

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
 (1 al 31 de mayo de 2016)

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 el artículo 29 de la Resolución No. 1590 de 2012 del MADS; 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 mayo de 2016, 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 que presenta el informe son tomados del Sistema de Gestión Documental – eSigna, las peticiones son tramitadas por la Unidad Coordinadora, donde se tipifica la petición, se establecen los tiempos de respuesta y se asigna a la dependencia que atenderá 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 mayo, 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 1297 peticiones (peticiones escritas), seguida del correo electrónico con 844 peticiones y la sede electrónica con 60 peticiones.

Tabla 1. Consolidado de Solicitudes Radicadas Sistema de Gestión Documental MADS Mayo - 2016

Canales de Ingreso de Peticiones	Número de Solicitudes
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1297
Sede Electrónica	60
Correo electrónico	844
Total	2201

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, eSigna Mayo 2016

De las 2201 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 129 peticiones, efectuando la remisión por competencia a otras entidades y respuestas relacionadas con la descripción general de servicios y horarios de atención.

1.2 Reporte de Peticiones Escritas por Dependencia

La Tabla 2 presenta la asignación de las peticiones escritas a las áreas del Ministerio y el porcentaje de participación sobre el total de peticiones de la entidad.

Tabla 2. Solicitudes Radicadas por Dependencia Mayo 2016

DEPENDENCIA		CANTIDAD DE SOLICITUDES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL TOTAL DE SOLICITUDES
MISIONALES	Despacho del Ministro	136	10,79%
	Despacho del Viceministro	20	1,59%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	85	6,74%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	12	0,95%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	320	25,38%
	Dirección de Cambio Climático	23	1,82%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	45	3,57%
	Oficina Asesora Jurídica	196	15,54%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	19	1,51%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	11	0,87%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	14	1,11%
DE APOYO	Unidad Técnica De Ozono	5	0,40%
	Oficina Asesora de Planeación	85	6,74%
	Grupo de Comunicaciones	1	0,08%
	Grupo Contratos	26	2,06%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	95	7,53%
	Grupo de Tesorería, Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	13	1,03%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0,16%
	Grupo de Gestión Documental	7	0,56%
	Grupo Talento Humano	82	6,50%
	Secretaría General	15	1,19%
	Oficina de Control Interno	47	3,73%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	2	0,16%	
TOTAL PETICIONES		1261	100,00%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, a partir de los registros entrantes en mayo de 2016

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 320 peticiones escritas, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 196, el Despacho del Ministro con 136 y la Unidad Coordinadora con 95.

Gráfico 1. Porcentaje de Participación de las Dependencias en las Peticiones Físicas

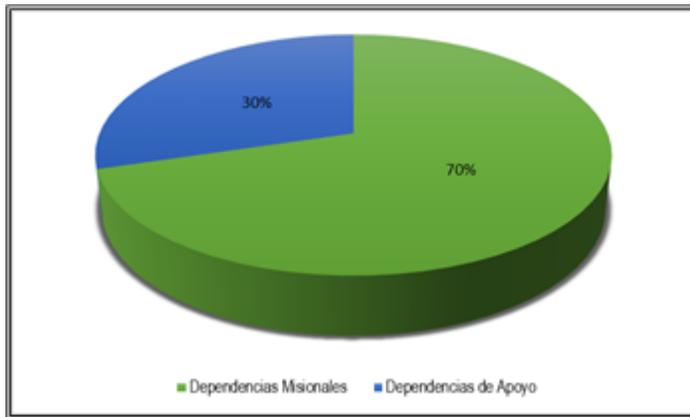


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

El Gráfico 1 presenta el porcentaje de peticiones escritas por dependencias, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 25,38% de las peticiones físicas de la entidad para el mes de mayo, la Oficina Asesora Jurídica el 15,5%, el Despacho del Ministro el 10,79%. En el rango del 6% -7% aparecen la Oficina Asesora de Planeación, la Unidad Coordinadora y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana.

El Gráfico 2 presenta el porcentaje de peticiones que gestionaron para el mes de mayo, las dependencias misionales y de apoyo del Ministerio.

Gráfico 2. Porcentaje de Peticiones que Tramitan Dependencias Misionales y de Apoyo



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

Las peticiones que ingresaron a la entidad, fueron gestionadas en un 70,3% por las dependencias misionales y el 29,7% por las dependencias de apoyo.

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, recibió las solicitudes de los ciudadanos a través de los canales de primer contacto dispuestos por la entidad. La por el que ingresaron.

Tabla 3 presenta las solicitudes atendidas y el canal de comunicación por el que ingresaron.

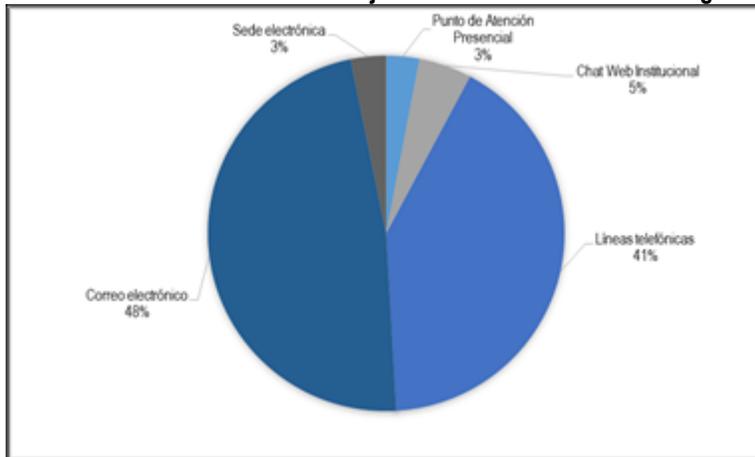
Tabla 3. Registro de Solicitudes Atendidas por el Centro de Contacto Mayo de 2016

Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	55	55	0	100%	3,0%
Chat Web Institucional	89	89	0	100%	4,8%
Líneas telefónicas	765	765	0	100%	41,3%
Correo electrónico	884	884	0	100%	47,7%
Sede electrónica	60	60	0	100%	3,2%
TOTAL	1.853	1.853	0	100%	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Mayo 2016

La **Tabla 3** permite visualizar el canal de comunicación más usado por los ciudadanos en el mes de mayo fue el correo electrónico, con un ingreso de 884 solicitudes.

Gráfico 3. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

De los canales de consulta que la entidad proporciona a la ciudadanía para realizar solicitudes, se observa en el Gráfico 3 que es el correo electrónico y el canal telefónico son 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 los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. La Tabla 4 presenta las solicitudes telefónicas atendidas en lo corrido del año 2016.

Tabla 4. Número de Solicitudes Telefónicas Atendidas en el Año 2016

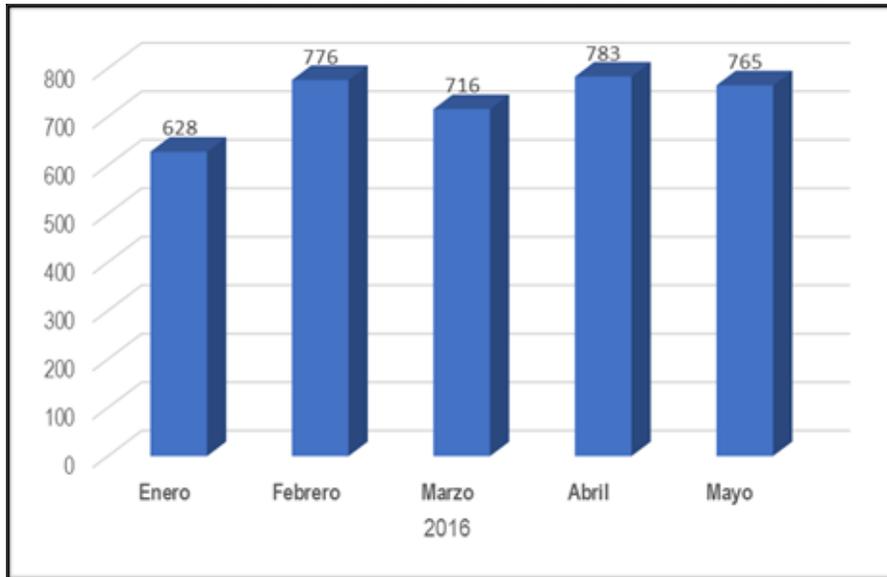
Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	628
Febrero	776
Marzo	716
Abril	783
Mayo	765

Promedio	733,6
----------	-------

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

El canal de atención de primer contacto más usado por la ciudadanía para la consulta de temas ambientales es el telefónico, con un volumen promedio de 734 consultas al mes. En lo corrido del año, los meses con mayores consultas han sido febrero y abril respectivamente.

Gráfico 4. Número de Solicitudes Telefónicas Atendidas en el Año 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

Los picos en consultas telefónicas coinciden con la entrada en vigencia de la Resolución 631 de 2015 que estableció los valores límites máximos permisibles en los vertimientos en el mes de febrero y para el mes de abril, el lanzamiento de reglamentación del uso racional de bolsas plásticas, Resolución 668 del 28 de abril de 2016.

2.2. CANAL PRESENCIAL

En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde los ciudadanos pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La Tabla 5 presenta el número de solicitudes presenciales atendidas en lo corrido del año 2016.

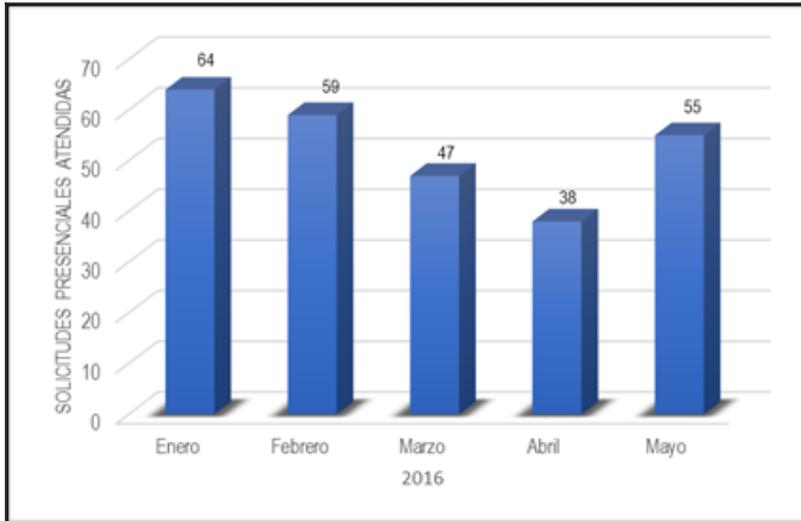
Tabla 6. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas en el Año 2016

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	64
Febrero	59
Marzo	47
Abril	38
Mayo	55
Promedio	52,6

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Mayo 2016

Para el mes de mayo se evidenció una reducción del 19% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de marzo donde se atendieron 47 solicitudes.

Gráfico 5. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas en el Año 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

2.3. CHAT INSTITUCIONAL

Mediante la página web www.minambiente.gov.co, los ciudadanos 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 el chat institucional durante el año 2016.

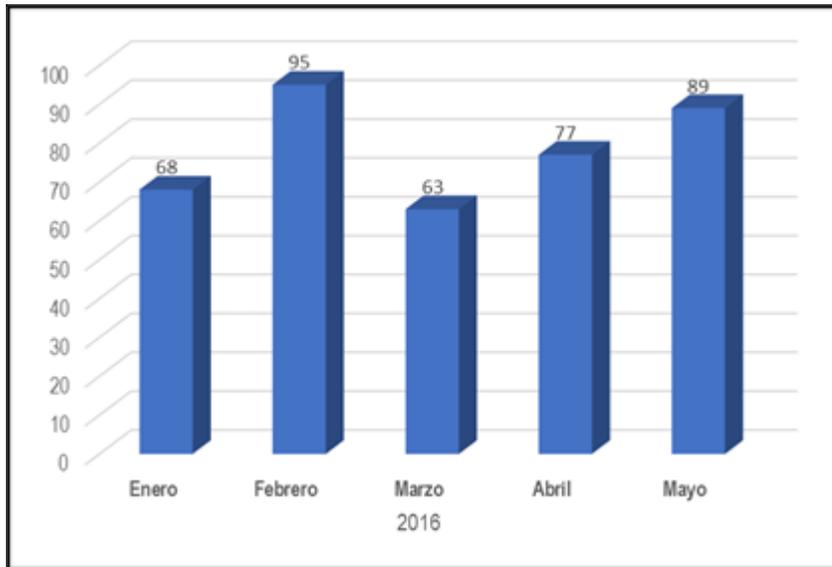
Tabla 7. Número de Solicitudes Chat Web Atendidas en el Año 2016

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	68
Febrero	95
Marzo	63
Abril	77
Mayo	89
Promedio	78,4

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Mayo 2016

Durante el mes de mayo se observó un aumento del 13,5% de las solicitudes que la ciudadanía genera por este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 77 solicitudes. El tipo de solicitudes que se gestionan por este canal son de tipo técnico, el equipo de la Unidad Coordinadora consulta las dependencias misionales a fin de generar respuestas de calidad.

Gráfico 6. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas en el Año 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

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 los ciudadanos. Para el canal telefónico, se indica al ciudadano 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 al ciudadano los canales de comunicación que ofrece la entidad responsable. La Tabla 8 presenta las dependencias del ministerio y entidades responsables de gestionar las respuestas a las solicitudes efectuadas en el mes de mayo.

Tabla 8. Competencia en la Gestión de Solicitudes Canales de Atención de Primer Contacto

DEPENDENCIA / ENTIDAD	INBOUND	CHAT	PRESENCIAL	TOTAL GENERAL
Otras Entidades	211	29	14	254
Secretaría General	116	23	12	151
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbano	110	6	3	119
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	61	4	8	73
Oficina Asesora de Planeación	65	2	3	70
Despacho del Ministro	55	4	5	64

DEPENDENCIA / ENTIDAD	INBOUND	CHAT	PRESENCIAL	TOTAL GENERAL
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación SINA	44	7	3	54
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	28	5	1	34
Dirección de Cambio Climático	26	3	1	30
Oficina Asesora Jurídica	22	1	1	24
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	12	3	3	18
Oficina de asuntos internacionales	5	1	0	6
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial, Coordinación del Sistema Nacional Ambiental	2	1	0	3
Despacho Viceministro	1	0	1	2

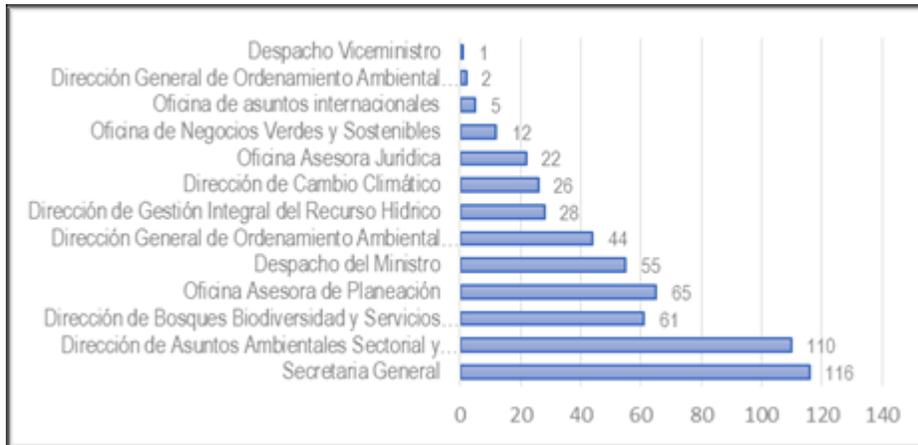
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Mayo 2016

Dentro de la clasificación de otras entidades se encuentran las Autoridades Ambientales del país, entidades vinculadas y adscritas al Ministerio y otros ministerios. El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es el responsable de la mayor cantidad de solicitudes que ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, esto ocurre por el desconocimiento de la ciudadanía de la separación de los dos ministerios en el año 2011. Lo anterior, corresponde una oportunidad para realizar campañas de divulgación frente a las competencias institucionales.

2.4.1. Competencia en Gestión de Solicitudes Telefónicas

El equipo del Centro de Contacto direcciona las solicitudes dependiendo de su naturaleza, el Gráfico 7 presenta el direccionamiento efectuado en el mes de mayo al interior del Ministerio, la dependencia con mayor direccionamiento de solicitudes en el periodo, fue la Secretaría General con un total de 116 registros, seguido de la Dirección de Asuntos Ambientales – DAASU con 110.

Gráfico 7. Dependencias que Gestionaron las Solicitudes Telefónicas Mayo 2016

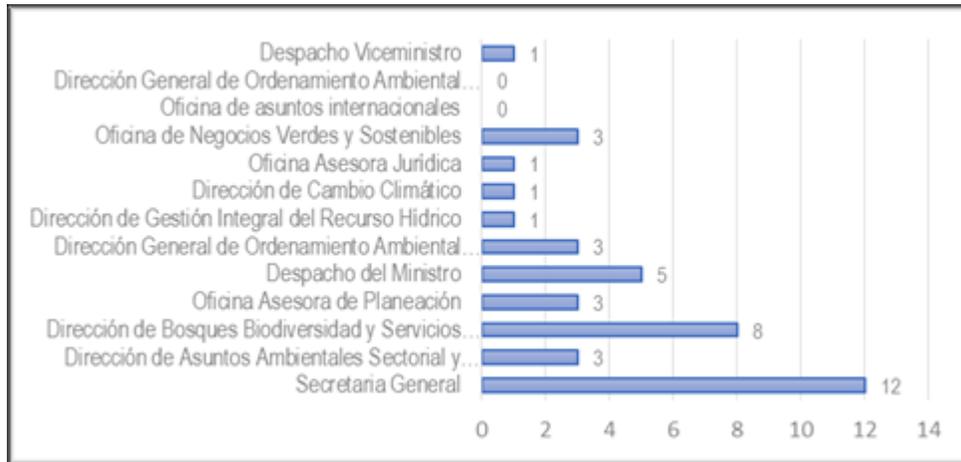


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

2.4.2. Competencia en Gestión de Solicitudes Presenciales

De las 55 solicitudes recibidas por el canal presencial durante el mes de mayo, el 22% de las solicitudes eran competencia de la Secretaría General, seguido de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos, con 8 solicitudes. Durante el mismo periodo se atendieron 5 solicitudes de competencia del Despacho del Ministro. A cada ciudadano atendido, se le indicó la entidad competente y los medios de comunicación. Los datos son presentados en el Gráfico 8.

Gráfico 8. Dependencias que Gestionaron las Solicitudes Presenciales Mayo 2016

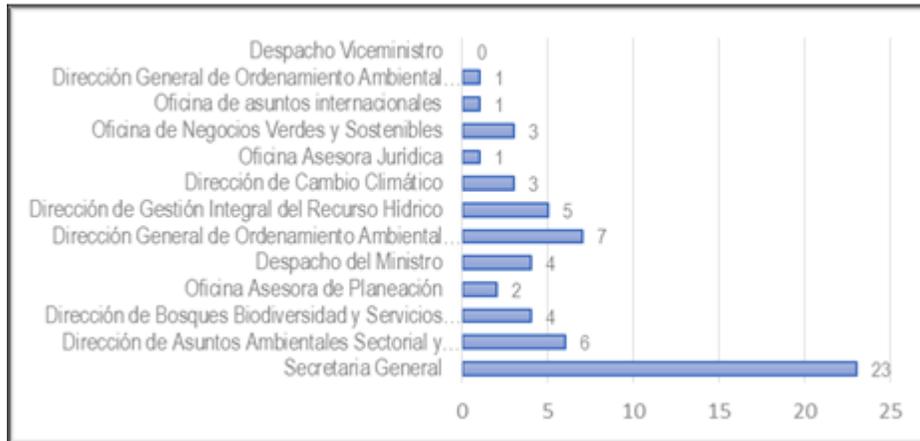


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

2.4.3. Competencia en Gestión de Solicitudes Chat Institucional

El chat institucional en el mes de mayo atendió 89 solicitudes, 23 de ellas eran competencia de Secretaría General, seguido de la Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación SINA. El Despacho del Viceministro no registró consultas y/o solicitudes de temas de su competencia.

Gráfico 9. Dependencias que Gestionaron las Solicitudes Chat Institucional Mayo 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

2.5. CONSULTAS POR DEPARTAMENTOS

En los canales de atención de solución al primer contacto que ofrece el Ministerio (presencial, telefónico y chat institucional) para el mes de mayo, el departamento del país con mayor número de solicitudes efectuadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue Cundinamarca con 811 registros en todos los canales. La información es presentada en la Tabla 9.

Tabla 9. Número de Solicitudes Atendidas en Canales de Primer Contacto por Departamentos, Mayo de 2016

DEPARTAMENTOS	CANALES DE ATENCIÓN			TOTAL
	INBOUND	CHAT	PRESENCIAL	
CUNDINAMARCA	718	50	43	811
ANTIOQUIA	12	6	2	20
VALLE DEL CAUCA	10	4	0	14
BOYACA	1	6	1	8
NORTE DE SANTANDER	2	3	1	6
TOLIMA	2	3	1	6
CASANARE	0	4	0	4
NARIÑO	3	0	0	3
MAGDALENA	1	1	1	3
PUTUMAYO	0	3	0	3
CORDOBA	0	1	1	2
HUILA	1	1	0	2
SANTANDER	1	0	1	2

DEPARTAMENTOS	CANALES DE ATENCIÓN			TOTAL
	INBOUND	CHAT	PRESENCIAL	
ATLANTICO	1	0	1	2
CAQUETA	1	1	0	2
ARAUCA	1	1	0	2
BOLIVAR	0	1	1	2
CALDAS	2	0	0	2
CESAR	1	0	0	1
SUCRE	0	0	1	1
META	0	1	0	1
CHOCO	0	0	1	1
LA GUAJIRA	0	1	0	1
NARINO	0	1	0	1
RISARALDA	1	0	0	1
QUINDIO	0	1	0	1
Total general	758	89	55	902

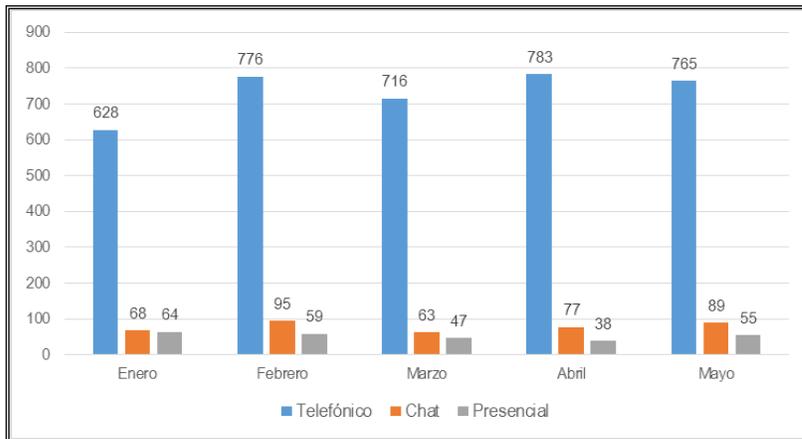
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

Los departamentos de Colombia que registran bajas consultas de los canales de primer contacto durante el mes de mayo fueron: Cesar, Sucre, Meta, Choco, La Guajira, Nariño, Risaralda y Quindío; se debe efectuar campañas de divulgación de los medios de comunicación del Ministerio, a fin de promover la comunicación en estas regiones.

2.6. TENDENCIA CANALES DE SOLUCIÓN AL PRIMER CONTACTO DEL MINISTERIO

El Gráfico 10 presenta la tendencia de las solicitudes de gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero de 2015 a mayo de 2016. En este se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, y el chat institucional presentó un aumento en la demanda del 13,48% con respecto al mes anterior. El canal presencial presentó un aumento del 30,9% con respecto al mes de abril.

Gráfico 10. Tendencia Canales de Solución al Primer Contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

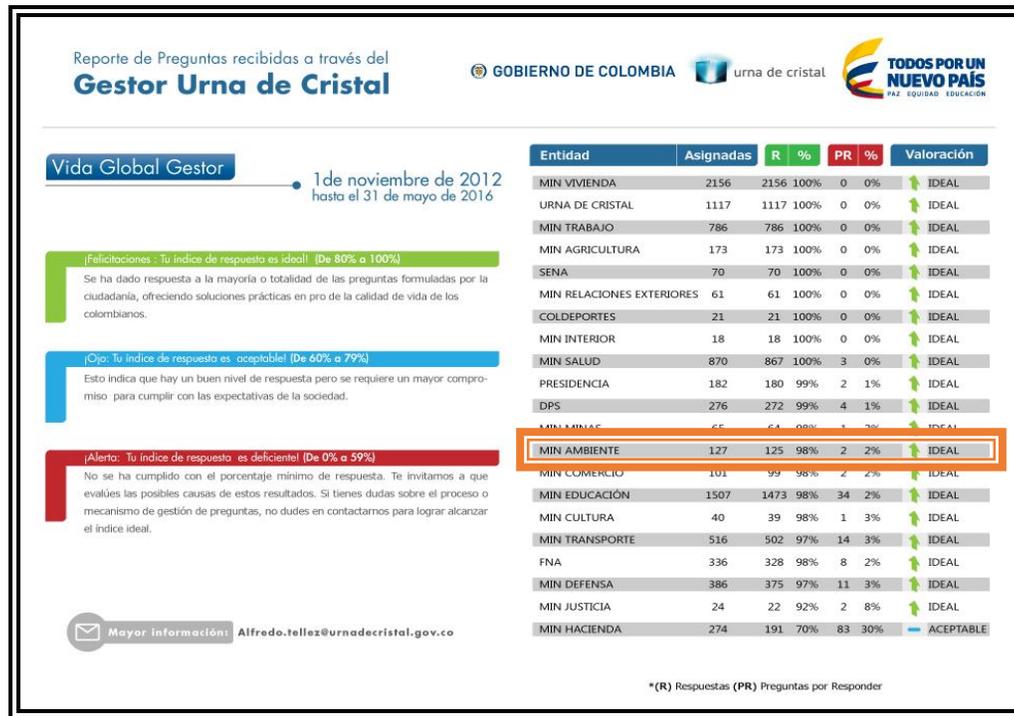


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

3. URNA DE CRISTAL

Este canal de comunicación pertenece a un programa de la Presidencia de la República, mediante el que la ciudadanía desarrolla sus consultas o participan en foros y permite conocer e 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.

Gráfico 11. Reporte Urna de Cristal Mayo 2016

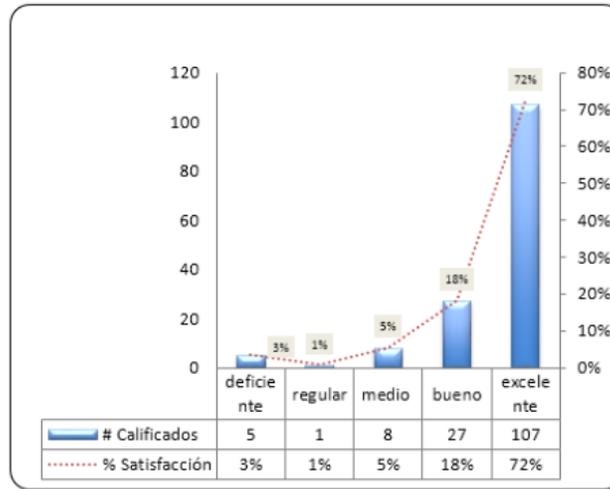


De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, se cuenta con la entrada de 127 solicitudes dando respuesta a las 125, lo que obedece al 98% de solicitudes atendidas, lo que clasifica al Ministerio en una valoración de Ideal, según los parámetros establecidos por Urna de Cristal.

4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Durante el mes de mayo fueron realizadas 148 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 14% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico, de las encuestas efectuadas 107 solicitudes fueron calificadas como excelente el servicio prestado por el Centro de Contacto.

Gráfico 12. Nivel de Satisfacción General del Servicio Telefónico



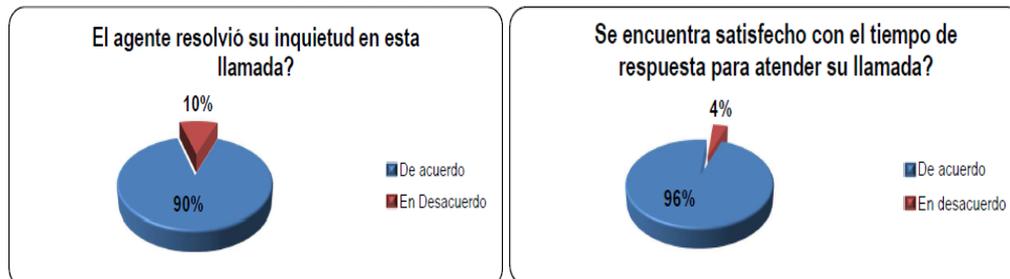
Fuente: BPM Consulting, operador del Centro de Contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Mayo 2016

4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción realizada al canal telefónico la componen 3 preguntas, las cuales se presentan a continuación.

1. Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indiquenos 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.

Gráfico 13. Tabulación Encuestas de Satisfacción



El Gráfico 13 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 90%.

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

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

5.1. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN

En el marco de la Estrategia Participativa del Principio 10 y en sintonía con el concepto de Gobierno Abierto se gestionaron diferentes reuniones para lograr la presencia de todos los sectores de la sociedad civil en la estrategia participativa. El primer taller con los diferentes sectores se realizó el 5 de mayo en el Hotel Embassy Park. En dicho encuentro participaron representantes de los siguientes sectores: academia (Universidad de Medellín, Universidad del Rosario y Universidad Manuela Beltrán), sociedad civil (Asociación Ambiente y Sociedad), sector privado (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI) y sector público (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Ministerio de Relaciones Exteriores).

Se continuó con las reuniones de las diferentes dependencias de MinAmbiente con el fin de construir el mapeo de participación de la Entidad. Se adelantó la construcción del mapeo de las siguientes dependencias misionales del Ministerio o que hacen parte del Sector Ambiental: Subdirección de Educación y Participación, Dirección de Cambio Climático, Dirección de la Gestión Integral del Recurso Hídrico, Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana y Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Se realizaron diversas reuniones con la Secretaria de Transparencia y con la Oficinas TIC y de Planeación del Ministerio de Ambiente para organizar la sesión de socialización con las comunidades de los compromisos que son competencia de MinAmbiente (7 y 14) con el II Plan de Acción de AGA. Por temas de convocatoria esta socialización se realizará el martes 12 de julio de 8 a 11 a.m. en el Departamento Administrativo de la Función Pública - Carrera 6 No. 12-62.

Se planificó y diseñó un mecanismo para desarrollar el proceso de caracterización de usuarios y necesidades de la información del sector ambiental.

5.2. ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN

La Unidad Coordinadora lidera el proyecto de Innovación "Humos Negros", el cual cuenta con participación de la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana - DAASU, la Dirección de Cambio Climático y el Grupo de Innovación Pública del DNP. El proyecto se encuentra en la fase de planificación de trabajo de campo para recolectar información de la población expuestas y de los emisores de humos.

Se realizó el apoyo y la asesoría para la consolidación de retos de la Convocatoria "Ideas para el Cambio" (Capítulo II) de Colciencias, el cual tiene como temática del 2016: La biodiversidad. La Unidad Coordinadora

hace parte del equipo articulador integrado por Colciencias, SENA y DPS. Los retos serán publicados el 8 de junio.

Se continuó apoyando en la organización del evento Condatos/Abrelatam, que organiza Colombia con la participación del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Minjusticia, Mintic y organizaciones de la sociedad civil. En este mes, la UCGA asistió y participó en el Comité Ejecutivo y en el Subcomité Temático y Metodológico del cual hace parte. En este mes se definieron los ejes temáticos y la estrategia de divulgación.

5.3. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental hace parte del equipo que lidera la implementación del nuevo sistema, por lo cual ha realizado diferentes acciones relacionadas a este proceso:

- Gestión de requerimientos funcionales para el trámite de las peticiones
- Consolidación de usuario (roles y permisos) de todas las dependencias de la entidad
- Asesoría y capacitación a diversas áreas en el uso de la herramienta
- Definición de mensajes y acciones en la estrategia de divulgación del sistema

El día 18 de mayo, la Unidad Coordinadora participó en la sesión de seguimiento del Sistema de Gestión Documental, a fin de determinar la situación actual de los procedimientos implementados en la plataforma, identificación de aspectos que no se han desarrollado y las mejoras que se pueden implementar. En la sesión de trabajo se efectuó especial énfasis en el desarrollo de los reportes que debe generar la herramienta para efectuar el seguimiento a las peticiones.

5.4. REALIZACIÓN DE INFORMES

La Unidad Coordinadora acorde con sus funciones, de manera permanente recopila y consolida datos para generar los informes solicitados (Informe de gestión mensual, Informe cuatrimestral de peticiones, PAC, indicadores de gestión), entre otros.

Cordialmente,

ELIZABETH GOMEZ SANCHEZ
Secretaria General