



DOCUMENTO DE PRIORIZACIÓN DE TEMÁTICAS

Proceso: Servicio a la Ciudadano

DS-A-SCD-11

Versión: 4

13/08/2024


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DOCUMENTO DE PRIORIZACIÓN DE TEMATICAS	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 13/08/2024	Código: DS-A-SCD-11

TABLA DE CONTENIDO


<i>INTRODUCCIÓN</i>		3
1. OBJETIVO		4
2. FUENTES DE INFORMACIÓN		4
3. PRIORIZACIÓN DE TEMÁTICAS		4
3.1. <i>Grupos de valor o interés identificados</i>		4
3.2. <i>Información recurrente</i>		5
3.2.1. <i>Solicitudes de información por medio de PQRSD</i>		5
4. PREGUNTAS FRECUENTES		7
* <i>Qué es la sustracción de área de reserva forestal de orden nacional?</i>		7
* <i>Qué es un contrato de recursos genéticos?</i>		7
* <i>Actividades que configuran acceso a los recursos genéticos y sus productos derivados?</i>		7
5. TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A LENGUAS NATIVAS		8
6. CONCLUSIONES		8



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DOCUMENTO DE PRIORIZACIÓN DE TEMATICAS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 13/08/2024	Código: DS-A-SCD-11

INTRODUCCIÓN


La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, en atención a uno de los compromisos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), anualmente realiza la priorización de temáticas de acuerdo con los datos, estadísticas e información recopilada en el ejercicio de Caracterización de la Ciudadanía, el cual permite identificar, entre otras cosas, los temas más demandados por los usuarios que acceden al Ministerio, sus características, necesidades, expectativas y percepción en la atención e información que oferta la Entidad; a partir de ello, se posibilita la definición de estrategias de gestión para mejorar el desempeño en la atención de trámites y servicios, garantizar el acceso a los canales de atención, fortalecer la calidad de la información publicada en la página web institucional y dinamizar la transparencia activa; lo anterior aporta al objetivo fundamental de mejorar la comunicación con la ciudadanía que consolide la relación Estado - Ciudadano, de manera que logremos ofertar la información que efectivamente sea de interés de los usuarios y les evitemos la carga de remitir PQRSD o solicitudes de acceso a información.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DOCUMENTO DE PRIORIZACIÓN DE TEMATICAS	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 13/08/2024	Código: DS-A-SCD-11

1. OBJETIVO

Determinar los grupos de valor y partes interesadas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, identificando sus temas de interés, necesidades, particularidades y expectativas, para facilitar la toma de decisiones en los procesos misionales de la Entidad frente y priorizar las acciones que deben emprenderse para la mejora en la información que se brinda a la ciudadanía sobre la oferta de servicios institucionales.

2. FUENTES DE INFORMACIÓN

Este ejercicio de priorización de temáticas identificadas en el Documento Soporte - Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor DS-A-SCD-16, tiene como fuentes de información las interacciones del Ministerio con la ciudadanía, las cuales se registran en los diferentes informes de caracterización y gestión de peticiones de la vigencia 2023.

3. PRIORIZACIÓN DE TEMÁTICAS

Luego de revisar las fuentes de información, se presenta a continuación lo identificado en relación con algunos factores base para el análisis de la priorización, tales como, grupos de interés, información recurrente, preguntas frecuentes, trámites más consultados y canales de atención.

3.1. Grupos de valor o interés identificados

A continuación, se relacionan los principales Grupos de valor por tipo de ciudadanía, de acuerdo con los datos contenidos en el documento de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de Usuarios DS-A-SCD-16 de la presente vigencia:

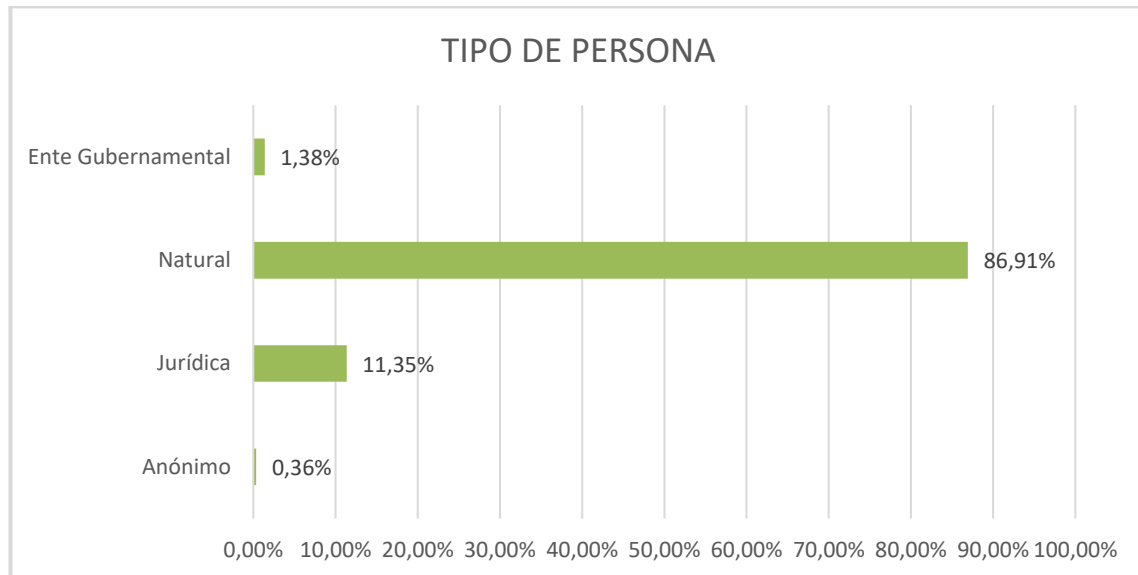
- ✓ Anónimo
- ✓ Jurídico
- ✓ Natural
- ✓ Ente gubernamental
- ✓ Ente de control

Al respecto de los grupos enlistados y en relación con el análisis de demanda en la interacción con el Ministerio, por todos sus canales de atención, es de resaltar que las personas naturales fueron las que



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DOCUMENTO DE PRIORIZACIÓN DE TEMATICAS	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 13/08/2024	Código: DS-A-SCD-11

más interactuaron.



Fuente: Elaboración Propia

De las personas naturales, fueron mayoritarias las interacciones de personas, principalmente, de Bogotá D.C. – Colombia; de género masculino; de las etnias indígena, afrocolombiana y palenquera; y con discapacidad auditiva y física.

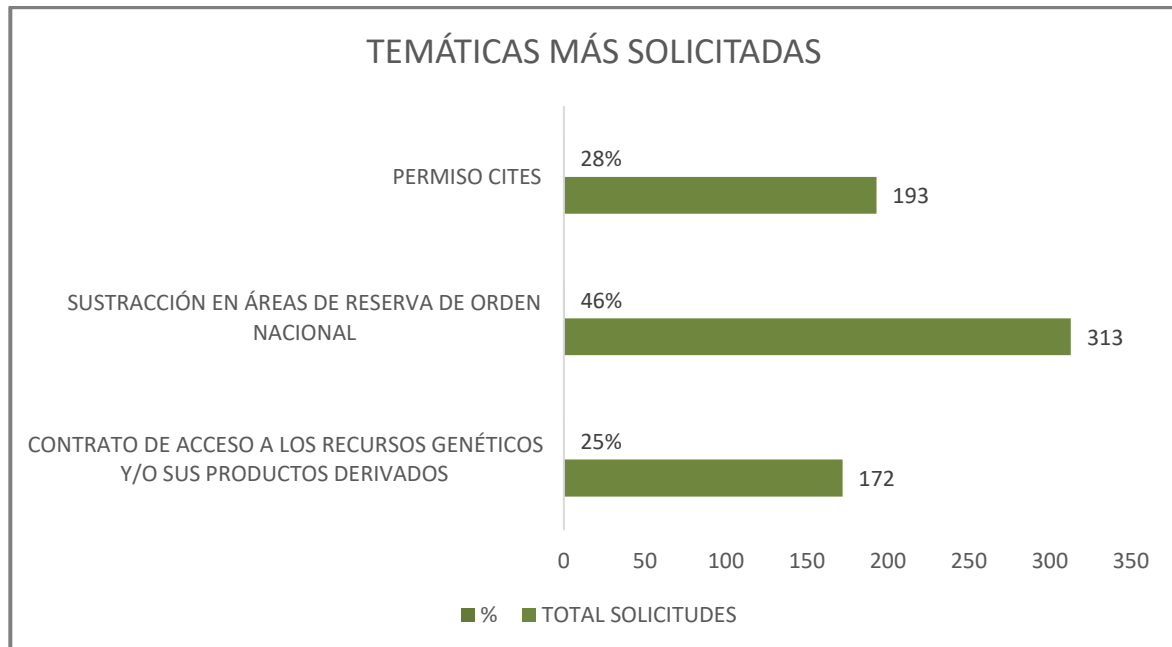
De las personas jurídicas, fueron mayoritarias las interacciones de las entidades del sector económico energético.

De los entes gubernamentales, fueron mayoritarias las interacciones, principalmente, de las autoridades ambientales, los Ministerios, las Alcaldías y la Presidencia.

3.2. Información recurrente

3.2.1. Solicitudes de información por medio de PQRSD

De acuerdo con la demanda de información y los mecanismos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para el año 2023 se recibieron 9.387 comunicaciones tipificadas como PQRSD, de estas se logró identificar las temáticas que recibieron mayor recurrencia, a continuación, se muestran los 3 temas de mayor consulta, junto con la totalidad de solicitudes que presentaron.



Con el fin de dar contexto a los temas presentados, a continuación, se realizará una breve descripción de cada uno de ellos:

Contrato de Acceso a Recursos Genéticos y sus Producto Derivados en Colombia. Es la autorización para la obtención y utilización de los recursos genéticos conservados en condiciones ex situ e in situ de sus productos derivados o de ser el caso, de sus componentes intangibles, con aprovechamiento comercial entre otros. Tiene como resultado un contrato de acceso a recurso genético y resolución, dando perfeccionamiento al contrato de acceso a recurso genético.

Permisos CITES: Permisos de Exportación, Importación y Reexportación de especies listadas en los Apéndices de la Convención CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres).

Evaluación de Viabilidad de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal de Orden Nacional: Es el levantamiento de la figura legal de reserva forestal sobre un área definida para para el desarrollo de actividades económicas declaradas por la ley como de utilidad pública o interés social que impliquen remoción de bosques o cambio en el uso de los suelos o cualquiera otra actividad distinta del aprovechamiento racional de los bosques.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DOCUMENTO DE PRIORIZACIÓN DE TEMATICAS	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 13/08/2024	Código: DS-A-SCD-11

4. PREGUNTAS FRECUENTES

Teniendo en cuenta la atención de los canales de primer contacto a cargo de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, se identifican las preguntas frecuentes realizadas por la ciudadanía, las cuales se publican en la página web institucional. Esto favorece la transparencia activa y evita que los ciudadanos tengan que acceder a interponer en la Entidad PQRSD y solicitudes de acceso a información; dentro de los lineamientos que se consideran efectivos para interactuar con la ciudadanía se considera una herramienta efectiva publicar las respuestas a las preguntas frecuentes que gestiona la entidad, orientando la gestión a los principios de celeridad y eficiencia.

A partir de las temáticas priorizadas en el presente documento, a continuación, se relacionan las preguntas frecuentes contenidas en la web institucional, cuyo contenido atiende a dichos asuntos (Trámites ambientales, Proyectos de inversión, Impuesto al carbono, Reserva forestal y Codificación y gestión de residuos):

***Qué es la sustracción de área de reserva forestal de orden nacional?**


Respuesta: Es el levantamiento de la figura legal de reserva forestal sobre un área definida para para el desarrollo de actividades económicas declaradas por la ley como de utilidad pública o interés social que impliquen remoción de bosques o cambio en el uso de los suelos o cualquiera otra actividad distinta del aprovechamiento racional de los bosques.

***Qué es un contrato de recursos genéticos?**

Respuesta: Acuerdo entre la Autoridad Nacional Competente en representación del Estado y una persona, el cual establece los términos y condiciones para el acceso a recursos genéticos, sus productos derivados y, de ser el caso, el componente intangible asociado.

***Actividades que configuran acceso a los recursos genéticos y sus productos derivados?**

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en la resolución 1348 de 2014 la configuración de acceso a los recursos genéticos y sus productos derivados está determinado por las siguientes actividades que se realicen con especies nativas, bien sea en sus formas silvestre, domesticada, cultivada o escapada de domesticación, incluyendo virus, viroides y similares, que se encuentren en el territorio nacional o fuera de este:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DOCUMENTO DE PRIORIZACIÓN DE TEMATICAS	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 13/08/2024	Código: DS-A-SCD-11

- Las que pretendan la separación de las unidades funcionales y no funcionales del ADN y/o el ARN, en todas las formas que se entren en la naturaleza.
- Las que pretendan el aislamiento de una o varias moléculas, entendidas estas como micro y macromoléculas, producidas por el metabolismo de un organismo.
- Siempre que se pretenda solicitar patente sobre una función o propiedad identificada de una molécula, que no se ha aislado y purificado.

5. TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A LENGUAS NATIVAS

Dada la priorización de temáticas con mayor demanda, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto viene adelantando el trabajo de disponer información web institucional en lenguas nativas, con el propósito de que la oferta institucional del Ministerio y la nueva normatividad sea conocida, y para que la información de mayor interés sea transparente y accesible a todos los grupos de valor, garantizando así los derechos humanos y la igualdad. Esta traducción aporta a la preservación de valores, identidades y tradiciones culturales.

Al respecto, y basados en la información estadística del documento “Plan Decenal de Lenguas Nativas de Colombia”, del año 2022, página 13, vemos cómo la lengua nativa indígena arhuaca cuenta con una de las densidades de población mayor (34711) en el país, en relación con otras lenguas; por ello, se consideró apropiado iniciar con la traducción de contenidos institucionales a lengua arhuaca, los cuales vienen siendo incorporados en la página web del Ministerio; a saber:

- Contenidos incorporados en web: Carta de trato digno, Preguntas frecuentes, e información institucional de misión, visión, objetivos y funciones de la entidad.

6. CONCLUSIONES


- Es importante gestionar con las áreas del Ministerio, competentes frente a los temas priorizados, la identificación y organización de la información que de estos asuntos se va a publicar en la página web, además de prever que se asegure la disposición de enlaces que redirijan a los temas desde el home, pues no es fácil encontrar la información desde la página de inicio institucional.
- Fortalecer la inclusión de más preguntas frecuentes relacionadas con las temáticas priorizadas junto con su posterior traducción a lenguas nativas.
- Continuar con la implementación de la estrategia de lenguaje claro en la entidad, a fin de que los contenidos dispuestos en la web sean más comprensibles.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DOCUMENTO DE PRIORIZACIÓN DE TEMATICAS	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 13/08/2024	Código: DS-A-SCD-11

- Se recomienda establecer un punto de control anterior a la publicación de información en la página web, que permita determinar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad web, el uso de lenguaje claro y la pertinencia de la información con referencia a la función asignada al Ministerio en el Decreto 3570 de 2011 y el Decreto 1682 de 2017.
- Evitar el uso de tecnicismos en la información, ya que puede generar confusiones.
- Verificar que los enlaces que se relacionan puedan abrirse y carguen sin errores.
- Es importante continuar fortaleciendo la disposición de datos abiertos, pues favorecen la transparencia y evidencian las actuaciones que tiene la entidad frente los trámites y temáticas más consultadas.
- Validar que la información publicada en la sección de noticias se encuentre relacionada dentro de las temáticas de la página web donde los grupos de interés puedan encontrar más información.



SC-2000142



SA-2000143