

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO
ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de julio al 31 de agosto de 2023)



TABLA DE CONTENIDO

1.	GESTIÓN DE PETICIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.....	4
1.1.	Tipo	4
1.2.	Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información.....	5
1.3.	Reporte de PQRSD por dependencia	5
1.4.	Traslados por competencia	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.	TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	26
5.	ACCESIBILIDAD WEB.....	37
6.	ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA AMBIENTAL – ARCA.....	37
7.	GENERACIÓN DE INFORMES	38



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de peticiones recibidas en el cuarto bimestre del año 2023.	4
Tabla 2. Medio de recepción de peticiones y solicitudes de acceso a información cuarto bimestre del año 2023	5
Tabla 3. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, cuarto bimestre año 2023	5
Tabla 4. Comunicaciones recibidas en el cuarto bimestre, que no eran competencia de Minambiente.	10
Tabla 5. Relación de entidades de orden nacional donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre.	10
Tabla 6. Relación de Corporaciones Autónomas Regionales donde se trasladaron comunicaciones	11
Tabla 7. Autoridades de grandes centros urbanos donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre.	12
Tabla 8. Relación de alcaldías donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre.....	12
Tabla 9. Relación de gobernaciones donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre	13
Tabla 10. Relación de Entidades de Orden Territorial donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre	13
Tabla 11. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre.	14
Tabla 12. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto cuarto bimestre.....	14
Tabla 13. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.	15
Tabla 14. Atención a personas con discapacidad	15
Tabla 15. Características de género de usuarios que accedieron a canales de primer contacto.....	16
Tabla 16. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto	16
Tabla 17. 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 cuarto bimestre	23



INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO AL CIUDADANO
(1 de julio al 31 de agosto 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 Ambiente; 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 julio al 31 de agosto 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 julio al 31 de agosto de 2023, ingresaron un total de 3737 PQRSD y solicitudes de acceso a la información, la **Tabla 1** presenta una descripción detallada del tipo de PQRSD ingresadas en el cuarto 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 cuarto bimestre del año 2023.

N°	TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO
1	DENUNCIAS	7	9
2	PETICION GENERAL	1149	1095
3	PETICION CONSULTA DE FONDO	25	135
4	PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	97	101
5	PETICIONES PRESENTADAS POR CONGRESISTAS	52	91
6	PETICIONES PRESENTADAS POR PERIODISTAS	1	7
7	PETICIONES PRESENTADAS POR MENORES DE EDAD	0	1
8	PETICIONES SOLICITADAS ENTRE AUTORIDADES	12	31
9	PETICIONES DE COPIAS DE DOCUMENTOS	4	9
10	VEEDURIAS CIUDADANAS	12	20
11	QUEJA	5	1
12	RECLAMO	0	0
13	SUGERENCIA	0	0
14	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	0	23
15	CONTRATO DE ACCESO A LOS RECURSOS GENÉRICOS Y/O SUS PRODUCTOS DERIVADOS	7	21
16	EVALUACIÓN DE SUSTRACCIÓN EN ÁREAS DE RESERVA DE ORDEN NACIONAL	42	42
17	PERMISO CITES	25	11
18	TRASLADOS POR COMPETENCIA	271	341
19	PROYECTOS DE INVERSIÓN	15	34
20	INFORME DE AVANCES Y FINALES	23	18
TOTAL		1747	1990

Fuente: UCGA septiembre de 2023, tomado de ARCA



Para el periodo de reporte **NO SE NEGÓ** el acceso a información pública a los 3737 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

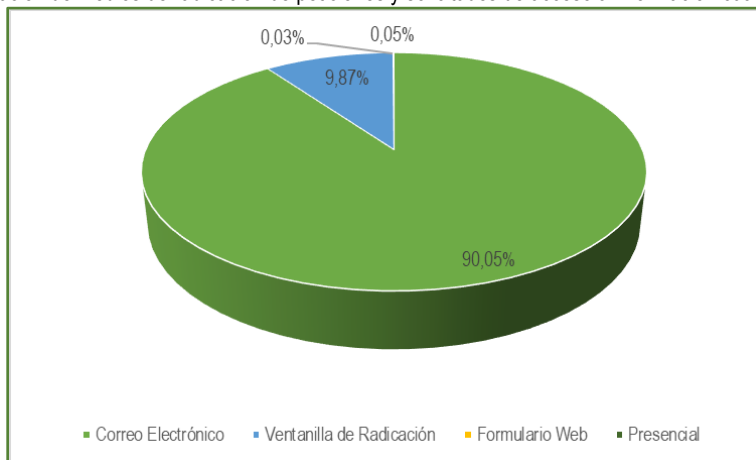
El Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible oferta canales de acceso para que los ciudadanos accedan a radicar peticiones y solicitudes de acceso a información, la **Tabla 2** presenta la preferencia de canales de acceso de los ciudadanos para la radicación de PQRSD durante el cuarto bimestre del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

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

N°	Medio de Recepción	JULIO	AGOSTO
1	Correo Electrónico	1577	1788
2	Ventanilla de Radicación	170	199
3	Formulario Web	0	1
4	Presencial	0	2
Total		1665	1747

Fuente: UCGA septiembre de 2023, extraído de ARCA

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



Fuente: UCGA, septiembre de 2023

Como se evidencia en el **Gráfico 1**, el correo institucional fue el canal de mayor demanda (90.05%) seguido de la Ventanilla de radicación (9.87%); 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, cuarto bimestre año 2023

Dependencia		Número de solicitudes gestionadas JULIO	Número de solicitudes gestionadas AGOSTO
Misión	Oficina Asesora Jurídica	57	115
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	376	480

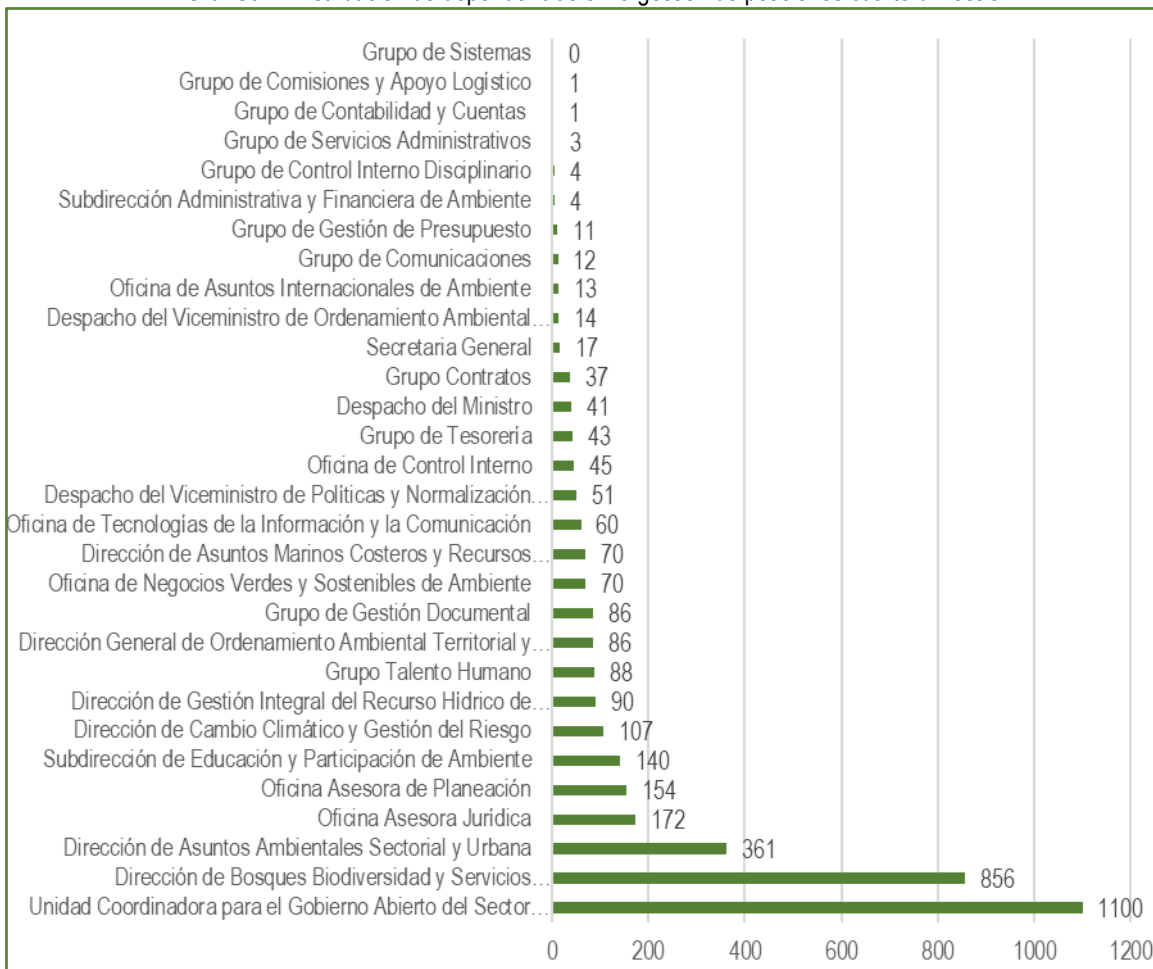


Dependencia		Número de solicitudes gestionadas JULIO	Número de solicitudes gestionadas AGOSTO
DE APOYO	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	181	180
	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	51	56
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	35	55
	Despacho Ministr@	13	28
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	35	35
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	73	67
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	44	42
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	30	40
	Despacho del Viceministr@ de Ordenamiento Ambiental del Territorio	7	7
	Despacho del Viceministr@ de Políticas y Normalización Ambiental	26	25
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	6	7
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	556	544
	Grupo Talento Humano	34	54
	Oficina Asesora de Planeación	72	82
	Grupo Contratos	17	20
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	1	0
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0	4
	Grupo de Servicios Administrativos	2	1
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	30	30
	Oficina de Control Interno	22	23
	Grupo de Gestión Documental	46	40
	Secretaría General	9	8
	Grupo de Comunicaciones	4	8
	Grupo de Tesorería	16	27
	Grupo de Gestión de Presupuesto	1	10
	Grupo de Sistemas	0	0
	Grupo de Control Interno Disciplinario	3	1
Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	1	
TOTAL	1747	1990	

Fuente: UCGA, septiembre 2023



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

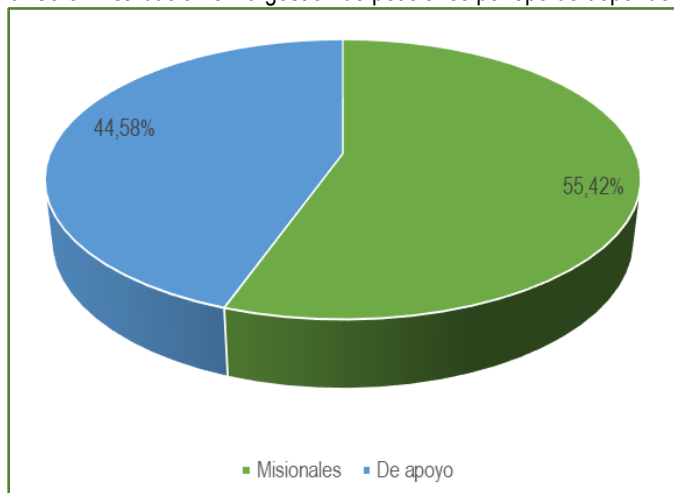


Fuente: UCGA septiembre de 2023, tomado de ARCA

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 (29.44%), seguido de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos la dependencia con una gestión de (22.91%) seguida a su vez por la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con una gestión de (9.66%).



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



Fuente: UCGA, septiembre de 2023

Como se presenta en el **Gráfico 3**, el 55,42% de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que ingresaron en el cuarto bimestre del año 2023, correspondió a temas de competencia de las dependencias de apoyo y el 44,58% de las peticiones correspondieron a temas de competencia de las dependencias misionales de la Entidad, siendo la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto la dependencia que mayor número de peticiones gestionó. 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			
	CUMPLE	NO CUMPLE	VENCIDAS SIN GESTIÓN	TOTAL
Unidad coordinadora de gobierno abierto	5646	2712	13	8371
Grupo de gestión integral de bosques y reservas forestales nacionales	462	1444	578	2484
Grupo de gestión documental	525	923	62	1510
Grupo de gestión en biodiversidad	321	422	262	1005
Grupo de sostenibilidad de los sectores productivos	179	407	257	843
Dirección de bosques	178	360	153	691
Grupo de talento humano	391	273	19	683
Oficina asesora jurídica	207	323	77	607
Subdirección de educación y participación	112	421	36	569
Dirección de cambio climático y gestión del riesgo	124	331	32	487
Oficina de tecnologías de la información y la comunicación	347	92	0	439
Dirección de gestión integral del recurso hídrico	261	134	3	398
Dirección de ordenamiento ambiental territorial y sistema nacional ambiental - SINA	74	201	105	380
Grupo de gestión ambiental urbana	98	205	19	322
Grupo de sustancias químicas	121	131	13	265
Grupo de análisis económico para la sostenibilidad	89	128	47	264
Grupo de mitigación del cambio climático	131	76	50	257
Grupo de gestión de proyectos	65	151	35	251
Grupo de contratos	122	112	2	236



DEPENDENCIA	PQRSD			TOTAL
	CUMPLE	NO CUMPLE	VENCIDAS SIN GESTIÓN	
Grupo recursos genéticos	116	115	3	234
Grupo de tesorería	154	39	2	195
Dirección de asuntos ambientales	77	103	2	182
Despacho del viceministro de políticas y normalización ambiental	48	79	52	179
Dirección de asuntos marinos	68	67	40	175
Despacho ministr@	17	10	125	152
Grupo de procesos judiciales	34	100	9	143
Secretaría general	45	81	1	127
Grupo de participación	5	13	89	107
Grupo de competitividad y promoción de negocios verdes sostenibles	19	66	18	103
Grupo SINA	22	31	41	94
Grupo de comunicaciones	16	65	9	90
Oficina de asuntos internacionales	13	32	35	80
Ordenamiento ambiental	22	26	24	72
Oficina de negocios verdes y sostenibles	12	25	22	59
Despacho del viceministro de ordenamiento ambiental del territorio	19	20	6	45
Oficina asesora de planeación	11	21	11	43
Grupo de administración del recurso hídrico	22	12	5	39
Grupo de políticas	27	12	0	39
Grupo de servicios administrativos	17	13	7	37
Gestión integral del riesgo	10	17	0	27
Grupo de Ordenamiento Ambiental del Territorio Gestión Sostenible Biodiversidad Costera Marina	14	10	2	26
Grupo de adaptación al cambio climático	4	10	8	22
Grupo de planificación de cuencas	10	2	5	17
Subdirección administrativa y financiera	5	9	2	16
Grupo de gestión presupuestal	7	6	2	15
Oficina de control interno	12	3	0	15
Grupo de fortalecimiento y gobernanza del agua	5	7	0	12
Grupo de educación	1	3	7	11
Grupo del sistema integrado de gestión	2	9	0	11
Grupo central de cuentas y contabilidad	1	7	1	9
Grupo de divulgación de conocimiento y cultura ambiental	2	7	0	9
Grupo de control interno disciplinario	5	1	0	6
Grupo de apoyo técnico	1	1	1	3
Grupo de comisiones y apoyo logístico	1	1	0	2
Grupo de presupuesto	0	0	1	1

Fuente: UCGA, septiembre 2023

1.4. Traslados por competencia

Con el fin de reducir la carga a las dependencias misionales, el Ministerio 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 julio y agosto del año 2023 se recibieron 766 (20.50% del total de peticiones recibidas en el periodo) comunicaciones oficiales que no eran competencia del Ministerio, la UCGA realizó el traslado a la entidad competente y la respectiva notificación al peticionario, la **Tabla 4** presenta la información desagregada por mes.



Tabla 4. Comunicaciones recibidas en el cuarto bimestre, que no eran competencia de Ambiente.

N°	Tipo de comunicación oficial	Julio	Agosto
1	PQRSD	347	392
TOTAL DE COMUNICACIONES		766	

Fuente: UCGA, septiembre de 2023

A partir de las comunicaciones radicadas en el Ministerio, se identificaron 285 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 cuarto 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 cuarto bimestre.

ENTIDAD DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	80
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MINVIVIENDA	54
Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNNC	20
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD	19
Isagen S.A E.S. P	12
Ministerio del Interior - MININTERIOR	11
Ministerio de Minas y Energía - MINENERGIA	10
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM	8
Agencia Nacional de Tierras -ANT	7
Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH	5
Ecopetrol	5
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural -MINAGRICULTURA	5
Instituto Nacional de Vías - INVIAS	4
Ministerio de Educación Nacional - MEN	4
Ministerio de Transporte - MINTRANSPORTE	4
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres - UNGRD	4
Ministerio del Trabajo - MINTRABAJO	3
Superintendencia Financiera de Colombia	3
Ministerio de Defensa Nacional - MINDEFENSA	2
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - MINTIC	2
Unidad Nacional de Protección - UNP	2
Unidad para la Atención y Reparación Integral de Víctimas - UARIV	2
Agencia Nacional de Infraestructura - ANI	1
Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP	1
BAVARIA & CIA S.C.A.	1
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico	1
Comisión de Regulación de Comunicaciones	1
Departamento de Prosperidad Social - DPS	1
Departamento Nacional de Planeación - DNP	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN	1
Empresa el Cerrejón	1
Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC	1
Instituto Nacional de Salud	1
Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación - MINCIENCIAS	1
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MINCIT	1
Ministerio de Cultura de Colombia - MINCULTURA	1



ENTIDAD DE ORDEN NACIONAL	TRASLADOS REALIZADOS
Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MINHACIENDA	1
Ministerio de Justicia y del Derecho - MINJUSTICIA	1
Ministerio de Salud y Protección Social - MINSALUD	1
Superintendencia de Transporte	1
Unidad de Restitución de Tierras - URT	1
Total General	285

Fuente: UCGA, septiembre de 2023

Por otro lado, para el cuarto bimestre se realizaron 305 traslados a las Corporaciones Autónomas, siendo la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena - CORMACARENA, las autoridades ambientales a la que mayor número de traslado se efectuaron en los meses de julio y agosto. La **Tabla 6** presenta la información a detalle.

Tabla 6. Relación de Corporaciones Autónomas Regionales donde se trasladaron comunicaciones

CORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES	TRASLADOS REALIZADOS
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR	43
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	36
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Ambiental de la Macarena - CORMACARENA	24
Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	19
Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA	18
Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA	15
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare - CORNARE	11
Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	11
Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB	10
Corporación Autónoma Regional de la Guajira - CORPOGUAJIRA	9
Corporación Autónoma Regional del Amazonas - CORPOAMAZONIA	9
Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR	9
Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental - CORPONOR	8
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA	8
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM	7
Corporación Autónoma Regional del Magdalena - CORPAMAG	7
Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACA	6
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS	6
Corporación Autónoma Regional del Caldas - CORPOCALDAS	6
Corporación Autónoma Regional del Sucre - CARSUCRE	6
Corporación Autónoma Regional del Sur del Bolívar - CSB	6
Corporación autónoma Regional de Antioquia - CORANTIOQUIA	5
Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE	5
Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Choco - CODECHOCO	5
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá - CORPOURABA	5
Corporación Autónoma Regional del Chivor - CORPOCHIVOR	4
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ	4
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico - CDA	3
Total General	305

Fuente: UCGA, septiembre 2023



Para el cuarto 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 cuarto bimestre.

AUTORIDADES AMBIENTALES URBANAS	TRASLADOS REALIZADOS
Secretaria Distrital de Ambiente - SDA	62
Área Metropolitana Valle de Aburra - AMVA	8
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	7
Establecimiento Público Ambiental Barraquilla Verde - EPA BARRANQUILLA	5
Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	4
Establecimiento Público Ambiental de Cartagena - EPA CARTAGENA	3
Establecimiento Público Ambiental – EPA BUENAVENTURA	1
Total General	90

Fuente: UCGA, septiembre de 2023

La Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, fue identificada como la entidad territorial a la que mayor número de traslados se efectuó en el cuarto bimestre, la **Tabla 8** presenta la información en detalle.

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

ALCALDÍA MUNICIPAL	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	4
Alcaldía de Barranquilla	2
Alcaldía de Lebrija - Santander	2
Alcaldía de Mosquera	2
Alcaldía de Popayán	2
Alcaldía Municipal de Buenavista - Sucre	2
Alcaldía Municipal de Facatativá	2
Alcaldía Municipal de Palmira	2
Alcaldía de Montería	2
Alcaldía Municipal de Buenavista - Sucre	2
Alcaldía de Ataco Tolima	1
Alcaldía de Cartago Valle	1
Alcaldía de Cerete	1
Alcaldía de Chimichagua	1
Alcaldía de Dagua	1
Alcaldía de El Cerrito - Valle del Cauca	1
Alcaldía de Florencia Caquetá	1
Alcaldía de Girón	1
Alcaldía de Guatavita	1
Alcaldía de Jamundí	1
Alcaldía de Neiva	1
Alcaldía de Ocaña	1
Alcaldía de Ortega Tolima	1
Alcaldía de Pasto	1
Alcaldía de Santiago de Cali	1
Alcaldía de Sincelejo	1
Alcaldía de Villavicencio	1
Alcaldía Distrital de Santa Marta	1



ALCALDÍA MUNICIPAL	TRASLADOS REALIZADOS
Alcaldía Municipal de Ayapel Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Belén de los Andaquies	1
Alcaldía Municipal de Bello Antioquia	1
Alcaldía Municipal de Chinchiná	1
Alcaldía Municipal de Cucunuba	1
Alcaldía Municipal de Madrid Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Marulanda en Caldas	1
Alcaldía Municipal de Montelíbano Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Montilíbano Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Nilo Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Rionegro	1
Alcaldía Municipal de San Francisco Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Soledad en Atlántico	1
Alcaldía Municipal de Villanueva	1
Alcaldía Municipal de Yumbo - Valle Del Cauca	1
Alcaldía Municipal de Cáqueza	1
Total General	56

Fuente: UCGA, septiembre de 2023

Las gobernaciones territoriales fueron los entes que menor participación tuvieron en los traslados por competencia (14 traslados a gobernaciones), la **Tabla 9** presenta la información en detalle; se evidenció que fue la Gobernación de la Guajira, a la que mayor número de traslados se efectuaron en el periodo de reporte

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

GOBERNACIONES	TRASLADOS REALIZADOS
Gobernación de la Guajira	3
Gobernación de Cundinamarca	2
Gobernación de Risaralda	2
Gobernación de Santander	2
Gobernación del Choco	2
Gobernación de Bolívar	1
Gobernación del Atlántico	1
Gobernación del Tolima	1
Total General	14

Fuente: UCGA, septiembre de 2023

Las Entidades de Orden Territorial fueron los entes que menor participación tuvieron en los traslados por competencia (11 traslados), la **Tabla 10** presenta la información en detalle.

Tabla 10. Relación de Entidades de Orden Territorial donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto bimestre

ENTIDAD DE ORDEN TERRITORIAL	TRASLADOS REALIZADOS
Aguas de Cartagena S.A E.S.P.	2
Empresa Promoambiental Caribe S.A.	2
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	2
Secretaría de Salud del Meta	1
Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A E.S.P.	1
Empresas Públicas de Armenia - EPA	1
Secretaría Distrital de Movilidad	1



ENTIDAD DE ORDEN TERRITORIAL	TRASLADOS REALIZADOS
Unidad Administrativa de Catastro Distrital - UAECD	1
Total General	11

Fuente: UCGA, septiembre de 2023

Finalmente, la UCGA realizó traslados por competencia a entes de control, la **Tabla 11** presenta las entidades de control con mayor número de traslados en el cuarto bimestre, destacan la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios con 10 y la Fiscalía General de la Nación con 4 traslados.

Tabla 11. Relación de entes de control donde se trasladaron comunicaciones en el cuarto 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, julio de 2023

Teniendo en cuenta la información anteriormente suministrada, en donde el total de oficios de traslados es de 766, sin embargo, se evidencia un mayor número de oficios de traslados realizados (775) en el periodo de reporte, ya que algunas comunicaciones son trasladadas a 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 cuarto bimestre se atendieron 1739 solicitudes, la información se presenta en la **Tabla 12**.

Tabla 12. Número de solicitudes atendidas por canales de primer contacto cuarto bimestre

N°	Canal de atención de primer contacto	Julio	Agosto	Total bimestre	% Participación
1	WhatsApp	251	274	525	30,19
2	Chat	214	254	468	26,91
3	Atención telefónica	135	182	317	18,23
4	Celular	92	92	184	10,58
5	Presencial	72	76	148	8,51
6	Conmutador	51	28	79	4,54
7	Línea Jaguar	12	6	18	1,04
	TOTAL	827	912	1739	100

Fuente: UCGA, septiembre de 2023

Como se evidencia en la **Tabla 12**, el canal de mayor demanda por los usuarios del sector ambiente y desarrollo sostenible para el cuarto bimestre fue el chat con 525 solicitudes (30.19%), seguido de chat con 468 solicitudes (26.91%) y atención telefónica con 317 solicitudes (18.23%). Los canales con menor cantidad de consultas fueron, celular (184 solicitudes 10,58%), presencial con (148 solicitudes 8.51%) y conmutador con (79



solicitudes 4.54%). 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 18 solicitudes (1.04 %).

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

En el cuarto bimestre 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 87.29% en el bimestre reportado; la información se presenta en la **Tabla 13**.

Tabla 13. Número de solicitudes atendidas de acuerdo al tipo de persona.

N°	Tipo de persona	Julio	Agosto	Total bimestre	% participación
1	Natural	733	785	1518	87,29
2	Jurídica	83	109	192	11,04
3	Ente Gubernamental	11	16	27	1,55
4	Anónimo	0	2	2	0,12
Total		827	912	1739	100

Fuente: UCGA, septiembre 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 14** presenta el número de personas atendidas, y el número de personas que manifestaron tener alguna discapacidad, discriminando el canal de atención.

Tabla 14. Atención a personas con discapacidad

N°	Canal	Tipo de discapacidad	Julio	Agosto	Total bimestre
1	Presencial	Discapacidad visual	0	1	1
2	Atención telefónica	Discapacidad física	0	1	1
3	WhatsApp	Discapacidad psicosocial y auditiva	1	0	1
4	Conmutador	Discapacidad psicosocial	0	1	1
5	Chat	Discapacidad Auditiva	1	0	1
6	Celular	Discapacidad	0	0	0
TOTAL			2	3	5

Fuente: UCGA, septiembre de 2023

Por otro lado, durante el bimestre reportado de 2023 ingresaron 1743 solicitudes a los canales de primer contacto, las consultas efectuadas por mujeres correspondieron al 41.00% (713 solicitudes) de la población atendida, el 45.49% correspondieron a solicitudes efectuadas por hombres (791), el 13.46% (234) No reporta el género, la **Tabla 15** presenta la información a detalle.



Tabla 15. Características de género de usuarios que accedieron a canales de primer contacto

N°	Tipo de persona	Julio	Agosto	Total bimestre	% participación
1	Hombre	392	399	791	45,49
2	Mujer	331	382	713	41,00
3	No reporta	104	130	234	13,46
4	Anónimo	0	1	1	0,06
TOTAL		827	912	1739	100

Fuente: UCGA, septiembre 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 mestizo. La información se presenta en la **Tabla 16**.

Tabla 16. Clasificación etaria de personas que acceden a canales de primer contacto

N°	Clasificación de la persona	Julio	Agosto	Total bimestre	% participación
1	Afrocolombiano	6	5	11	0,63
2	Campesino	5	7	12	0,69
3	Indígena	11	18	29	1,67
4	Raizal	0	0	0	0,00
5	Mestizo	1	1	2	0,12
6	Palanquera	0	0	0	0,00
7	Gitana	0	0	0	0,00
8	LGTBI	0	0	0	0,00
10	No se Identifica	808	881	1685	96,89
Total		827	912	1739	100

Fuente: UCGA, septiembre 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 (756 solicitudes en el mes reportado de 2023), seguido de Antioquia (133) y Cundinamarca con 118 solicitudes efectuadas en el periodo de reporte, la información detallada se presenta en la **Tabla 17**.

Tabla 17. Distribución geográfica de las consultas de primer contacto

N°	Solicitudes por Departamento	Julio	Agosto	Total Bimestre	% participación
1	Bogotá	337	419	756	43,47
2	Antioquia	67	66	133	7,65
3	Valle del Cauca	64	54	118	6,79
4	Cundinamarca	45	69	114	6,56
5	No Identifica	35	25	60	3,45
6	Santander	26	26	52	2,99
7	Boyacá	27	25	52	2,99
8	Bolívar	27	14	41	2,36
9	Caldas	16	21	37	2,13



N°	Solicitudes por Departamento	Julio	Agosto	Total Bimestre	% participación
10	Atlántico	19	15	34	1,96
11	Tolima	16	15	31	1,78
12	Huila	13	14	27	1,55
13	Cauca	18	9	27	1,55
14	Nariño	8	16	24	1,38
15	Meta	8	15	23	1,32
16	Córdoba	10	12	22	1,27
17	La Guajira	13	8	21	1,21
18	Sucre	9	10	19	1,09
19	Cesar	7	10	17	0,98
20	Norte Santander	8	9	17	0,98
21	Putumayo	7	9	16	0,92
22	Internacionales	4	11	15	0,86
23	Risaralda	7	5	12	0,69
24	Casanare	3	8	11	0,63
25	Quindío	6	4	10	0,58
26	Caquetá	1	7	8	0,46
27	Magdalena	4	4	8	0,46
28	Amazonas	5	3	8	0,46
29	Choco	4	3	7	0,4
30	Arauca	2	2	4	0,23
31	San Andrés	2	2	4	0,23
32	Vichada	3	1	4	0,23
33	Guaviare	2	1	3	0,17
34	Guainía	2	0	2	0,12
35	Vaupés	2	0	2	0,12
TOTAL		827	912	1739	100,00

Fuente: UCGA, septiembre 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 Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana y de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, la información en detalle es presentada en la **Tabla 18**.



Tabla 18. Dependencias responsables de gestionar la atención por los canales de primer contacto

N°	Dependencias Minambiente	Julio	Canal	Cantidad	Agosto	Canal	Cantidad	Total Bimestre	% de participación
1	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	261	Telefónico	46	434	Telefónico	78	695	39,965
			WhatsApp	101		WhatsApp	186		
			Chat	59		Chat	99		
			Presencial	10		Presencial	22		
			Celular	35		Celular	39		
			Conmutador	10		Conmutador	10		
2	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	124	Telefónico	13	140	Telefónico	24	264	15,181
			WhatsApp	31		WhatsApp	19		
			Chat	39		Chat	54		
			Presencial	20		Presencial	34		
			Celular	9		Celular	8		
			Conmutador	12		Conmutador	1		
3	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	115	Telefónico	13	84	Telefónico	20	199	11,443
			WhatsApp	30		WhatsApp	20		
			Chat	41		Chat	29		
			Presencial	4		Presencial	3		
			Celular	20		Celular	11		
			Conmutador	7		Conmutador	1		
4	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	101	Telefónico	29	70	Telefónico	27	171	9,833
			WhatsApp	18		WhatsApp	11		
			Chat	17		Chat	17		
			Presencial	6		Presencial	0		
			Celular	5		Celular	4		
			Conmutador	26		Conmutador	11		
5	Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	42	Telefónico	5	40	Telefónico	5	82	4,715
			WhatsApp	16		WhatsApp	9		
			Chat	12		Chat	13		
			Presencial	0		Presencial	7		
			Celular	6		Celular	5		
			Conmutador	3		Conmutador	1		
6	Grupo de Talento Humano	21	Telefónico	3	14	Telefónico	2	35	2,013
			WhatsApp	8		WhatsApp	3		
			Chat	4		Chat	6		
			Presencial	2		Presencial	1		



N°	Dependencias Minambiente	Julio	Canal	Cantidad	Agosto	Canal	Cantidad	Total Bimestre	% de participación
			Celular	3		Celular	2		
			Conmutador	1		Conmutador	0		
7	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	43	Telefónico	3	43	Telefónico	6	86	4,945
			WhatsApp	15		WhatsApp	13		
			Chat	13		Chat	11		
			Presencial	2		Presencial	6		
			Celular	6		Celular	7		
			Conmutador	4		Conmutador	0		
8	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	20	Telefónico	1	18	Telefónico	3	38	2,185
			WhatsApp	4		WhatsApp	6		
			Chat	10		Chat	5		
			Presencial	3		Presencial	0		
			Celular	1		Celular	3		
			Conmutador	1		Conmutador	1		
9	Subdirección de Educación y Participación	11	Telefónico	2	6	Telefónico	2	17	0,978
			WhatsApp	7		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	2		
			Presencial	1		Presencial			
			Celular	1		Celular	1		
			Conmutador	0		Conmutador	1		
10	Despacho del Ministro	16	Telefónico	3	9	Telefónico	2	25	1,438
			WhatsApp	7		WhatsApp	0		
			Chat	4		Chat	2		
			Presencial	1		Presencial	1		
			Celular	1		Celular	4		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
11	Grupo de Gestión Documental	14	Telefónico	6	9	Telefónico	1	23	1,323
			WhatsApp	4		WhatsApp	2		
			Chat	3		Chat	2		
			Presencial	0		Presencial	1		
			Celular	1		Celular	1		
			Conmutador	0		Conmutador	2		
12	Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental	9	Telefónico	4	10	Telefónico	1	19	1,093
			WhatsApp	3		WhatsApp	4		
			Chat	2		Chat	4		



N°	Dependencias Minambiente	Julio	Canal	Cantidad	Agosto	Canal	Cantidad	Total Bimestre	% de participación
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	1		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
13	Oficina Asesora Jurídica	8	Telefónico	2	6	Telefónico	3	14	0,805
			WhatsApp	1		WhatsApp	1		
			Chat	3		Chat	2		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	1		Celular	0		
			Conmutador	1		Conmutador	0		
14	Oficina Asesora de Planeación	21	Telefónico	9	9	Telefónico	3	30	1,725
			WhatsApp	6		WhatsApp	1		
			Chat	1		Chat	3		
			Presencial	2		Presencial	0		
			Celular	2		Celular	2		
			Conmutador	1		Conmutador	0		
15	Grupo de Contratos	5	Telefónico	0	6	Telefónico	0	11	0,633
			WhatsApp	0		WhatsApp	2		
			Chat	2		Chat	2		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	2		
			Conmutador	3		Conmutador	0		
16	Despacho del Viceministro de Ordenamiento Ambiental del Territorio	1	Telefónico	0	2	Telefónico	1	3	0,173
			WhatsApp	0		WhatsApp	1		
			Chat	1		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
17	Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	3	Telefónico	0	2	Telefónico	1	5	0,288
			WhatsApp	2		WhatsApp	1		
			Chat	1		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
18	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	5	Telefónico	0	2	Telefónico	1	7	0,403
			WhatsApp	2		WhatsApp	0		



N°	Dependencias Minambiente	Julio	Canal	Cantidad	Agosto	Canal	Cantidad	Total Bimestre	% de participación
			Chat	0		Chat	1		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	1		Celular	0		
			Conmutador	2		Conmutador	0		
19	Grupo central de Cuentas y Contabilidad	2	Telefónico	0	1	Telefónico	1	3	0,173
			WhatsApp	2		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
20	Grupo de Comunicaciones	2	Telefónico	0	2	Telefónico	1	4	0,23
			WhatsApp	1		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	1		
			Conmutador	1		Conmutador	0		
21	Secretaría General	0	Telefónico	0	2	Telefónico	1	2	0,115
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	1		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
22	Subdirección Administrativa y Financiera	0	Telefónico	0	1	Telefónico	0	1	0,058
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	0		
			Presencial	0		Presencial	1		
			Celular	0		Celular	0		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
23	Oficina de Asuntos Internacionales	0	Telefónico	0	2	Telefónico	0	2	0,115
			WhatsApp	0		WhatsApp	0		
			Chat	0		Chat	1		
			Presencial	0		Presencial	0		
			Celular	0		Celular	1		
			Conmutador	0		Conmutador	0		
24	Grupo de Tesorería	3	Telefónico	1	0	Telefónico	0	3	0,173



N°	Dependencias Minambiente	Julio			Agosto			Total Bimestre	% de participación
		Canal	Cantidad		Canal	Cantidad			
		WhatsApp	0		WhatsApp	0			
		Chat	2		Chat	0			
		Presencial	0		Presencial	0			
		Celular	0		Celular	0			
		Conmutador	0		Conmutador	0			
25	Grupo de Comisiones y apoyo Logístico	N/A	0	0	N/A	0	0	0	
26	Grupo de Control Interno	N/A	0	0	N/A	0	0	0	
27	Grupo de Presupuestos	N/A	0	0	N/A	0	0	0	
28	Grupos de Servicios Administrativos	N/A	0	0	N/A	0	0	0	
29	Grupo de Control Interno Disciplinario	N/A	0	0	N/A	0	0	0	
	TOTAL		827	827	912	912	1739	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 y Servicio al Ciudadano - UCGA, se presenta la revisión a los resultados obtenidos durante el cuarto bimestre del año 2023 de la encuesta de satisfacción aplicada a los canales de atención de primer contacto (telefónico, celular, 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 y los resultados para cada uno de los parámetros presentados en la **Tabla 20**.

Tabla 19. 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

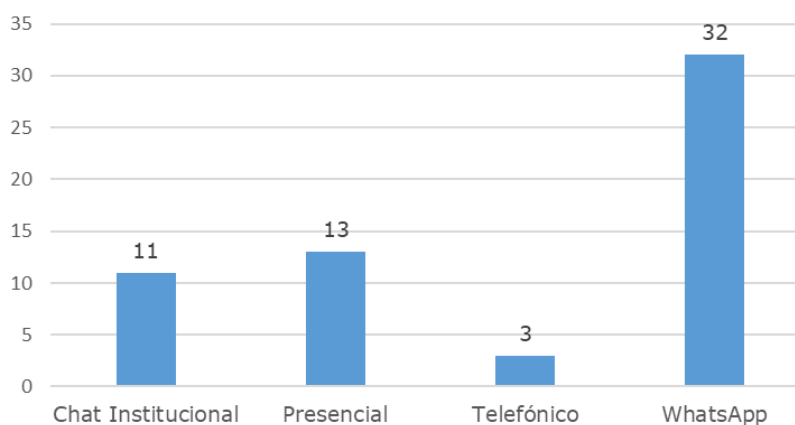
Fuente: UCGA 2023

Tabla 20. Resultados obtenidos en la medición de satisfacción en la atención de canales de primer contacto cuarto bimestre

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	2	0	3	7	47
Respuesta a solicitud en términos de calidad	3	0	3	6	47
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	3	1	3	6	46
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	1	0	2	7	49
Dominio del tema del personal que atiende	3	2	0	9	45
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	2	0	1	4	52

Fuente: UCGA 2022

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



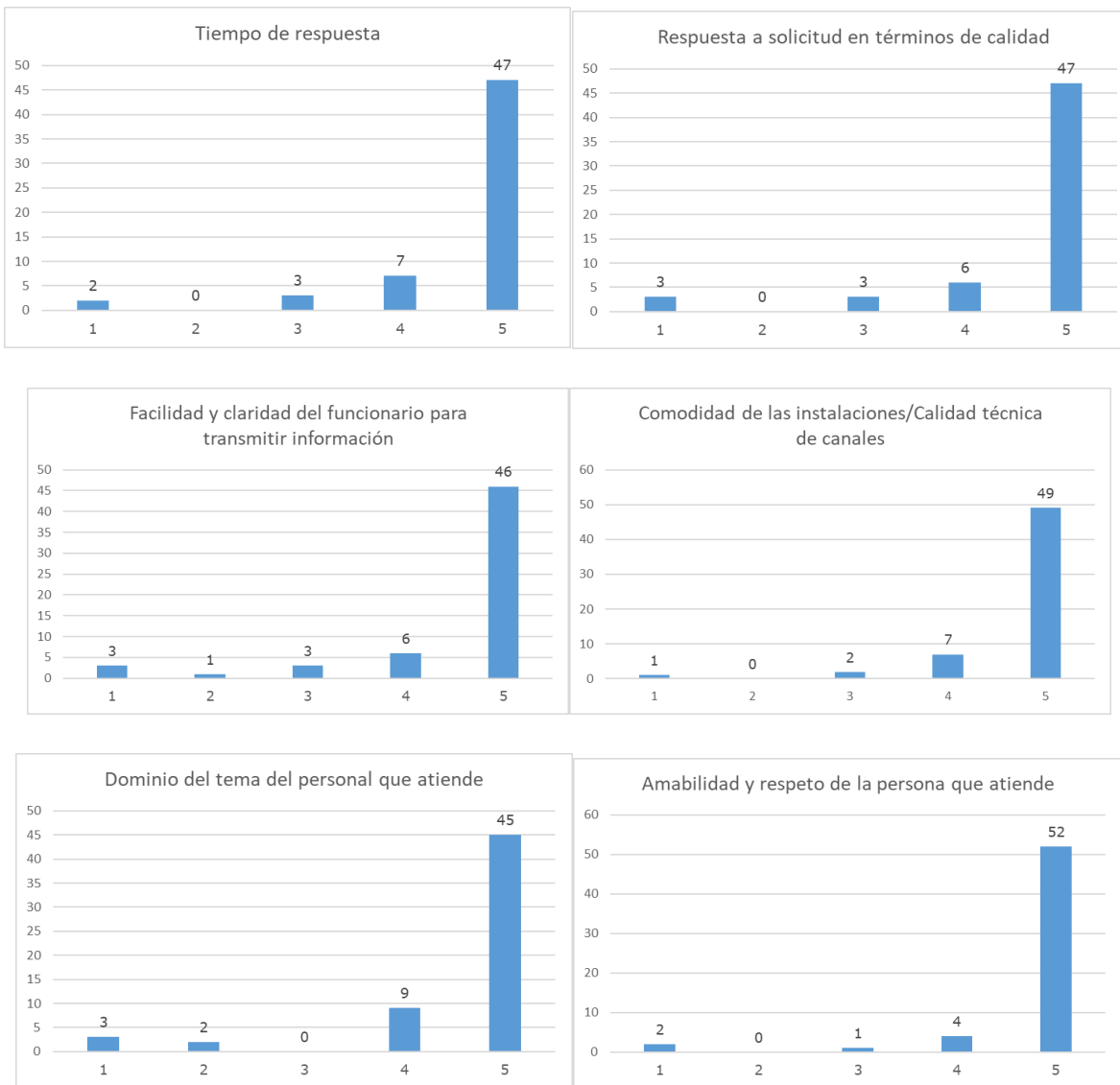
Fuente: UCGA 2023

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 cuarto bimestre



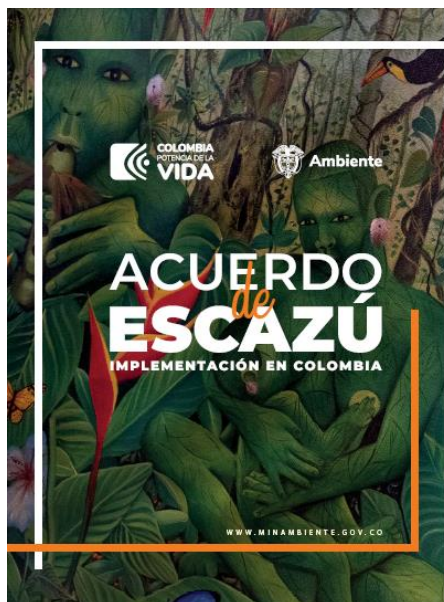
Fuente: UCGA, 2023

La encuesta de satisfacción solo se realiza a canales de atención de primer contacto (telefónico, celular, 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

Para el periodo de reporte, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano se encuentra preparando una cartilla del Acuerdo de Escazú en Colombia, que presenta los pilares y la estrategia de implementación en el país.



Para el periodo de reporte la UCGA preparó en colaboración con el PNUD, un modelo de trabajo para construir con colaboradores del Ministerio, la estrategia de implementación del modelo de Gobierno Abierto; el trabajo planteó la identificación de un grupo core, elementos de trabajo y metodologías para iniciar el proceso en el mes de agosto y se proyecta trabajar hasta diciembre de la presente vigencia.



COLOMBIA
AVANZAMOS EN LA
VIDA

Ambiente

¡Tu participación cuenta

1ª Sesión de Gobierno Abierto

Te invitamos a participar en la Primera sesión del proceso de **co-creación** de la estrategia de Gobierno Abierto del Ministerio

Agradecemos tu confirmación hasta el **30 de agosto**

Diligenciando el formulario

Lugar:
Radisson Bogota Metrotel
Calle 74 #13-27

Fecha: Viernes 1 septiembre de 2023

Hora: 8:00 am a 12:30 M

Secretaría General

4. 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 denominada “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 85% (44 ítems), en los requisitos sobre identidad visual y el menú de atención y servicio a la ciudadanía

En este orden de ideas y aplicando la citada matriz en la página web del Ministerio Ambiente, se identifica que, en el mes de agosto, existe un cumplimiento del 85% (44) ítems evaluados, de los cuales 6 de ellos cuentan con cumplimiento y algunas recomendaciones respecto a lenguaje claro. El 15% (8) del total de las descripciones son de ítems no cumplidos los cuales se identifican a continuación, y requieren ser ajustados para mantener la página web actualizada.

SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMAFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
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	x		CUMPLE	Oficina de Planeación	Cuando se requiera	
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.	x/		CUMPLE CON CONDICIÓN	Talento Humano (apoyo Of. TICs)	Cuando se requiera	Falta ingresar el correo del Despacho de la Ministra y del Grupo de Comunicaciones Se sugiere modificar el texto "Con la Ley 1444 de 2011 se asignaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible las funciones que la Ley 199 de 1993 y la Ley 388 de 1997 le asignaron al Ministerio de Ambiente." por: Con la Ley 1444 de 2011 se asignaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible las funciones que la Ley 199 de 1993 y la Ley 388 de 1997 le concedieron. A través del Decreto 3570 de 2011, se reestructuró el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integró el sector administrativo del ambiente y el desarrollo sostenible. A partir de allí, se le asignaron otras funciones tales como el diseño y formulación de la Política Nacional en relación con el ambiente y los recursos naturales renovables, y el establecimiento de reglas y criterios de ordenamiento ambiental de uso del territorio y de los mares adyacentes.
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.	x		CUMPLE	Planeación	Cuando se requiera	
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).		x	NO CUMPLE	Talento Humano (apoyo contratos)	Mensual	El Directorio de funcionarios: No informa a la ciudadanía si atiende al público o no; y en caso de hacerlo, no tiene horarios. Se podría generar un enlace que lleve a la información de Canales de atención Se sugiere que la información se publique de la siguiente manera: Nombre Dependencia



SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
							Información general de la persona Atención: si/no (en caso de ser si, horarios) Correo electrónico Extensión Ahora bien, el directorio institucional, debería estar en PDF para evitar modificaciones y se ajusta en la medida que se vaya creando la necesidad
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	x		CUMPLE	Talento Humano/ Contratos	Mensual	
1.6 Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el respectivo sector, con el enlace al sitio web de cada una de éstas.	x		CUMPLE	UCGA	Cuando se requiera	
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.	x		CUMPLE	Sub. Educación y Participación	Cuando se requiera	
1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención		x/		CUMPLE CON CONDICIÓN	Gestión Documental	Cuando se requiera	La información se encuentra desactualizada. Es 2023 y cuenta con un documento 2022 (TICs)
1.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones		x		CUMPLE	Planeación	Cuando se requiera	
1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos		x		CUMPLE	Gestión Documental	Cuando se requiera	



SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
1.11 Calendario de actividades y eventos		x		CUMPLE	Comunicaciones y Subdirección de educación y participación	Cuando se requiera	
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.	x/		CUMPLE CON CONDICIÓN	Sub. Educación y Participación	Trimestral	Política de Tratamiento y Protección de Datos Se recomienda revisar los espacios del documento. La información se encuentra desactualizada. Es 2023 y cuenta con un documento 2022 (TICs)
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.)	x		CUMPLE	Secretaria General	Cuando se requiera	
1.14 Publicación de hojas de vida	Publicar la hoja de vida de aspirantes, junto con el email para presentar comentarios por parte de la ciudadanía. Para el caso de las entidades de orden nacional, el requisito se cumple mediante link al Portal de Aspirantes de la Presidencia de la República, disponible en: https://aspirantes.presidencia.gov.co/	x		CUMPLE	Talento Humano / Contratos	Mensual	
2.1. Normativa de la entidad o autoridad:		x/		CUMPLE CON CONDICIÓN			Política de Tratamiento y Protección de Datos Se recomienda revisar los espacios del documento. La información se encuentra desactualizada. Es 2023 y cuenta con un documento 2022 (TICs)
2.1.1 Leyes.	De acuerdo con las leyes que le apliquen	x		CUMPLE	Of. Jurídica	Cuando se requiera	
2.1.2 Decreto Único Reglamentario	De acuerdo con el decreto único reglamentario (si aplica)	x		CUMPLE			
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.	x		CUMPLE			



SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
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	x		CUMPLE			
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.	x		CUMPLE			
2.1.6 Agenda Regulatoria	Incluir en orden cronológico la agenda regulatoria, identificando claramente si ha sido adicionada o modificada.	x		CUMPLE			
2.2. Búsqueda de normas		x		CUMPLE			
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.	x		CUMPLE			
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.	x		CUMPLE			
2.3. Proyectos de normas para comentarios		x		CUMPLE			
2.3.1 Proyectos normativos	Publicar los proyectos normativos para comentarios, indicando los datos de contacto y plazo para que los interesados se pronuncien	x		CUMPLE			
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	x		CUMPLE			
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	x		CUMPLE			



SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
3.1 Plan Anual de Adquisiciones.	Plan anual de adquisiciones de la entidad, junto con las modificaciones que se realicen, para lo cual, deberá informar que la versión del documento ha sido ajustada, e indicar la fecha de la actualización. La publicación se puede surtir con el link que direcciona a la información en el SECOP.		x	NO CUMPLE	Sub. Administrativa y Financiera	Anual	
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)	x		CUMPLE	Contratos	Mensual	El plan anual de adquisiciones no permite la descarga del Excel
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).	x		CUMPLE	Contratos	Mensual	
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.	x		CUMPLE	Contratos	Cuando se requiera	
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.		x	NO CUMPLE	Contratos	Cuando se requiera	
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	x		CUMPLE	Sub. Administrativa y Financiera	Anual	
4.2 Ejecución presupuestal.	Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales	x		CUMPLE	Sub. Administrativa y Financiera	Mensual	



SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
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 párrafo 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	x		CUMPLE	Of. Planeación	Trimestral	
4.4 Proyectos de Inversión	Publicar cada proyecto de inversión, según la fecha de inscripción en el respectivo Banco de Programas y Proyectos de Inversión, conforme lo dispone el artículo 77 de la Ley 1474 del 2011, así como cada tres (3) meses el avance de ejecución de dichos proyectos. Para el caso de las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión".	x		CUMPLE	Of. Planeación	Trimestral	
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	x		CUMPLE	Talento Humano	Cuando se requiera	
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.	x		CUMPLE			



SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.	<p>Las entidades deben publicar todos los informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 párrafo 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.			NO CUMPLE	Control Interno	Anual	4.7.3 Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía Cuenta con los videos hasta 2019. Falta la actualización de los años posteriores



SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
4.8 Informes de la Oficina de Control Interno	Publicar los informes de la oficina de control interno, de forma cronológica, del más reciente al más antiguo. Dentro de estos: - Informe pormenorizado. Publicar el informe relacionado con el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás autoridades competentes, al que hace referencia el artículo 9 de la Ley 1474 del 2011, y el artículo 5 del decreto reglamentario 2641 del 2012, - Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información, conforme le aplique.	x		CUMPLE	Control Interno	Cuatrimestral	
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.		x	NO CUMPLE	Jurídica	Semestral	Informes actividad litigiosa EKOGUI Falta el reporte de segundo trimestre de 2023 Los informes deben reflejarse en el sistema KOGUI de la agencia de Defensa Jurídica de la Nación (Dar el link a la página de EKOGUI)
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	x		CUMPLE	UCGA	Trimestral	
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.	x		CUMPLE	Of. Planeación	Cuando se requiera	<i>Recomendación</i> 5.1.2 Trámites y Servicios del portal GOV CO Se podría ingresar una nota debajo del título que informe el proceso para hacer la búsqueda en el portal.gov.co; con el fin de brindar ayuda a la ciudadanía



SUBCATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
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	x		CUMPLE	Sub. Educación y Participación		
7.1 Instrumentos de gestión de la información Publicar la información sobre gestión documental.	Incluyendo lo siguiente: registros de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de la información, tipos de datos o información clasificada o reservada (indicando fecha de levantamiento de la reserva), programa de gestión documental, tablas de retención documental. La anterior información deberá publicarse conforme con los lineamientos del Archivo General de la Nación Si el sujeto obligado cuenta con la información registrada en el portal de datos.gov.co, deberá vincularse la información allí publicada. Publicar el Acto administrativo sobre costos de reproducción de información pública. Publicar el acto administrativo o documento equivalente, en el que se informe los costos de reproducción individualizado por costo unitario de los diferentes formatos a través de los cuales se puede reproducir la información.	x/		CUMPLE CON CONDICIÓN	TICS y Gestión Documental	Cuando se requiera	<p>Recomendación: Activos de información: agregar una columna que permita a la ciudadanía conocer qué activo es.</p> <p>Índice de información clasificada: podría contar con una actualización para 2023</p> <p>Esquema de Publicación de Información Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: revisar si hay actualizaciones para el año 2023.</p> <p>Política de Gestión documental: revisar si se puede actualizar de forma anual. No es necesario tener la del año 2021. Se podría crear un repositorio dentro de la misma página con el fin de incluir esta información que puede ser de interés general</p> <p>Plan de tratamiento del riesgo: revisar si se puede actualizar para el año 2023.</p>
7.2 Sección de Datos Abiertos	Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co)	x		CUMPLE			<p>Recomendación: Se podría sugerir realizar una encuesta ciudadana, la cual exponga qué información quiere conocer de primera mano la ciudadanía y hacer un diagnóstico sobre esas respuestas que permita identificar nuevos datos abiertos que pueda brindar la entidad</p>



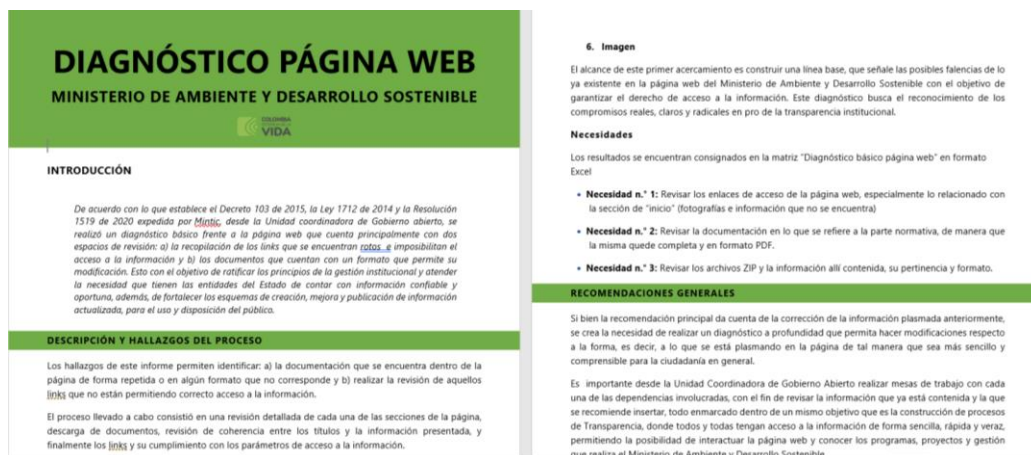
SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		SEMÁFORO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
		SI	NO				
Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés	Conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente: - Información para niños, niñas y adolescentes. - Información para Mujeres	x		CUMPLE	Sub. Educación y Participación	Cuando se requiera	Recomendación: https://infantil.minambiente.gov.co/index.php/soy-miniambiente Se podría revisar el uso de textos más cortos Boletín evento mujeres: darle un título al texto Incorporación acciones afirmativas: revisar tildes y puntuación del texto https://www.minambiente.gov.co/lideres-ambientales/ : revisar imagen que incluya al nuevo Gobierno o una imagen general.
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.		x/		CUMPLE CON CONDICIÓN	Talento Humano		Preguntas frecuentes: Revisar si requiere actualización Política de Talento Humano: realizar actualización a 2023
10.1 Procesos de recaudo de rentas locales.	Los Municipios y Distritos publicarán el proceso de recaudo de rentas locales, incluyendo flujogramas, procedimientos y manuales aplicables.			NO CUMPLE			
10.2 Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA).	Los municipios y distritos deberán publicar los conceptos y las tarifas asociadas a la liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA), indicando como mínimo lo siguiente: Acuerdo Municipal/Distrital por el medio del cual se aprueba el impuesto y su tarifa, y demás normativa específica aplicable. Sujeto activo Sujeto pasivo Hecho generador Hecho imponible Causación Base gravable Tarifa			NO CUMPLE			



5. ACCESIBILIDAD WEB

Con el fin de garantizar el acceso a la información web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la UCGA realiza la verificación al cumplimiento de las pautas de accesibilidad web WCAG 2.1, a continuación, se listan las actividades realizadas en el periodo:

- Revisión de documentos en PDF para verificar los criterios de accesibilidad requeridos en la Resolución 1519 de 2020.
- Verificación del funcionamiento de los enlaces web que se encuentran en la página web institucional, verificando que la ciudadanía pueda acceder a la información.
- Verificación de los documentos correspondiente a la normatividad que expide el Ministerio, con el fin de establecer la calidad y completitud de la información.
- Verificación de los archivos comprimidos que se encuentran publicados en la página web, para verificar el funcionamiento y acceso a la información.



Sección en página	Tipo de información	Problema	Observación	Nº Imagen	Imagen
1 Inicio	Multimedia	Link roto	Se expira licencia ambiental para el proyecto Canal del Dique; ingresa a la información, pero la imagen presenta un link roto https://www.minambiente.gov.co/	1.1	
1 Inicio	Multimedia	Link roto	Trazamos plan para proteger a los defensores ambientales del país; ingresa a la información, pero la imagen presenta un link roto https://www.minambiente.gov.co/	1.2	

Fuente: UCGA, septiembre 2023

6. 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.



7. GENERACIÓN DE INFORMES

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano proyecta y publica informes bimestrales con el reporte de la gestión efectuada en el componente estratégico de servicio al ciudadano, atención a personas con discapacidad, gobierno abierto, transparencia y acceso a la información.

Atentamente,

EDNA MARGARITA ANGEL PALOMINO

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

Proyecto: Diego Trujillo Escobar – Contratista UCGA

Reviso: Edna Margarita Ángel Palomino - Coordinadora UCGA