudadano@minambiente.gov.co
dejará de funcionar como canal oficial.

Las solicitudes se gestionarán a través de
info@minambiente.gov.co

Subdirección Administrativa y Financiera

Grupo de Gestión Documental

#SomosUnSoloCorazón

Con el objeto de fortalecer los conceptos de Gobierno Abierto en los colaboradores del Ministerio, se publicó el 30 de junio una campaña enviada por correo masivo.






GOBIERNO ABIERTO

¿Sabías que solo los colaboradores comprometidos con el Gobierno Abierto son capaces de leer esta información?

3L 60B13RNO 4B13R70 35 UN 3NFOQU3 D3 60B3RN4N24
QU3 BUSC4 FOM3NT4R L4 7R45N94R3NC14 L4
IN736RID4D L4 P4R7ICIP4CION CIUD4D4N4 Y L4
COL4BOR4CION 3N L4 70M4 D3 D3C1S10N35
6UB3RN4M3N74L35 53 B454 3N L4 PR3M154 D3 QU3
L05 GOB13RN05 D3B3N 53R M45 4CC351BL35
R3SPON54BL35 Y R5C3P7V105 4 L45 N3C351D4D35 Y
D3M4ND45 D3 L05 CIUD4D4N05 35T3 BUSC4
FOR74L3C3R L4 CONF14N24 Y L4 R3NDICION D3
CU3N745 3N L45 1N5717UCION35 6UB3RN4M3N74L35
4L T15MP0 QU3 PROMU3V3 L4 3FIC13NC14 Y L4
1NNOV4CION 3N L4 4DM1N15TR4CION PUBLIC4 3L
MIN1573R10 D3 4MB13N73 Y D354RRO 50573N1BL3 53
COMPR0M373 CON L4 1MPL3M3N74C10N D3 353 71P0 D3
60B3RN4N24.



**PILARES
GOBIERNO
ABIERTO**

**Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto
y Servicio al Ciudadano**
Secretaría General

#SomosUnSoloCorazón



5. TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con el propósito de verificar el cumplimiento del Índice de transparencia y acceso a la información, la UCGA formalizó 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 los tres menús destacados i) Transparencia y Acceso a la Información, ii) Atención y Servicio a la Ciudadanía, iii) Participa, así como los requisitos de identidad visual de la página web.

Con el propósito de identificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el anexo 2 de la resolución 1519 de 2020 se presenta a continuación la asociación de requisitos de la forma que se lista a continuación:

- Requisitos sobre identidad visual y articulación con portal único del estado colombiano gov.co: El cual contempla Top Bar o barra en la parte superior del sitio web, Footer o pie de página. Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal, Requisitos mínimos en menú destacado.
- Menú de transparencia y acceso a la información
- Menú de atención y servicio a la ciudadanía
- Menú Participa
- Sección de noticias

Una vez agrupada la información, se evidencia que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible presenta un cumplimiento del 100% en lo requisitos sobre identidad visual y el menú de atención y servicio a la ciudadanía, mientras que en el menú de transparencia y acceso a la información presenta un cumplimiento del 85% (99 ítems), el menú participa un 73% (32 ítems) y la sección de noticias presenta un incumplimiento total en el uso de lenguaje claro.

En este orden de ideas y aplicando la citada matriz en la página web del Ministerio Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identifica que en el mes de junio existe un cumplimiento del 87% (193) ítems evaluados, el 13% (30) 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.	Se solicitó ajustar la vista ampliada del organigrama.
	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.	El documentos M-E-SIG-02 se encuentra con imagen de portada anterior



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.	No se encuentra información registrada en el calendario de eventos que ha realizado y relizara el Ministerio.
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).
	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.	Solicitar los formatos con los nuevos logos
4. PLANEACIÓN.	4.2. Ejecución presupuestal.	Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	Falta Informe Gestión Ingresos Minambiente y FONAM de Mayo
	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.	
		6.1.7. Convocatorias para la participación de la ciudadanía y grupos de valor en los espacios, instancias o acciones que ofrece la entidad.	
		6.1.9. Formulario de inscripción ciudadana a procesos de participación, instancias o acciones que ofrece la entidad.	
	6.2 Estructura y Secciones del menú "PARTICIPA".	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.	
7. DATOS ABIERTOS.	7.1 Instrumentos de gestión de la información.	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.	
8. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS	8.1. Información para Grupos Específicos.	8.1.1. Información para niños, niñas y adolescentes.	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, julio de 2023

6. INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el tercer bimestre, la UCGA realizó la verificación al cumplimiento de los estándares de publicación de información (Resolución 1519 de 2020) a la página web del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM y Parques Nacionales Naturales – PNN; para el ejercicio se aplicó el formato con código F-A-SCD-27 denominado “matriz de seguimiento menús destacados en la página web”, con el propósito de identificar el cumplimiento normativo, y facilitar la formulación de acciones que fortalezcan la transparencia activa, el acceso, usabilidad y disponibilidad de la información en el sector, para generar confianza y fortalecer la relación estado-ciudadanía.

**COLOMBIA
VIDA**

Bogotá, D. C. 15 de junio del 2023 Radicado: 40042032019064

**DIRECTORA
GHISLAINE ECHEVERRY PRIETO**
Directora General
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM
atencionciudadano@ideam.gov.co
Calle 37 No. 8 - 40, Bogotá, D.C.
Colombia

Asunto: Informe verificación pautas de accesibilidad web WCAG 2.1 e informe de estándares de publicación de información.

Cordial saludo Dra. Ghislaine

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en cumplimiento de sus funciones como entidad cabecera del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, realizó la verificación de la Resolución 1519 de 2020, expedida por MinC, “por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” con el fin de dar cumplimiento a las pautas de accesibilidad web, definidas en la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en versión 2.1, y a los estándares de publicación de información (menú de transparencia y acceso a la información, menú participa y menú de atención y servicio a la ciudadanía) de la página web del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM.

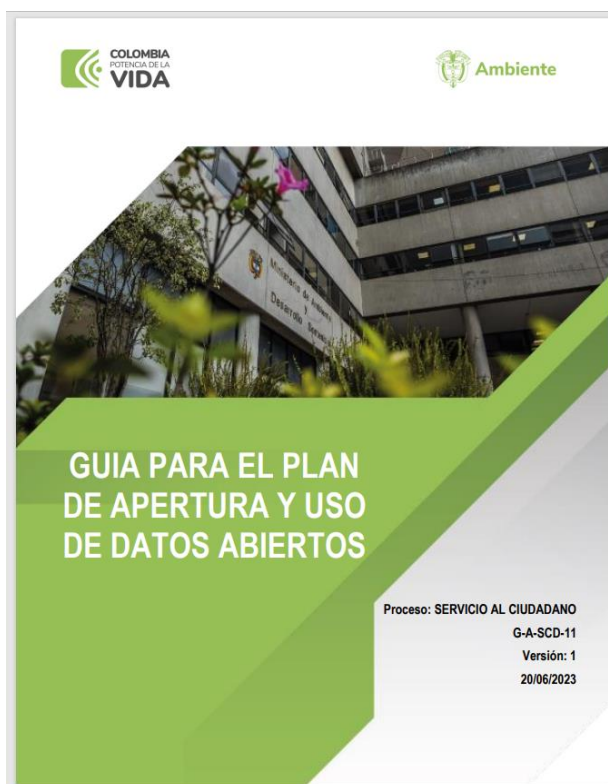
Este análisis se efectuó con el fin de brindar información que permita implementar acciones de mejora en la página web del IDEAM, con el ánimo de fortalecer la accesibilidad web, identificar el cumplimiento normativo y formular acciones que fortalezcan la transparencia, el acceso, usabilidad y disponibilidad de la información en el sector, para generar confianza y fortalecer la relación estado-ciudadano.

Calle 37 No. 8 - 40, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (571) 3323400
MinAmbiente@minambiente.gov.co
P. 40042032019064
Página 1/1

INFORMACIÓN GENERAL		MENÚ DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		MADSIG	
Entidad		Proceso Técnico de acceso		Código F-A-SCD-27	
Entidad		Proceso Técnico de acceso		Código F-A-SCD-27	
INDICADOR	Plan	NOMBRE RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	Fecha Realización	ENTIDAD	IDEAM
INDICADOR	Plan	NOMBRE RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	Fecha Realización	ENTIDAD	IDEAM
INDICADOR	Plan	NOMBRE RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	Fecha Realización	ENTIDAD	IDEAM
INDICADOR DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Pag. 40042032019064	1. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	1. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	1. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	1. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	1. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.
	2. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	2. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	2. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	2. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	2. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.
	3. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	3. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	3. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	3. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	3. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.
	4. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	4. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	4. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	4. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.	4. Verificar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web (WCAG) en la página web del IDEAM.

7. DATOS ABIERTOS

La UCGA durante este periodo de reporte, proyectó el documento Plan de Apertura y Uso de los Datos Abiertos, con el propósito de establecer la línea de trabajo en la Entidad, con las consideraciones técnicas pertinentes para la publicación de conjuntos de datos de manera transparente, eficiente y con calidad en el portal de datos abiertos del estado gov.co, el mencionado documento se formalizó ante el grupo de gestión y desempeño institucional del Ministerio como guía, asignándole el código G-A-SCD-11.



De igual forma, se desarrolló mesas de trabajo, en las cuales se socializó con colaboradores de las dependencias el concepto de datos abiertos, se presentaron de igual forma los datos abiertos publicados y se mapearon datos adicionales a aperturar; las mesas se realizaron con las dependencias que se relacionan a continuación:

- Dirección de Gestión Integral de Recurso Hídrico
- Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos
- Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo
- Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental
- Oficina de Negocios Verdes
- Grupo de Divulgación de Conocimiento y Cultura Ambiental





MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		LISTADO DE ASISTENTES		MADSIG				
Forma 7		Planes Ambientales de la Cámara Magistra de Gestión		Código 6.6565				
LUGAR	Recurso Hídrico	FECHA	Junio 6-2023	HORA	2:00-3:00 PM			
TEMA	Datos abiertos	PRESE	Unidad coordinadora UCG					
EQUIPO ACOMPAÑANTE	Dirección de Gestión del Recurso Hídrico							
Nº	NOMBRES	ENTIDAD / MUNICIPIO	CARGO	DEPENDENCIA	TELÉFONO / CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	ASISTENCIA PRESENCIAL / VIRTUAL	FIRMA
1	Opudia Ruizbago	Minambiente	Coordinador	DEGPH	310	opudia@minambiente.gov.co	X	Opudia Ruizbago
2	Luzmila E. Hernández	Minambiente	Coordinadora	UCGA		luzmila.hernandez@ucga.gov.co	X	Luzmila E. Hernández
3	Andrés Jaramila S.	Minambiente	Prof. Esp.	DEGPH		andres.jaramila@minambiente.gov.co	X	Andrés Jaramila S.
4	José Villa Trujillo E.	Minambiente	Coordinador	DEGPH		jose.villa@minambiente.gov.co	X	José Villa Trujillo E.
5	Diego Trujillo E.	Minambiente	Coordinador	UCGA		diego.trujillo@ucga.gov.co	X	Diego Trujillo E.
6	Andrea Torres Gallardo	Minambiente	Prof. Esp.	DEGPH		andrea.torres@minambiente.gov.co	X	Andrea Torres Gallardo
7	David Ramos Ochoa	Minambiente	Asesor	DEGPH	3008841	david.ramos@minambiente.gov.co	X	David Ramos Ochoa
8								
9								
10								
11								
12								
13								

Los datos personales serán tratados de acuerdo con la política de protección de datos personales establecida por la entidad a la cual pertenezca el interesado, en el documento con código 105-6-4251, 107-6-4251 y en el sitio <https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1073 de 2015.

Página 1 de 2

A partir de las acciones anteriores fue posible actualizar 5 conjuntos de datos y aperturar 2 que se relacionan a continuación:

CONJUNTO DE DATOS	DESCRIPCIÓN
Datos de la Tasa compensatoria por Caza de Fauna Silvestre	Aperturado
Activos de Información	Aperturado
Estado de los Procesos de Ordenación de Cuencas Hidrográficas a Nivel Nacional	Actualizado
Consolidado del Acotamiento de la Ronda Hídrica	Actualizado
Contratos de Acceso a Recursos Genéticos - Listado MADS	Actualizado
Listado de Negocios Verdes	Actualizado
Consolidado de los Planes de Ordenamiento del Recurso Hídrico	Actualizado

Fuente: UCGA, julio 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 12 de mayo de 2023 se envió de forma masiva por correo electrónico campaña frente a la ¿Cómo funciona RITA?



#SomosUnSoloCorazón



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

¿CÓMO FUNCIONA RITA?

Conoce los pasos que desde **El Ministerio** seguimos para atender de forma inmediata las denuncias **por posibles actos de corrupción** recibidas por el canal **soytransparente@minambiente.gov.co**

- Analizamos los hechos.
- Realizamos la clasificación y determinamos si el hecho si es corrupto, no se considera corrupción o no tiene antecedentes.
- Adelantamos las acciones necesarias para investigar desde la veracidad de la información.
- Actuamos según las competencias o trasladamos el caso al área competente para una reacción inmediata.



RITA
Red Institucional de
Transparencia y Anticorrupción

**Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto
y Servicio al Ciudadano**
Secretaría General

De igual forma, el 26 de junio de 2023 se socializó campaña en los boletines del ministerio enviados de forma masiva por medio de correo electrónico, recordando la existencia del canal de recepción de denuncias por posibles actos de corrupción.



Te contamos

Secretaría General



- Tu colaboración es fundamental para **optimizar los lineamientos y estrategias de Gobierno Abierto** en el sector ambiente, ¡ayúdanos respondiendo esta encuesta!

[Clic aquí para participar](#)



- **Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano**

¿Sabías que puedes denunciar **posibles riesgos o casos de corrupción** a través del correo soytransparente@minambiente.gov.co?

Con **RITA** recuperamos la confianza ciudadana y nos blindamos de los corruptos, ¡denuncia!

Elaborado por: Grupo de Comunicaciones
© Todos los derechos reservados - 2023

Finalmente, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano gestiona las comunicaciones oficiales que ingresan al correo de denuncias por actos de corrupción (Soytransparente@minambiente.gov.co), para el mes de mayo y junio 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.

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