

INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de enero al 30 de junio de 2017)

TABLA DE CONTENIDO

1. SOLICITUDES RADICADAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL - SIGDMA.....	4
2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO.....	6
2.1 Avisos de fijación.....	6
3. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADMINISTRADOS POR LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL.....	6
3.1 Canal de Atención Presencial	7
3.2 Canal del Chat Institucional.....	7
3.3 Canal de atención telefónica	8
3.4 Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio	9
4 REPORTE INDICADORES	10
4.1 Indicador de oportunidad.....	10
4.2 Indicador de percepción de los usuarios de servicios del Ministerio	11
5 URNA DE CRISTAL	11
6 OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL.....	12
6.1 Acciones en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto.....	13
6.2 Innovación	15
6.2 Sistema de Gestión Documental – Modulo Peticiones.....	15
6.3 Realización de informes	16

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO
DEL SECTOR AMBIENTAL
(1 de enero al 30 de junio 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 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; nos permitimos presentar el Informe de Gestión de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS- del primer semestre del año 2017.

1. SOLICITUDES RADICADAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL - SIGDMA

Los artículos 21 y 22 del Decreto-Ley 3570 del 27 de septiembre de 2011, establecen que la Secretaría General del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible debe velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y la atención de quejas y reclamos sobre el desempeño de las dependencias o las personas que laboran en la Entidad.

En desarrollo de esta función, se expidió la Resolución No. 0639 del 19 de abril de 2016 de MinAmbiente, mediante la cual se reglamentó internamente las PQRSD, señalando en la misma que se hará el seguimiento a las respuestas de cada petición con el fin de verificar el cumplimiento de los términos para resolver y además elaborará informes para la Oficina de Control Interno y la Secretaría General sobre el trámite dado a las PQRSD presentadas por los usuarios de MinAmbiente.

A partir de lo anterior, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental consolida el informe relacionado con el registro, seguimiento y verificación de las solicitudes radicadas en el SIGDMA.

Con fundamento en los datos generados en el SIGDMA, se reporta la información del período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2017, de la siguiente manera:

Tabla 1. Tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio, primer semestre de 2017.

Tipo de solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0
Queja	3	1	1	2	5	0	12
Informativo	179	222	313	372	546	314	1946
Petición	1732	1949	2684	1943	2336	2628	13272
Sugerencia	0	0	0	0	1	0	1
Denuncias	5	1	0	0	3	4	13
Total	1919	2173	2998	2317	2891	2946	15244

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, junio 2017.

La **Tabla 2** presenta los medios de radicación de comunicaciones en la Entidad, claramente el medio más usado por las personas es la Ventanilla Única de Correspondencia, seguido del correo electrónico, así:

Tabla 2. Medios de radicación de solicitudes. Primer semestre 2017.

Medios de Radicación Solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Ventanilla Única de Correspondencia	1103	1299	1527	1224	1458	1444	8055
Sede Electrónica	74	79	62	38	42	112	407
Correo Electrónico	742	795	1409	1055	1391	1390	6782
Total	1919	2173	2998	2317	2891	2946	15244

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, junio 2017.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible usó durante el periodo de reporte semestral el Sistema de Gestión Documental SIGDMA para efectuar la tipificación de las PQRSD, y la respectiva asignación de las unidades administrativas responsables de gestionarlas, La **Tabla 3** presenta la distribución de las dependencias del Ministerio en la gestión de las solicitudes que ingresaron en el periodo de reporte.

Tabla 3. Distribución de las solicitudes por dependencias del Ministerio.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
DEPENDENCIA	Número de solicitudes gestionadas					
MISIONALES						
Despacho del Ministro	115	129	211	176	244	215
Despacho del Viceministro	27	33	35	32	33	27
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	197	142	201	153	187	195
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	23	44	36	28	26	38
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	394	462	526	464	565	562
Dirección de Cambio Climático	19	23	28	29	28	100
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	58	60	96	58	96	91
Oficina Asesora Jurídica	315	388	459	330	487	439
Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	15	10	21	15	15	22
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	30	19	34	33	28	38
Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	30	34	46	27	23	47
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	25	40	78	56	43	39
DE APOYO						
Oficina Asesora de Planeación	128	220	192	152	158	151
Grupo de Comunicaciones	4	4	18	13	16	10
Grupo Contratos	33	29	34	24	39	34
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	261	305	658	463	636	621
Grupo de Contabilidad y Cuentas	1	0	1	7	8	7
Grupo de Gestión de Presupuesto	0	3	12	0	0	1
Grupo de Tesorería	18	16	14	18	6	14
Grupo de Control Interno Disciplinario	3	1	3	5	3	0
Grupo de Gestión Documental	9	7	9	8	14	11
Grupo de Sistemas	0	0	1	1	0	0
Grupo Talento Humano	158	158	203	164	175	208
Secretaría General	24	14	27	25	16	29
Grupo de Servicios Administrativos	12	8	13	8	11	9
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	4	2	11	5	10	5
Oficina de Control Interno	10	13	20	17	18	24
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	6	9	11	6	4	9
TOTAL PETICIONES	1919	2173	2998	2317	2891	2946

Fuente: UCGA, SIGDMA junio 2017.

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

El Centro de Contacto atiende las solicitudes de primer contacto por el medio telefónico, chat institucional y atención presencial. Si la consulta de los ciudadanos es de fondo, se indican los medios de recepción de peticiones de acuerdo a la Resolución No. 0639 del 19 de abril de 2016 de MinAmbiente. La **Tabla 4** presenta el número de solicitudes atendidas por los canales del primer contacto en el periodo que comprende al primer semestre de 2017.

Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto.

Canal de Atención	Solicitudes atendidas en enero	Solicitudes atendidas en febrero	Solicitudes atendidas en marzo	Solicitudes atendidas en abril	Solicitudes atendidas en mayo	Solicitudes atendidas en junio
Punto de Atención Presencial	26	10	61	38	51	44
Chat Web Institucional	47	108	103	66	109	92
Atención Telefónica	449	893	734	581	718	784
TOTAL	522	1011	898	685	878	920

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017.

2.1 Avisos de fijación

La Unidad Coordinadora con el fin de dar cumplimiento al principio de publicidad consagrado en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 3° y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a partir del mes de marzo de 2016 lidera la fijación de avisos de notificación en la cartelera ubicada en el área de radicación del Ministerio (lugar visible al público). La **Tabla 5** presenta el número de fijaciones de aviso realizadas en el primer semestre de 2017.

Tabla 5. Fijación de avisos del Ministerio

Mes	Numero de Avisos Fijados
Enero	7
Febrero	15
Marzo	9
Abril	21
Mayo	30
Junio	30

Fuente: UCGA, junio 2017

3. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADMINISTRADOS POR LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL

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 (telefónico, presencial y chat web).

3.1 Canal de Atención 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 6** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas en el primer semestre del año 2017.

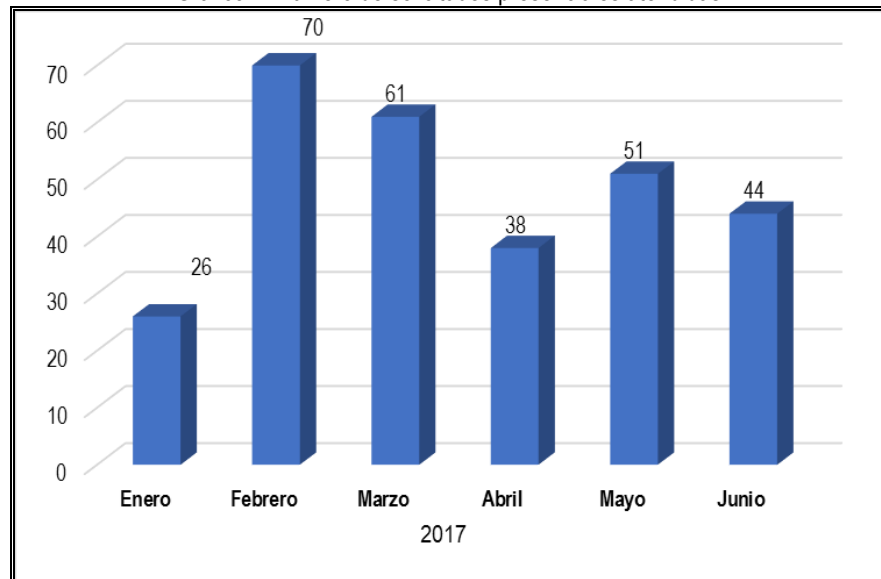
Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	26
Febrero	70
Marzo	61
Abril	38
Mayo	51
Junio	44

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

El Centro de Contacto en promedio atendió durante el periodo de reporte 48 solicitudes mensuales de manera presencial en el Ministerio, los meses con mayor visita de usuarios a las instalaciones de la Entidad fueron febrero y marzo con 70 y 61 solicitudes respectivamente.

Gráfico 1. Número de solicitudes presenciales atendidas.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017.

3.2 Canal del 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 en el primer semestre del año 2017.

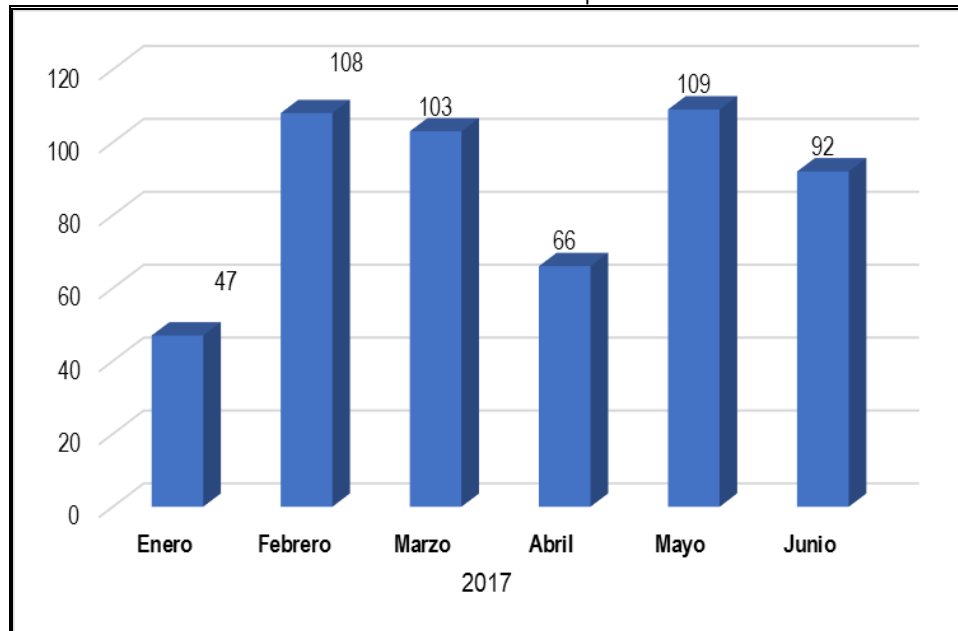
Tabla 7. Número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	47
Febrero	108
Marzo	103
Abril	66
Mayo	109
Junio	92

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017.

A través del Chat Institucional del Ministerio se atendió en el periodo de reporte cerca de 87 solicitudes mensuales, se destacan los meses de febrero y mayo de 2017 con mayores volúmenes de consultas con 108 y 109 solicitudes atendidas respectivamente.

Gráfico 2. Número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017.

3.3 Canal de atención telefónica

La Unidad Coordinadora cuenta con un equipo de colaboradores de Centro de Contacto, capacitados en los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que orientan a los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. A través de las líneas telefónicas: línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá el

3323422, se atienden las solicitudes y consultas de los ciudadanos. La **Tabla 8** presenta el número de solicitudes telefónicas atendidas durante el periodo de reporte.

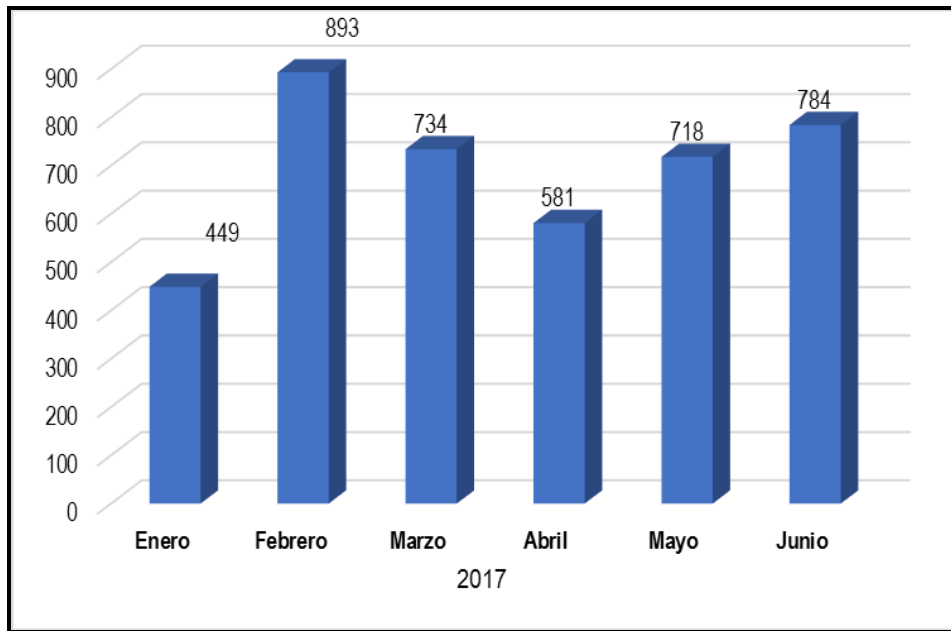
Tabla 8. Número de solicitudes telefónicas atendidas.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	449
Febrero	893
Marzo	734
Abril	581
Mayo	718
Junio	784

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017.

En promedio durante el periodo de reporte el Centro de Contacto atiende cerca de 694 solicitudes mensuales por el canal telefónico, febrero de 2017 fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 893 solicitudes atendidas.

Gráfico 3 Número de solicitudes telefónicas atendidas.



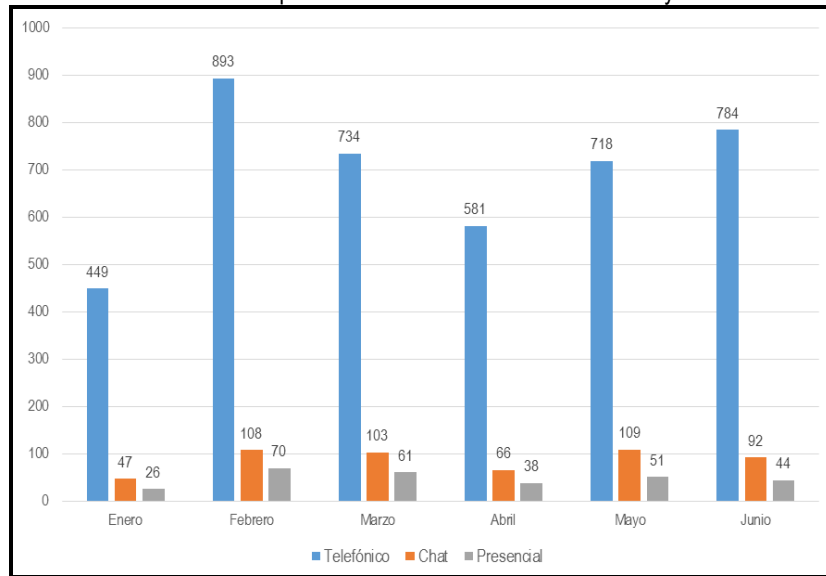
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017

3.4 Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio

El **Gráfico 4** Error! No se encuentra el origen de la referencia. presenta la tendencia de las solicitudes gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero a junio de 2017. En este se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, el Chat

Institucional registra en promedio 87 solicitudes, el canal telefónico presentó durante junio un aumento del 23,5% con respecto al mes anterior.

Gráfico 4. Tendencia canales de solución al primer contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017

4 REPORTE INDICADORES

4.1 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 del indicador de oportunidad en la respuesta. El Indicador reportado por la Unidad Coordinadora tiene la siguiente la formulación:

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

Tabla 9. Reporte Indicador de oportunidad

Periodo de reporte	Indicador oportunidad (%)
Primer trimestre	48,51
Segundo trimestre	65,12

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017

Las dos mediciones del indicador de oportunidad en la respuesta a peticiones del Ministerio en el primer semestre del año 2017 han sido inferior al límite satisfactorio (86%), sin embargo se evidencia una

tendencia creciente en el indicador, lo cual indica que la gestión de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto muestra avances considerables, como el envío de la Circular No. 1-31-003206 de 2017 firmada por la Secretaria General, en donde se establece la nueva estrategia de seguimiento a las PQRSD, y se recordó la adecuada gestión de la respuesta oportuna y de fondo a las PQRSD que ingresan a la Entidad. Asimismo se realizó el envío mensual de memorandos dirigidos a las unidades administrativas de la Entidad, donde se presenta los registros abiertos en el SIGDMA del mes anterior y el acumulado del año y donde se solicita el cierre respectivo. De igual forma se adelantan capacitaciones en el buen manejo de la herramienta y se acompaña a las dependencias en el cierre de las PQRSD pendientes.

4.2 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.

Tabla 10. Reporte Indicador de Efectividad del servicio

Periodo de reporte	Indicador Efectividad del servicio (%)
Primer trimestre	93,99
Segundo trimestre	94,27

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017

El reporte del indicador de percepción en la atención es superior al límite satisfactorio (68%), las dos mediciones efectuadas en el primer semestre dejan ver la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios del Ministerio y el buen servicio que presta la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto a las personas.

5 URNA DE CRISTAL

Este canal de comunicación pertenece al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el cual las personas presentan sus consultas o participan en foros, los que permiten 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 5. Reporte Urna de Cristal a junio de 2017

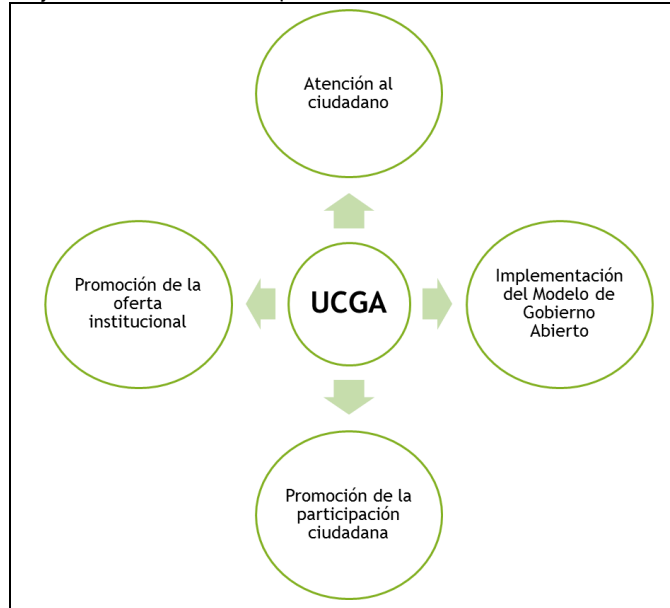


De acuerdo a los últimos reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a junio de 2017 el Ministerio ha recibido 137 solicitudes dando respuesta a la totalidad de requerimientos, lo que obedece al 100% de solicitudes atendidas, esto clasifica al Ministerio en una valoración de **IDEAL**, según los parámetros establecidos por Urna de Cristal.

6 OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL

La Unidad Coordinadora como la instancia que representa, lidera, implementa y articula el modelo del Gobierno Abierto con acciones concretas en sus tres componentes: transparencia, participación y colaboración ciudadana, que contribuyan a la innovación de la Gestión Pública del Sector Ambiente, bajo un concepto de gobernanza y cooperación Estado-persona, viene participando en las diferentes acciones sectoriales con el fin de fortalecer el Gobierno Abierto en el Sector Ambiental, dichas acciones fueron:

Gráfico 5. Acciones de trabajo Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Sector Ambiental 2017



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, junio 2017.

6.1 Acciones en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto.

El Buen Gobierno ha sido una de las estrategias transversales para el logro de los objetivos de los Planes Nacionales de Desarrollo 2010-2014 y 2015-2018. En éste último, se reafirmó el compromiso y se dio continuidad a los principios de: transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, servicio ciudadano, lucha contra la corrupción, gestión pública efectiva y vocación de servicio. Gracias a la Alianza para el Gobierno Abierto –AGA- se han abierto nuevas oportunidades de diálogo y colaboración entre el gobierno y la sociedad civil; y otras ramas del poder público, distintas al ejecutivo. Desde la implementación del I Plan de Acción 2011-2013 y el II Plan de Acción 2015-2017, se han venido desarrollando diferentes acciones en temas como modernización de la administración pública, acceso y disponibilidad de la información gubernamental, desarrollo de nuevas tecnologías e innovación, rendición de cuentas y creación de herramientas que incentiven la participación activa de la sociedad civil.

MinAmbiente participó en el II Plan de Acción con dos compromisos: el N°7: Mejorar el sistema de información ambiental; y el N°14: Buenas prácticas en el manejo del gasto público ambiental.

En el encuentro “Lecciones Aprendidas del II Plan De Acción –AGA-“, los asistentes y los casi 100 participantes virtuales, conocieron de primera mano los avances del II Plan y dialogaron sobre las lecciones aprendidas con su implementación. Los participantes además conocieron cómo sería el proceso de construcción del III Plan de Acción de la Alianza, y profundizaron en los fines que orientarán su construcción.

Como insumo para la elaboración del III Plan se identificaron desafíos en materia de transparencia en el uso de los recursos públicos, justicia, enfoque territorial, acceso a la información, medio ambiente, visibilidad de información pública, participación, servicios y género.

De cara a la participación de MinAmbiente en el III Plan de Acción –AGA la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, una vez ajustado el cronograma AGA, planteó como posibles compromisos: 1. El fortalecimiento de la Mesa Intersectorial para la Democracia Ambiental -MIDA- y 2. Incorporación del Ministerio de Ambiente a la Iniciativa de Transparencia en la Industria Extractiva -EITI- Se espera que una vez surtidos los procedimientos de la Alianza, se encuentre que estos posibles compromisos ayudan a fortalecer la transparencia, la participación y la colaboración tanto intra como interinstitucional de cara a la ciudadanía.

Tanto en el marco de estos compromisos y como por fuera de ellos, se han realizado múltiples actividades para el fortalecimiento e implementación de acciones del Modelo de Gobierno Abierto durante el primer semestre del 2017, entre las que se destacan:

- ✓ Apoyo a la delegación colombiana en el Comité de Negociación del Acuerdo Regional de Latinoamérica y el Caribe del Principio 10
- ✓ Fortalecimiento de la Mesa Intersectorial para la Democracia Ambiental.
- ✓ Participación de la MIDA en la elaboración de contenido y observaciones en el diagnóstico del Plan Decenal de Justicia (componente ambiental) de MinJusticia.
- ✓ Se gestionó el ingreso del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible al Estándar de Transparencia en las Industrias Extractivas (EITI, por sus siglas en inglés). Al igual que el emprendimiento de estrategias de colaboración entre la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos del Ministerio con el ANLA, a fin de cumplir con el plan de trabajo acordado.
- ✓ Creación y Coordinación de la Mesa para el Gobierno Abierto del MADS
- ✓ Identificación de necesidades para el Plan de Control Social para el Sector Ambiental
- ✓ Coordinación de la iniciativa y articulación entre UCGA, la Oficina de Asuntos Internacionales y la Dirección de Cambio Climático para el ingreso del Ministerio al 'Open Climate Working Group' liderado por el 'World Resources Institute'.
- ✓ Asesoría para la creación de Política de Sostenibilidad Universitaria de la Universidad de Medellín – Campus Vivo.
- ✓ Coordinación del componente de participación (sociedad civil y academia) de la Mesa Permanente para la Calidad del Aire del Valle del Aburra.

- ✓ Apertura de datos del sector ambiental, en este sentido la Unidad Coordinadora para el Gobierno abierto organizó el día 03 de junio de 2017, el taller de datos abiertos con la colaboración de la Líder de la Estrategia Nacional de Datos Abiertos del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación - MinTic, al taller asistieron las Entidades adscritas y vinculadas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se priorizaron los datos a abrir.
- ✓ Elaboración del Informe Anual (2016) para la Consejería Presidencial de los Derechos Humanos - Componente Ambiental donde se destacó el compromiso de MinAmbiente en cumplir con los estándares internacionales de protección de los derechos humanos, en asegurar la adopción y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos a fin de garantizar el cumplimiento de los deberes y derechos del Estado de forma que se pueda asegurar la protección del derecho de todas las personas a gozar de un ambiente sano.
- ✓ Acompañamiento y colaboración con el proyecto ACTUE Colombia en apoyo a la implementación a la Ley de Transparencia liderado por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la Republica en conjunto con el ANLA respecto al piloto para el análisis de la información sobre el proceso de licenciamiento ambiental y el impacto en los derechos de las personas.
- ✓ Aportes al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con enfoque de Gobierno Abierto y en el marco del posconflicto
- ✓ Participación en el taller sobre el derecho de acceso a la información en Dejusticia con el propósito de fortalecer las capacidades y conocimientos en esta materia a fin de contribuir con las estrategias de la UCGA sobre acceso y transparencia.
- ✓ Participación en diseño de convocatoria "Ideas para el cambio"

6.2. Innovación

La Unidad Coordinadora lidera el piloto de innovación de "Humos Contaminantes" el cual busca generar opciones de mitigación para el control de emisiones contaminantes por fuentes móviles tipo diésel. En el periodo de reporte se realizó sesión de trabajo con la Autoridad Ambiental del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a fin de consolidar el mecanismo de colaboración en el proyecto; de igual forma se llevó a cabo gestiones de acercamiento con el Litmus/BetaGov del Marron Institute for Urban Management de NYU, Área Metropolitana del Valle de Aburrá, Secretaría de Ambiente de Bogotá, Ruta N y ViveLab para buscar aliados estratégicos al proyecto.

6.2 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.
- ✓ 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.
- ✓ Seguimiento a la oportunidad de las respuestas a peticiones.

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, 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 pendientes de gestionar y se realizaron memorandos solicitando la gestión.

6.3 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 y Nelson Arango Castrillon
Revisó: Camilo Quintero Giraldo
Aprobó: Camilo Quintero Giraldo