

**INFORME DE GESTIÓN
GOBIERNO ABIERTO.
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de julio al 30 de septiembre de 2020)**



TABLA DE CONTENIDO

1.	ALIANZA DE GOBIERNO ABIERTO	3
1.1.	Proceso de co-creación del IV Plan de Acción	3
1.2.	Formulación de compromiso nacional	¡Error! Marcador no definido.
1.3.	Compromisos territoriales	¡Error! Marcador no definido.
2.	ACTIVIDADES PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	4
2.1.	Nuevo portal web de la entidad.....	4
3.	MEDICIÓN DE CALIDAD A LA PQRSD	4
4.	ACTUALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN UCGA.....	6
5.	ACCIONES DE GOBIERNO ABIERTO	14
5.1.	Espacios de participación ambiental en vivo.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1.	Pautas para el manejo de residuos durante la pandemia.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1.2.	Calidad del aire antes y durante la pandemia	¡Error! Marcador no definido.
5.2.	Índice de Transparencia y Acceso a la información – ITA	¡Error! Marcador no definido.
5.3.	Lenguaje claro	¡Error! Marcador no definido.
5.4.	Plan anticorrupción y atención al ciudadano.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.	Reporte actividades de Gobierno abierto informe al congreso.....	¡Error! Marcador no definido.
5.6.	Requerimientos funcionales PQRSD gestor documental.....	14
5.7.	Espacios de capacitación	15



**INFORME DE GESTIÓN
GOBIERNO ABIERTO
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 de julio al 30 de septiembre de 2020)**

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; la **Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible** se permite presentar el informe de gestión correspondiente a la gestión realizada, en el período comprendido entre el 1º. de julio y el 30 de septiembre de 2020.

1. ALIANZA DE GOBIERNO ABIERTO

La Alianza para Gobierno Abierto (AGA), es una iniciativa multilateral voluntaria en la que participan más de 70 países, creada el 20 de septiembre de 2011 a través de la Declaración sobre Gobierno Abierto, que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación efectiva y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos, mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana y uso de nuevas tecnologías, que logren generar cambios concretos y visibles. En 2012 nuestro país presentó el primer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto relacionado con los siguientes desafíos: mejora de los servicios públicos, aumento de la integridad pública y mejor gestión en la inversión pública. A partir del 2012, diferentes organizaciones sociales se han articulado a través del Comité de Estado Abierto (AGA Colombia) con el propósito de participar en el proceso de implementación y seguimiento a esta iniciativa. Actualmente nos encontramos diseñando el IV Plan de Estado Abierto. Participar en la Alianza para el Gobierno Abierto facilita el acercamiento entre el Gobierno Nacional y la sociedad civil, haciendo énfasis en garantizar un real respeto de los derechos fundamentales y niveles cada vez más altos de calidad de vida.

1.1. Proceso de co-creación del IV Plan de Acción

Durante el tercer trimestre del año, el Ministerio a través de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, acompañó el proceso de co-creación del IV Plan de Acción de Estado Abierto 2020-2022,



como miembro del Comité de Estado Abierto dirigido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Durante este proceso, en articulación con la Oficina de TICs y la Subdirección de Educación y Participación del Ministerio se llegó a la formulación del compromiso de Estado Abierto el cual hace parte del IV Plan de Acción, a continuación, se presenta la versión definitiva del compromiso:

Visibilizar y posicionar el Sistema de Información Ambiental (SIAC), unificando, actualizando y optimizando los sistemas de información del sector ambiente. Esto tendrá como objetivo mejorar la gestión de la información ambiental, e impulsar el acceso a la información pública de grupos de interés, la educación ambiental y la participación, particularmente en los temas de deforestación, cambio climático, y áreas protegidas.

El compromiso se acompaña de una serie de actividades y objetivos destinados a fortalecer la participación y el acceso a la información pública ambiental en el contexto del Gobierno Abierto. Durante su formulación se recibió retroalimentación de las organizaciones de la sociedad civil De Justicia, Ambiente y Sociedad, y del World Resources Institute.

Asimismo, en el marco del Comité de Estado Abierto, la UCGA contribuyó en la evaluación de los compromisos del orden nacional y territorial que fueron presentados durante la convocatoria para hacer parte del IV Plan. Seguidamente, se acompañó a la Alcaldía de Cali y a la Gobernación de Boyacá para el proceso de formulación y mejora de sus compromisos territoriales para el IV Plan de Acción de Estado Abierto. Posteriormente, los 15 compromisos nacionales y territoriales del IV Plan pasaron a una etapa de consulta ciudadana que terminó el 30 de septiembre de 2020 donde se recibieron comentarios y observaciones de la ciudadanía.

2. ACTIVIDADES PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

2.1. Nuevo portal web de la entidad

Durante el tercer trimestre del año, la UCGA ha continuado el seguimiento a la actualización del nuevo portal web, liderando la actualización de información de la sección de Transparencia y Acceso a la Información con los requerimientos establecidos en la Ley 1712 de 2014. Para este fin, se convocó a la Procuraduría General de la Nación buscando obtener una serie de capacitaciones dirigidas a las dependencias de la Entidad en temáticas asociadas a la Transparencia y Acceso a la Información y al Índice de Transparencia y Acceso a la Información. La UCGA lideró la revisión en completez y calidad de la información mínima contenida en la sección “transparencia” del portal web siguiendo el modelo de la matriz ITA de la Procuraduría; la información faltante fue requerida a las dependencias misionales y de apoyo mediante comunicaciones oficiales (memorandos y correos electrónicos) con el objeto de cumplir los requerimientos y mejorar la experiencia de los usuarios que acceden a información del Ministerio por la página web institucional.



3. MEDICIÓN DE CALIDAD A LA PQRSD

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible realiza la medición de calidad a las respuestas a las peticiones que ingresan al Ministerio, medición que se basa en una metodología que recoge criterios definidos en las Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2015 y la Constitución política. A continuación, se presentan los criterios evaluados:

Tabla 1. Criterios de evaluación a las respuestas a peticiones

Nº	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	La respuesta dada resuelve concretamente la petición o peticiones realizadas. La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	La respuesta ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión. La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario(a). La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD. En caso de no poder dar respuesta en los términos establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario(a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.

Fuente: UCGA, 2020

Para la medición de calidad a la respuesta a las PQRSD, se definieron los criterios de calificación, con el fin de estandarizar la medición que realizan los evaluadores de la UCGA, los criterios de calificación se presentan en la **Tabla 2**.

Tabla 2. Criterios de calificación medición de calidad.

Nº	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	FACTORES DE CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	40%	Calificaciones: 4. La respuesta cumple con el criterio a evaluar.	La calificación 4 y 3 significa que cumple, por el contrario, la calificación
2	RESPUESTA OBJETIVA Y MOTIVADA	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%		



3	RESPUESTA CLARA Y PRECISA	15% si no aplica el criterio 5 será un 10%	3. Cumple, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora. 2. No cumple con los requisitos mínimos, según la norma 1. Presenta incumplimiento total.	1 y 2 significa que no cumple.
4	OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO	30%		
5	INTEGRIDAD EN LA RESPUESTA	10% (solo aplica para traslados)		

Fuente: UCGA 2019

Se presenta la muestra evaluada para cada una de las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Tabla 3. Muestra evaluada por dependencias

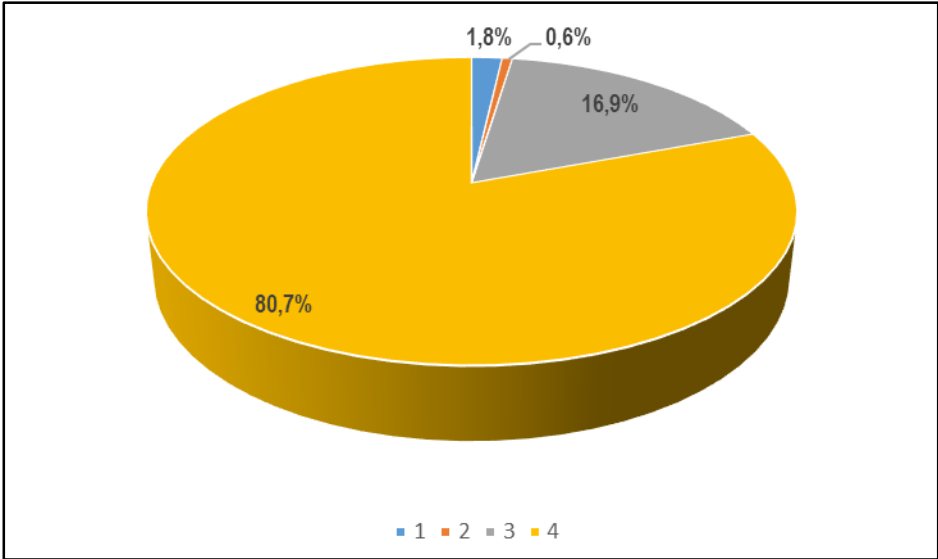
Dependencia	Peticiones Gestionadas	Peticiones evaluadas	Porcentaje
Despacho del Ministro	523	16	3,1%
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	89	1	1,1%
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	1446	65	4,5%
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	112	28	25,0%
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	1174	17	1,4%
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	503	89	17,7%
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	259	8	3,1%
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	144	15	10,4%
Grupo de Gestión Documental	758	82	10,8%
Grupo de Servicios Administrativos	32	3	9,4%
Grupo de Talento Humano	604	62	10,3%
Oficina Asesora de Planeación	273	22	0,4%
Grupo de Tesorería	20	1	5%
Oficina Asesora Jurídica	200	41	20,5%
Oficina de Asuntos Internacionales	29	12	41,4%
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	86	9	10,5%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	50	5	10,0%
Subdirección Administrativa y Financiera	33	3	9,1%
Subdirección de Educación y Participación	111	11	9,9%
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	6	1	16,7%

3.1. Respuesta completa o resolución de fondo

Al evaluar este criterio, se busca que la respuesta dada a la petición resuelva concretamente la petición, que sea completa cuando se responde cada uno de los interrogantes o requerimientos efectuados por el peticionario; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.

De las 491 peticiones evaluadas, el 80,7% (396 PQRSD) presentan respuestas completas o resolución de fondo a lo solicitado por el peticionario, el 16,9% (83 PQRSD) cumple con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto lo respondido al peticionario y el 2,4% (12 PQRSD) no resuelve la petición. El **Gráfico 1** presenta las calificaciones obtenidas para el criterio “Respuesta completa o resolución de fondo” las cuales van de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4, el valor máximo que indica el cumplimiento del criterio evaluado.

Gráfico 1. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “respuesta completa o resolución de fondo”



Fuente: UCGA 2020

3.2. Respuesta objetiva y motivada

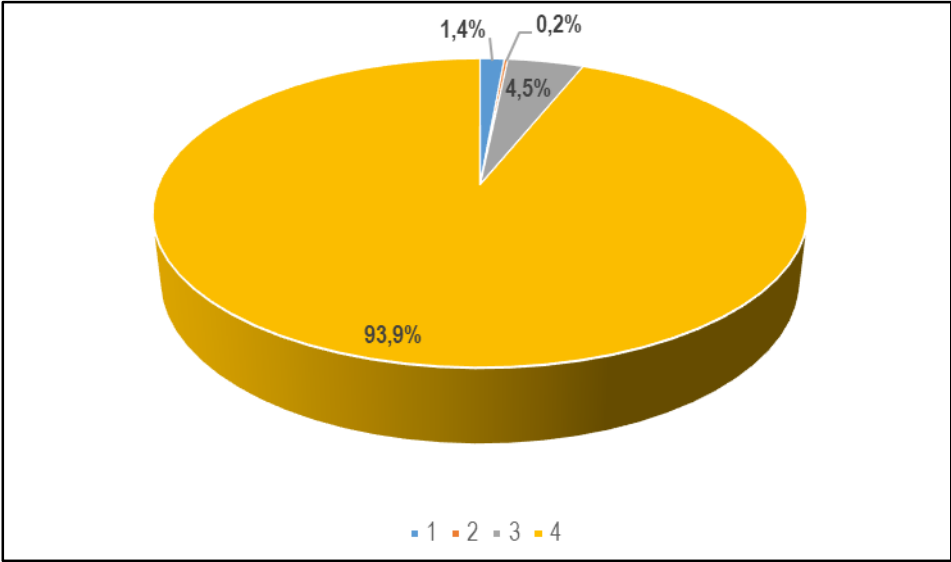
La evaluación de este criterio busca establecer que las respuestas a las peticiones ofrezcan razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión.

La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.

El 93,9% (461 PQRSD) de las peticiones evaluadas cumplió con el criterio de “objetividad y motivación” en la respuesta con calificación 4, el 4,5% (22 PQRSD) cumplió con lo solicitado, pero requiere mejorar en algún aspecto de los respondido al peticionario y el 1,6% (8 PQRSD) la respuesta careció de argumentación de algún sustento jurídico o técnico por ende se calificaron con 1 y 2, se hace necesario

mejorar en los aspectos de la respuesta para brindar una respuesta con mayor cantidad de argumentos. El **Gráfico 2** presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada” el cual va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4, el valor máximo que indica el cumplimiento del criterio evaluado.

Gráfico 2. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “objetividad y motivación”



Fuente: UCGA 2020

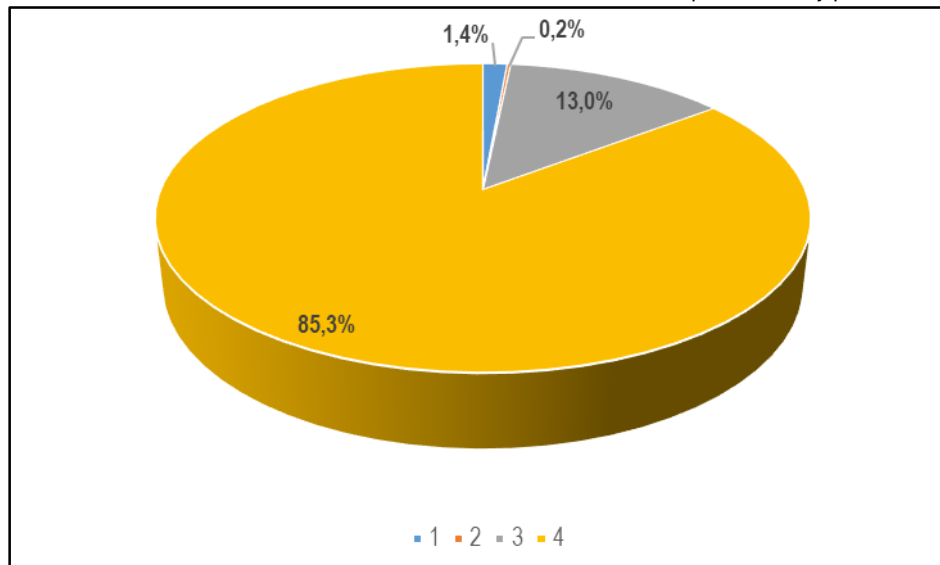
3.3. Respuesta clara y precisa

La evaluación a este criterio se realiza para valorar que la respuesta dada sea clara y esté escrita en un lenguaje comprensible de cara al petionario. La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

La evaluación del criterio a la muestra, arrojó que el 85,3% (419 PQRSD) de las peticiones evaluadas presentaron un cumplimiento del criterio, por ende, se les calificó con 4, el 13% (64 PQRSD) cumple el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora y finalmente el 1,6% (8 PQRSD) presentaron incumplimiento ya que no se utilizaba un lenguaje claro, evidenciando problemas de redacción o errores de ortografía a estas se les calificó con 1 y 2. En la Grafica 3 se presenta el resultado obtenido en la evaluación del criterio “respuesta objetiva y motivada”, el cual va de 1 a 4, siendo 1 la mínima calificación (no cumple el criterio de evaluación) y 4 el valor máximo que indica el cumplimiento del criterio evaluado.



Grafica 1. Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “respuesta clara y precisa”



Fuente: UCGA 2020

3.4. Integridad en la respuesta

El criterio de integridad busca que en los casos en que la petición deba remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico. La **Tabla 4** presentan las dependencias en las que se identificó en la medición que realizaron traslados por competencia, como se evidencia, fue el Grupo de Gestión Documental quien realizó el mayor número de traslados, ya que es la función asignada a ese grupo interno de trabajo.

Tabla 4. Dependencias que realizaron Traslados por competencia

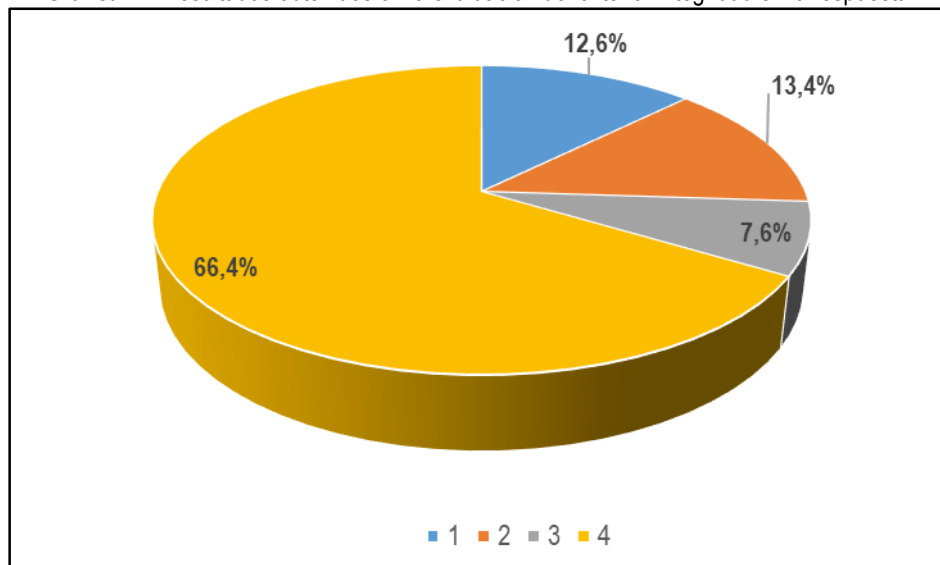
Dependencia	Número de radicados trasladados
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	1
Grupo de Talento Humano	1
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	2
Oficina Asesora Jurídica	2
Despacho del Ministro	3
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	3
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	5
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	8
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA	14
Grupo de Gestión Documental	80
Total general	119

Fuente: UCGA 2020



La evaluación al criterio de integridad a la respuesta efectuada a la muestra, permite ver que el 66,4% (79 PQRSD) de las peticiones presentaron cumplimiento del criterio, el 7,6% (9 PQRSD) cumple el criterio, pero se conserva la necesidad de elaborar una acción de mejora, ya que pudo haber faltado información, el 13,4% (16 PQRSD) no cumplen con la calificación mínima del criterio a evaluar, ya que pudo faltar información como el oficio de notificación al peticionario el 12,6% (15 PQRSD) fue calificado con 1 ya que no cumple con nada de lo relacionado con el criterio de integridad en la respuesta según la Ley 1755 de 2015, por lo cual se hace necesario reforzar capacitación o temas a tratar relacionados con los traslados por competencia en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. El grafico que se presenta a continuación, muestra la calificación obtenida para el criterio integridad en la respuesta, la calificación es de 1 a 4, siendo 1 en número mínimo de evaluación que indica incumplimiento y 4 la calificación máxima.

Grafica 2 . Resultados obtenidos en la evaluación del criterio “integridad en la respuesta”



Fuente: UCGA 2020

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación del cumplimiento de los términos de respuestas por dependencias:



Tabla 5 Cumplimiento de términos de respuesta peticiones primer semestre de 2020.

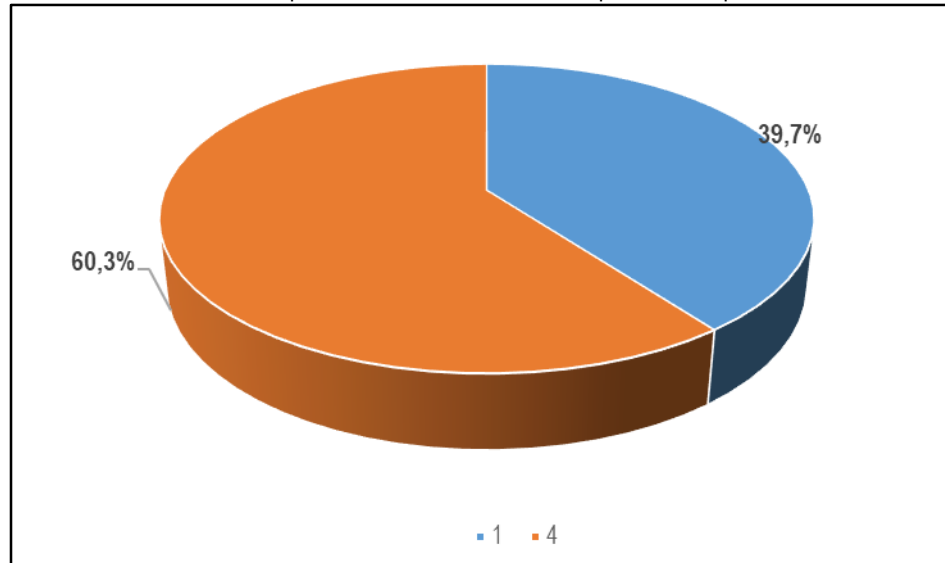
DEPENDENCIA	NO CUMPLE	CUMPLE	TOTAL
Despacho del Ministro	7	9	16
Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental	1	0	1
Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	40	25	65
Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos	6	22	28
Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	8	9	17
Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo	54	35	89
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	1	7	8
Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental - SINA	13	2	15
Grupo de Gestión Documental	9	73	82
Grupo de Talento Humano	13	49	62
Grupo de Tesorería	1	0	1
Oficina Asesora de Planeación	11	11	22
Oficina Asesora Jurídica	15	26	41
Oficina de Asuntos Internacionales	9	3	12
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	3	6	9
Subdirección de Educación y Participación	4	7	11
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	5	5
Subdirección Administrativa y Financiera	0	3	3
Grupo de Servicios Administrativos	0	3	3
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	0	1	1
Total general	195	296	491

Fuente: UCGA 2020

Como se evidencia en el **Gráfico 3**, de la muestra seleccionada y evaluada que ingresó en el primer semestre al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se identifica que el 60,3% de las peticiones evaluadas cumple con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, el 39,7% atendieron las solicitudes fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En este criterio que evalúa el cumplimiento de los términos de respuesta, se asigna 1 cuando se evidencia incumplimiento de los términos de Ley y 4 cuando se cumplieron.



Gráfico 3. Estado de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones evaluadas

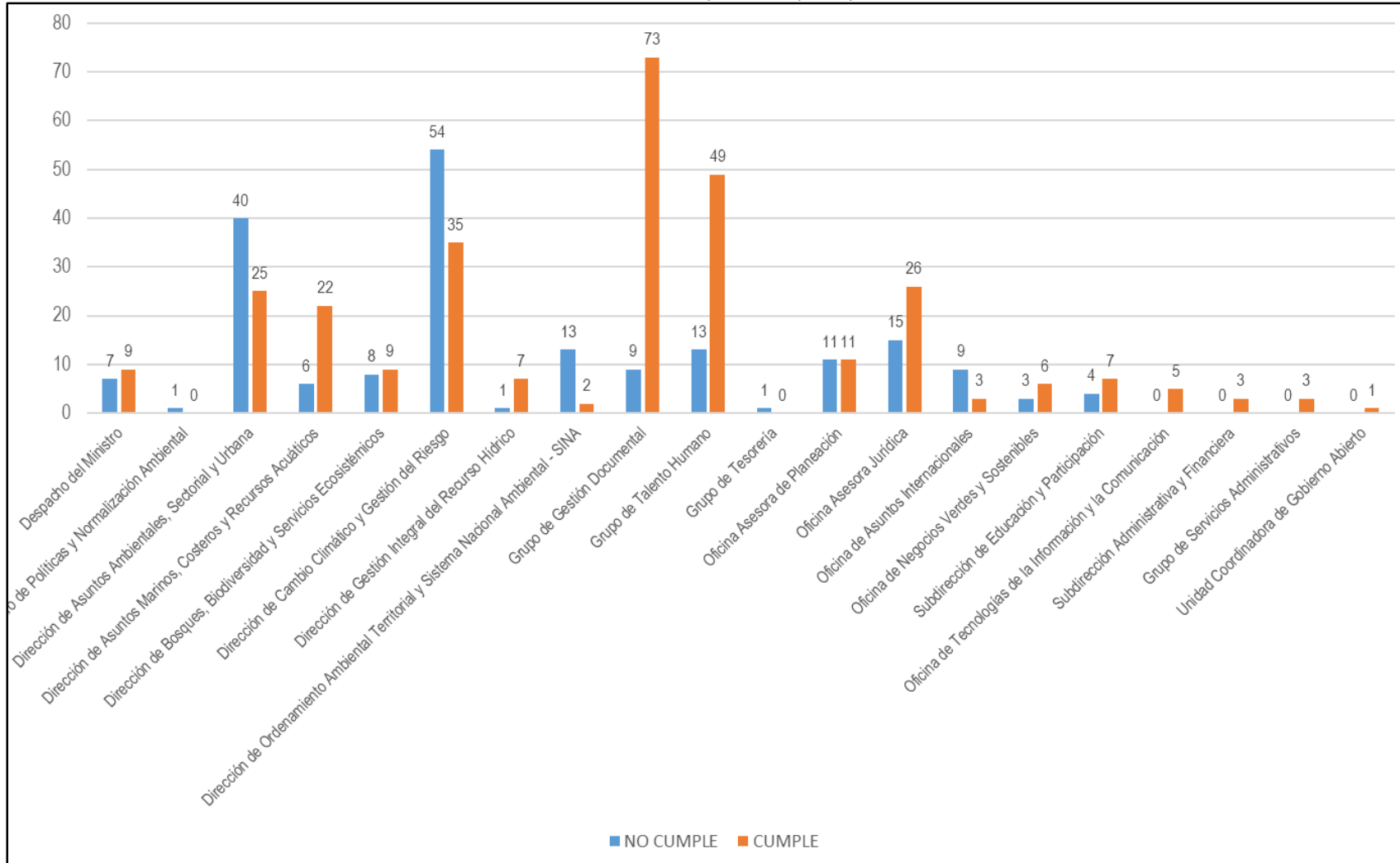


Fuente: UCGA 2020

A continuación, se relaciona el cumplimiento, de acuerdo con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 de las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para la evaluación de las PQRSD del primer semestre del año 2020. En la referencia, es posible identificar que entre las dependencias que tienen un mayor grado de cumplimiento de acuerdo con la evaluación realizada, se encuentran: el Despacho del Viceministro de Políticas y Normalización Ambiental, la Dirección de Ordenamiento Ambiental Territorial y Sistema Nacional Ambiental – SINA y la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles; para el resto de las evaluaciones se evidenció incumplimiento de los criterios evaluados.



Gráfico 4. Evaluación de oportunidad por dependencia



Fuente: UCGA 2020



4. ACCIONES DE GOBIERNO ABIERTO

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto busca crear una cultura organizacional dentro de la entidad, transmitiendo el compromiso necesario para asegurar una gobernanza eficaz y transparente. Por esta razón, los principios del Gobierno Abierto, más que una actividad aislada de una dependencia hace parte del ejercicio cotidiano de los servidores del Ministerio. A continuación, se presentan las acciones de Gobierno Abierto desarrolladas en el tercer trimestre del año 2020.

4.1. Acciones de participación ciudadana

En relación con el seguimiento a las acciones y actividades de participación ciudadana que adelantó el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible durante el tercer trimestre del año, la UCGA junto con la SEP, realizó el mapeo de los citados ejercicios de participación a través del reporte en los formatos con código F-M-GDS 15 y F-M-GDS 18 respectivamente; el ejercicio permitió identificar a corte del 30 de septiembre del año 2020 la realización de 38 espacios de participación, con la interacción de 2200 personas, pertenecientes a comunidades en territorio y a entidades. Es importante destacar el uso mayoritario de herramientas tecnológicas que han permitido las interacciones con las comunidades durante las medidas de distanciamiento social a raíz de la declaratoria del estado de emergencia por el Covid 19.

4.2. Planes de acción componente servicio al ciudadano FURAG

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto en trabajo articulado con el Grupo de Sistemas Integrados de Gestión realizó una evaluación de las calificaciones obtenidas en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – **FURAG** para los componentes “Servicio al Ciudadano”, “Transparencia”, “Racionalización de Trámites”, “Gobierno Digital”, “Participación”, “Seguimiento y Evaluación” de las vigencias 2018 y 2019, con el objeto de identificar la gestión y las acciones de mejora para la vigencia 2020. A partir de este trabajo, se identificaron las acciones de mejora las cuales se reportaron en matrices con el respectivo responsable de su implementación.

4.3. Requerimientos funcionales PQRSD gestor documental

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto participa en la mesa de requerimientos funcionales del gestor documental el cual se está desplegando en la plataforma Orfeo; en la mesa de trabajo



participan integrantes del Grupo de Gestión Documental y de la Oficina de tecnologías de la Información y Comunicación. El aporte de la UCGA se ha enfocado en el levantamiento de requerimientos funcionales en la gestión de PQRSD, mecanismo de atención ciudadana y la generación de reportes para efectuar mediciones de calidad y seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

4.4. Espacios de capacitación

Durante el tercer trimestre del año 2020, se realizaron actividades de capacitación y socialización al interior de la Entidad con el fin de fortalecer los principios de Transparencia y buen gobierno, y crear una cultura organizacional basada en el servicio al ciudadano. En este sentido, considerando las condiciones de trabajo en casa, se realizó una video capacitación para los servidores de la entidad alrededor del Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información. Asimismo, se realizaron piezas comunicativas para mejorar la gestión y radicación de PQRSD al interior de la Entidad y para distinguir una petición de una solicitud de acceso a información pública.

4.5. Tipificación y direccionamiento de peticiones

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto lideró espacios de capacitación con las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, estos espacios buscaron fortalecer las competencias de los integrantes del Grupo de Gestión Documental en la identificación, tipificación y direccionamiento de peticiones; en las sesiones de capacitación se han presentado casos concretos de errores en el direccionamiento y tipificación de peticiones. Con esta acción se busca mejorar la gestión de peticiones de la Entidad.

4.6. Identificación de riesgos proceso Servicio al Ciudadano

La Unidad Coordinadora para El Gobierno Abierto realizó la actualización de los riesgos de proceso y corrupción asociados al servicio al ciudadano, el instrumento definido por el Grupo de Sistemas Integrados de Gestión de la Oficina Asesora de Planeación permite definir los controles para evitar la materialización de los riesgos identificados.

5. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la propuesta de actualización del documento de Caracterización de Usuarios con la información base de usuarios que accedieron a trámites y a información mediante el derecho de petición en el año 2019. La propuesta de actualización del



documento fue socializada a las direcciones misionales y de apoyo del Ministerio y mediante memorando se solicitó el reporte de las caracterizaciones de usuarios de grupos de valor con los que se relacionaron durante la vigencia correspondiente al 2019, con este ejercicio se presentó la caracterización de la totalidad de usuarios que interactúan con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Como siguiente acción se deberá consolidar y crear la versión definitiva del documento.

6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto lideró durante el tercer trimestre la formulación de la Política Sectorial de Servicio al Ciudadano, la cual genera los lineamientos (manifestación de cumplimiento) del servicio al ciudadano, sobre la base de los requerimientos legales y directrices establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP. La política fue revisada por asesores de la Secretaría General y se encuentra lista para ser presentada para aprobación en el orden directivo del Ministerio y el sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.

7. GENERACIÓN DE INFORMES

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

Atentamente,

Edna Margarita Angel Palomino

Coordinadora de la Unidad para el Gobierno Abierto.

Proyecto: Diego Trujillo Escobar – UCGA

Reviso: Luz Amparo Dimate / Edna Margarita Ángel