

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(1 al 31 de enero de 2017)

## TABLA DE CONTENIDO

1. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	3
1.2. Radicación de Peticiones .....	3
1.3. Reporte de peticiones por dependencia .....	4
1.4. Indicador de oportunidad .....	6
1.5. Indicador de percepción de los usuarios de servicios del Ministerio .....	7
2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO .....	7
2.1. Canal telefónico .....	8
2.2. Canal presencial .....	9
2.3. Chat institucional .....	10
2.4. Competencia en la gestión de solicitudes .....	10
2.5. Consultas de trámites del Ministerio .....	11
2.6. Consultas de Autoridades Ambientales .....	11
3. URNA DE CRISTAL .....	12
4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN .....	13
4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción .....	13
5. OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO .....	14
5.1. Estrategia de participación ciudadana .....	14

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(1 al 31 de enero de 2017)

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 del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible**, correspondiente a la gestión realizada en esta dependencia, en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2017, donde se incluye la atención multicanal, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y otras acciones desarrolladas dentro de la implementación Modelo de Gobierno Abierto.

**1. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Los datos presentados en este informe son tomados del Sistema de Gestión Documental – SIGDMA, las peticiones son tramitadas por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, donde se tipifica la petición, se establecen los tiempos de respuesta y se asigna a la dependencia responsable de gestionar la petición.

**1.2. Radicación de Peticiones**

La **Tabla 1** presenta las solicitudes que ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 al 31 de enero, diferenciando los canales de radicación. Para este periodo se evidencia que el canal de radicación de solicitudes con mayor afluencia, es la Ventanilla Única con 1103 peticiones, seguida del correo electrónico con 742 peticiones y la sede electrónica con 74 peticiones.

Tabla 1. Consolidado de solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental MADS. Enero - 2017

<b>Canales de Ingreso de Peticiones</b>	<b>Número de Solicitudes</b>
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1103
Sede Electrónica	74
Correo electrónico	742
<b>Total</b>	<b>1919</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, SIGDMA, enero 2017

De las 1919 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 259 peticiones (correspondiente al 13,49% de las peticiones que ingresa a la Entidad), efectuando la remisión por competencia a otras entidades y respuestas relacionadas con la descripción general de servicios y horarios de atención.

### 1.3. Reporte de peticiones por dependencia

La **Tabla 2** presenta la participación de las áreas del Ministerio en la gestión de las peticiones y el porcentaje de contribución en la gestión.

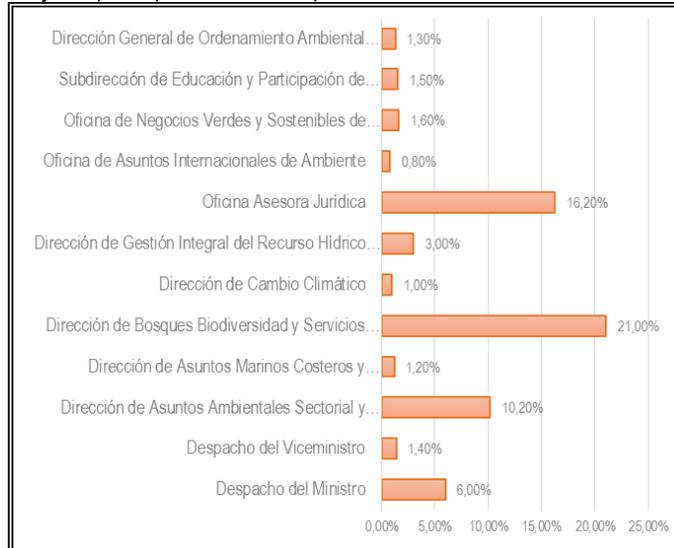
Tabla 2. Solicitudes físicas gestionadas por las dependencias del Ministerio, enero 2017

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	115	6,0%
	Despacho del Viceministro	27	1,4%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	195	10,2%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	23	1,2%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	403	21,0%
	Dirección de Cambio Climático	19	1,0%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	58	3,0%
	Oficina Asesora Jurídica	311	16,2%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	15	0,8%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	30	1,6%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	29	1,5%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	25	1,3%	
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	129	6,7%
	Grupo de Comunicaciones	4	0,2%
	Grupo Contratos	33	1,7%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	259	13,5%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	1	0,1%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	0	0,0%
	Grupo de Tesorería	18	0,9%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	3	0,2%
	Grupo de Gestión Documental	9	0,5%
	Grupo de Sistemas	0	0,0%
	Grupo Talento Humano	158	8,2%
	Secretaría General	23	1,2%
	Grupo de Servicios Administrativos	12	0,6%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	4	0,2%
	Oficina de Control Interno	10	0,5%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	6	0,3%	
<b>Total</b>	<b>1919</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, SIGDMA enero de 2017

La Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó 403 peticiones, seguida por la oficina Asesora Jurídica con 311 y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con 259.

Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones

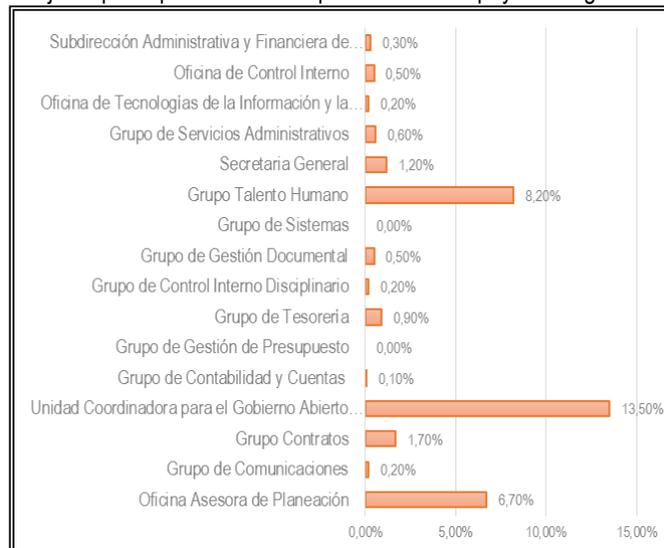


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

El

**Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de enero, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 21% de las peticiones de la Entidad, la Oficina Asesora Jurídica el 16,20% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana el 10,20%.

Gráfico 2. Porcentaje de participación de las dependencias de apoyo en la gestión de las peticiones

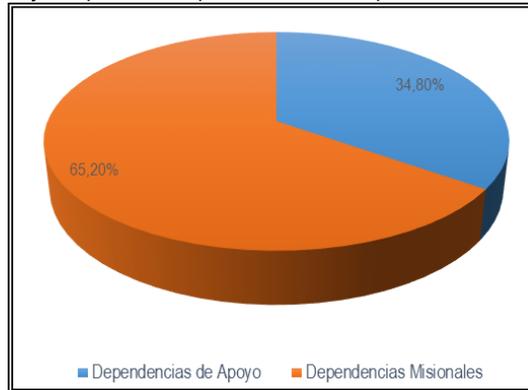


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

El **Gráfico 2** presenta el porcentaje de participación de las dependencias de apoyo en la gestión de peticiones de la Entidad, la Unidad Coordinadora gestionó el 13,50%, seguido del Grupo de Talento Humano con el 8,20% y la Oficina Asesora de Planeación con 6,70%.

El **Gráfico 3** presenta el porcentaje de participación en la gestión de peticiones para el mes de enero de las dependencias misionales y de apoyo del Ministerio.

**Gráfico 3.** Porcentaje de peticiones que tramitan las dependencias misionales y de apoyo



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

Las peticiones que ingresaron a la Entidad, fueron gestionadas en un 65,20% por las dependencias misionales y el 34,8 % por las dependencias de apoyo.

#### 1.4. Indicador de oportunidad

La Unidad Coordinadora reporta el indicador de oportunidad de las peticiones de la Entidad, dependiendo el tipo de petición se asigna los términos de respuesta según lo establecido en la Ley 1755 de 2015. A continuación se presenta el reporte de la información base para obtener el indicador de oportunidad en la respuesta:

Tabla 3. Información base reporte indicador de oportunidad, enero de 2017.

Estado de las Respuestas	Nº de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	752
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	251
Solicitudes vencidas sin responder	621
Solicitudes en gestión	295
<b>Total</b>	<b>1919</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto enero 2017

El Indicador reportado por la Unidad Coordinadora tiene la siguiente la formulación:

$$\frac{\text{Número de peticiones atendidas en términos de Ley}}{(\text{Número total de Peticiones} - \text{Número de Peticiones en gestión})} \times 100$$

El indicador de oportunidad para el mes de enero fue del 46,3%.



### 1.5. Indicador de percepción de los usuarios de servicios del Ministerio

Para la medición del indicador se identifica como satisfactoria las encuestas que se califican con puntuación 4 y 5 en los 6 parámetros de atención de la encuesta, si las personas califican uno de los parámetros con valores inferiores a 4 se identifica como deficiente o insatisfactorio. Para el mes de enero se aplicaron 4 encuestas, la totalidad de encuestas tuvieron resultado favorable, arrojando un 100% en la efectividad del servicio.

## 2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El Centro de Contacto del Ministerio, que lidera la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, recibe las solicitudes de los interesados a través de los canales de primer contacto dispuestos por la Entidad por el que ingresaron. La evacuación presentada en la tabla 4 corresponde a las obligaciones de la Unidad Coordinadora, que no necesariamente corresponde a la proyección de respuesta a las solicitudes.

La **Tabla 4** presenta las solicitudes recibidas, las tipificadas y el canal de comunicación por el que ingresaron. La evacuación presentada en la tabla 4 corresponde a las obligaciones de la Unidad Coordinadora, que no necesariamente corresponde a la proyección de respuesta a las solicitudes.

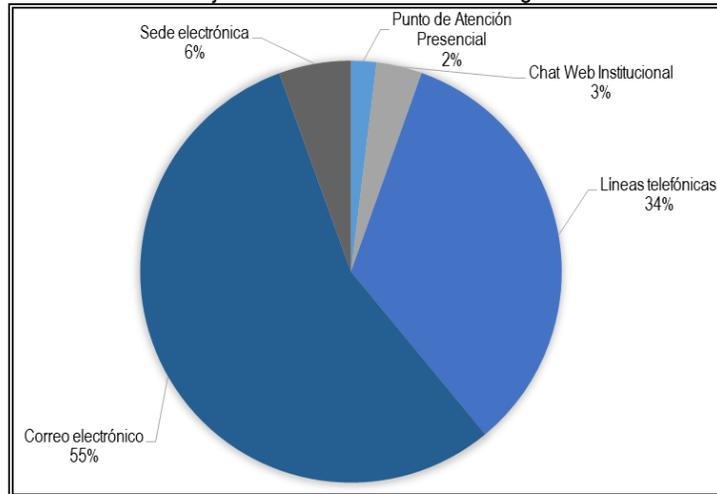
Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, enero de 2017

Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	26	26	0	100%	1,94%
Chat Web Institucional	47	47	0	100%	3,51%
Líneas telefónicas	464	449	15	96,7	33,56%
Correo electrónico	742	742	0	100%	55,46%
Sede electrónica	74	74	0	100%	5,53%
<b>TOTAL</b>	<b>1353</b>	<b>1338</b>	<b>0</b>	<b>99,34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto enero 2017

La **Tabla 4** permite visualizar los canales de atención que administra la Unidad Coordinadora; el canal de comunicación más usado por las personas en el mes de enero fue la atención telefónica con el ingreso del 33,56% de las solicitudes.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2016

De los canales de consulta que la Entidad proporciona y administra la Unidad Coordinadora a las personas para realizar solicitudes, se observa en el **Gráfico 5** que son el canal telefónico y el correo electrónico los más demandados.

## 2.1. Canal telefónico

La Unidad Coordinadora cuenta con un equipo de colaboradores capacitados en los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que orientan a las personas en los temas que maneja el Ministerio. La **Tabla 5** presenta el número de solicitudes telefónicas atendidas en el mes.

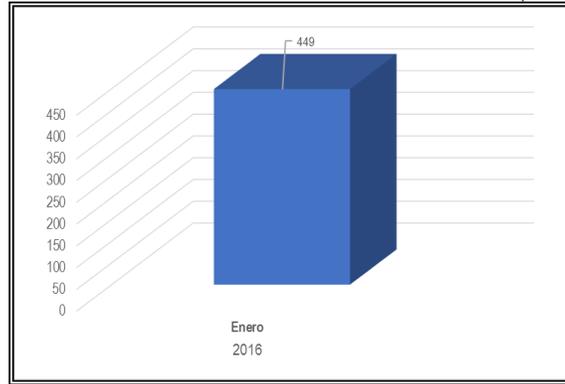
Tabla 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	449

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

Para el mes de enero, cerca del 75% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 25% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero de 2017

## 2.2. Canal presencial

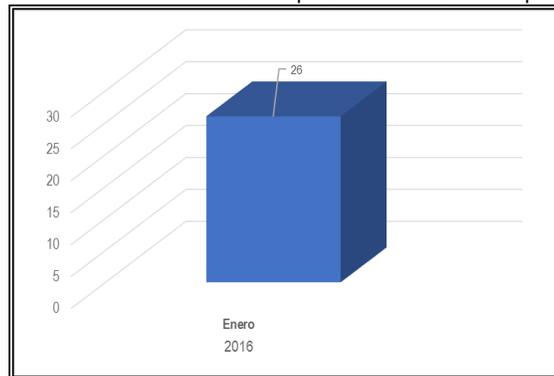
En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde las personas pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La **Tabla 6** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas por mes.

Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	26

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto enero 2016

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

### 2.3. Chat institucional

Mediante la página web [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co), las personas pueden acceder al Chat Institucional para realizar consultas, con solución al primer contacto. El equipo de la Unidad Coordinadora atiende este canal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La **Tabla 7** presenta el número de solicitudes atendidas por este canal.

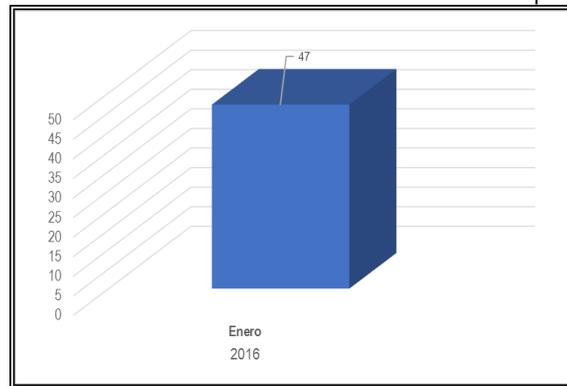
Tabla 7. Número de solicitudes Chat Web atendidas

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	47

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

El tipo de solicitudes que se gestionan por este canal son de tipo técnico, el equipo de la Unidad Coordinadora consulta, cuando sea el caso, las dependencias misionales a fin de generar respuestas oportunas y de calidad.

Gráfico 8. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

### 2.4. Competencia en la gestión de solicitudes

Los canales de primer contacto (presencial, telefónico y chat) son atendidos por el equipo del Centro de Contacto Ciudadano que se encuentra en la Unidad Coordinadora, quienes identifican las dependencias del Ministerio y las entidades responsables de gestionar las solicitudes de las personas. Para el canal telefónico, se indica a la persona la dependencia que puede resolver la solicitud y se traslada la llamada, indicando el número de extensión; si la solicitud compete a otras entidades, se indica a las personas los canales de comunicación que ofrece la entidad responsable. La **Tabla 8** presenta las entidades responsables de gestionar las respuestas a las solicitudes efectuadas en el mes de enero.

Tabla 8. Competencia en la gestión de solicitudes canales de atención de primer contacto

Entidades	Telefónico	Chat Institucional	Presencial	Total General
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	241	26	23	290
Autoridades Ambientales	76	1	1	78
Otros Ministerios	36	0	0	36

Entidades	Telefónico	Chat Institucional	Presencial	Total General
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	5	0	0	5
Otros	88	20	2	110
<b>Total General</b>	<b>446</b>	<b>47</b>	<b>26</b>	<b>519</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto enero 2017

El 55,8% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de enero correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 26,8% a temas de autoridades ambientales y el 21,1% a otras entidades.

## 2.5. Consultas de trámites del Ministerio

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofrece 7 trámites ambientales a la ciudadanía, 4 de ellos están en cabeza de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos y 3 por la Dirección de Cambio Climático (Mecanismos de Desarrollo Limpio – MDL). La **Tabla 9** presenta el número de solicitudes efectuadas por los canales de primer contacto, respecto a la información de los trámites ambientales que ofrece el Ministerio.

Tabla 9. Solicitudes de trámites ambientales ofrecidos por el Ministerio efectuados por canales de primer contacto

Trámites	Telefónico	Presencial	Chat	Total General
Sustracción de Áreas de Reserva Forestal	2	0	0	2
Levantamiento de Veda	4	0	0	4
Acceso a Recurso Genético	0	0	0	0
Permiso CITES	3	0	3	6
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	8	0	0	8
<b>Total General</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

La información más solicitada referente a trámites consultada por los canales del primero contacto en el mes de enero corresponde a Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de Desarrollo Limpio - MDL y Permiso Cites con 8 y 6 solicitudes respectivamente; sigue siendo el canal telefónico el canal más usado para este tipo de consultas.

## 2.6. Consultas de Autoridades Ambientales

La medición de los canales de atención de primer contacto permite identificar las solicitudes de competencia de las autoridades ambientales, cuando esto ocurre el personal del Ministerio explica a la persona la competencia del tema que solicita y de igual forma brinda los canales de atención disponibles para generar consultas. La **Tabla 10** presenta el número de solicitudes que ingresaron al Ministerio de competencia de las autoridades ambientales.

Tabla 10. Número de solicitudes de primer contacto de competencia de Autoridades Ambientales.

AUTORIDADES AMBIENTALES	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	32	0	0	32
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	22	1	1	24

AUTORIDADES AMBIENTALES	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	10	0	0	10
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	2	0	0	2
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	2	0	0	2
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	1	0	0	1
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	1	0	0	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>78</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

El top 5 de solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, seguido de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC y la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA

### 3. URNA DE CRISTAL

Urna de Cristal es un canal de comunicación perteneciente a MinTIC, mediante el cual las personas desarrollan sus consultas o participan en foros permitiendo así el interactuar con el Estado y el respectivo sector. Las consultas realizadas a través de la herramienta, son revisadas a diario con la finalidad de dar respuesta en términos propios de esta.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero de 2017.

De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a enero de 2017 el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha recibido 134 solicitudes dando respuesta a la totalidad, lo que obedece al 100% de solicitudes atendidas, esto clasifica al Ministerio en una **valoración de Ideal**, según los parámetros establecidos por Urna de Cristal.

## 4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

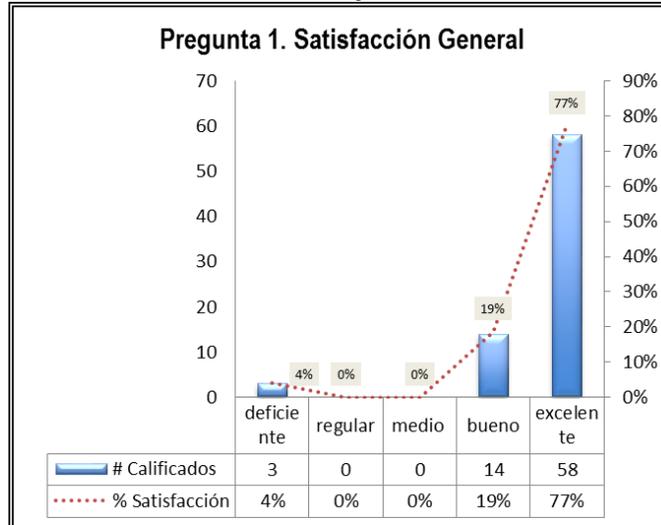
### 4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción realizada al canal telefónico la componen 3 preguntas, así:

1. Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.
2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.
3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.

Durante el mes de enero fueron realizadas 75 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 16,7% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico (449), de las encuestas efectuadas, 58 solicitudes fueron calificadas como excelente y tan solo 3 fueron valoradas como deficiente. La información es presentada en el **Gráfico 9**.

Gráfico 9. Nivel de satisfacción general del servicio telefónico



Fuente: BPM Consulting, operador del Centro de Contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, enero 2017

Gráfico 90. Tabulación encuestas de satisfacción



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2017

El **Gráfico 90** presenta la tabulación de las preguntas 2 y 3 que hacen parte de la encuesta de satisfacción que se realiza al canal de atención telefónica, el porcentaje de acuerdo en la atención es superior al 95%.

## 5. OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO

En la implementación del Modelo de Gobierno Abierto en el Ministerio de Ambiente, la Unidad Coordinadora ha adelantado las siguientes acciones:

### 5.1 Estrategia de participación ciudadana

El Ministerio cumple con lo dicho en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992. En virtud de esto, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, está liderando la construcción conjunta

de una estrategia colaborativa e innovadora, que permita avanzar en el cumplimiento del Principio 10 y sus derechos de acceso a la información sobre asuntos ambientales, la participación en los procesos de toma de decisiones y el acceso a justicia ambiental. El objetivo es la implementación de este Principio de forma articulada con los diferentes sectores: público, privado, academia y organizaciones de la sociedad civil.

En este sentido se llevó a cabo actualización de la Caracterización de Usuarios, el Protocolo del Servicio al Ciudadano, el Plan de Participación con un enfoque de Gobierno Abierto y en el marco del posconflicto y el respeto de los Derechos Humanos, en donde se estableció el marco general para seguir posicionando el Modelo de Gobierno Abierto en todo el Ministerio y en el Sector Ambiental. Este documento fue socializado y se hizo una campaña de apropiación en las dependencias del Ministerio.

La Unidad Coordinadora lidera el piloto de innovación de "Humos Negros" junto a la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, en el cual se están implementando herramientas de innovación para lograr la participación ciudadana y la formulación de una solución a la contaminación del aire en Bogotá. Para la construcción de este proyecto se realizaron en el periodo de reporte, la planificación para lograr la continuidad del proyecto durante el año 2017.

Se hizo seguimiento al cumplimiento de los compromisos del MADS en la Alianza para el Gobierno Abierto (SIAC y Gasto Público Ambiental).

## **5.2. Sistema de Gestión Documental – Modulo Peticiones.**

Con la conformación del Centro de Contacto, se garantiza el acceso a la información, la realización de trámites y servicios, la atención oportuna de las peticiones de los ciudadanos con canales disponibles como canal telefónico, atención presencial, virtual, cumpliendo así con las directrices y lineamientos impartidos por la Estrategia de Gobierno en Línea. El Centro de Contacto es un medio idóneo para la caracterización de usuarios y de necesidades, generando insumos importantes para las áreas misionales y permite enfocar y mejorar la prestación del servicio.

Con la implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental, se han realizado acciones relacionadas a este proceso como son:

- ✓ Gestión de requerimientos funcionales para el trámite de las peticiones.
- ✓ Jornada de capacitación en el manejo del SIGDMA, esta actividad se llevó a cabo durante el mes de diciembre en las dependencias del Ministerio, para este espacio se habilitó un ambiente de pruebas del sistema que permitió a los usuarios modelar todos los tipos documentales de la entidad.
- ✓ Consolidación de usuario (roles y permisos) de todas las dependencias de la Entidad.
- ✓ Definición de mensajes y acciones en la estrategia de divulgación del sistema
- ✓ La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, está a cargo del direccionamiento de todas las peticiones que ingresan a la Entidad, con el fin de que estas sean respondidas a las personas oportunamente, para lo cual se elaboraron Guías de Competencia y Asignación que se están actualizando continuamente y validando con las áreas responsables

De igual forma se realizó la consolidación de las peticiones que se encuentran vencidas sin responder radicadas en la Entidad en el mes de diciembre, realizando el reporte y envío a cada una de las dependencias, donde se relacionan los radicados pendientes.

### **5.3. Realización de informes**

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, acorde con sus funciones, de manera permanente recopila y consolida datos para generar los informes solicitados (Informe de Gestión mensual, PAC, indicadores de gestión), entre otros.

Cordialmente,

**Edna Margarita Ángel Palomino**  
Profesional Especializada

Elaboró: Diego Trujillo Escobar – Contratista de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental  
Revisó y aprobó: Camilo Quintero Giraldo, Líder de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental