



Libertad y Orden

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

RESOLUCIÓN No. 0138

(02-FEB-2022)

“Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones”

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas en el artículo 9 de la Ley 489 de 1989, la Resolución 940 de 2017, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020¹ señala “En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo. El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.”

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, diseñó un instrumento guía denominado Caja de Transformación Institucional: Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía con el fin de orientar a las entidades en el proceso de implementación y adecuación de dicha dependencia y entregar información a las entidades para analizar la situación actual frente a su relación con la ciudadanía y a partir de las brechas identificadas fortalecer la gestión de cara a los grupos de valor.

Que el DAFP preciso que los contenidos e instrumentos de la caja de transformación son indicativos y deberán ser adaptados por cada entidad según sus capacidades, necesidades, grupos de valor, desempeño institucional y disponibilidad de recursos, entre otros factores.

Que en dicho instrumento se exponen varias opciones de estructura administrativa para la implementación de la dependencia y para ello se debe analizar aspectos tales como: estructura actual, disponibilidad de recursos, efectividad en el relacionamiento con los grupos de valor, para adoptar la estructura que facilite el logro de los productos, efectos e

¹ Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establece disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites

“Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano. se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones”

impactos que se describen en la cadena de valor y de las actividades establecidas en el proceso y los procedimientos de relacionamiento con la ciudadanía.

Que el Ministerio siguiendo la metodología de la guía procedió entre otras a revisar y a analizar las capacidades institucionales, identificando en los decretos de estructura y de funciones de la entidad, en los actos administrativos que crean los grupos internos de trabajo, en el manual de funciones y en los empleos que conforman de planta de personal, así como los demás aspectos que deben tenerse en cuenta a adecuarse para implementar la mejor alternativa que permita dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 2052 de 2020 y sus modificaciones .

Que entre otros aspectos a tener cuenta en la cadena de valor del proceso de relacionamiento con el ciudadano se consideraron los lineamientos contenidos en el Decreto 1008 de 2018², que el 6 de junio de 2018, se conformó en Colombia, el Comité de Estado Abierto de la Alianza para Gobierno Abierto, el cual está integrado por la sociedad civil y entidades del estado, entre las cuales se encuentra el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y según lo dispuesto en la Política Pública Nacional de Servicio al Ciudadano, es propósito del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: articular estrategias, herramientas, conceptos, protocolos y metodologías, relacionados con: (i) un servicio óptimo al ciudadano, priorizando el trato y la calidad de la información disponible;(ii) el seguimiento y la evaluación del servicio, con el fin de adelantar acciones específicas para su mejoramiento con soluciones innovadoras; (iii) acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios con observancia de los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad y (iv) el ejercicio de un Gobierno Abierto para fomentar la cultura de la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información, el lenguaje claro, el control social y la lucha contra la corrupción.

Que como resultado del análisis realizado se verificó que el numeral 6 del artículo 21 del Decreto No. 3570 de 2011³, señala que son funciones de la Secretaria General del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, entre otras, las siguientes:

“(...)6. Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio.”

Que el artículo 22 del decreto antecitado estableció que son funciones de la Subdirección Administrativa y Financiera, adscrita a Secretaria General, entre otras las siguientes:

“(...)26. Atender y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, orientando oportunamente a los usuarios, a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad, sobre el trámite de los mismos, y elaborar informes y estadísticas sobre su comportamiento.”

Que igualmente se comprobó que mediante la Resolución 2247 de 2015, se creó *“la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en adelante la Unidad Coordinadora, como la instancia que representa, lidera, implementa y articula el Modelo de Gobierno Abierto con acciones concretas y graduales en sus tres componentes: transparencia, participación y colaboración ciudadana, que*

² Decreto 1008 de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

³ Decreto 3570 de 2011 Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible." modificado por el Decreto 1682 de 2017,

"Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano. se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones"

contribuya a la innovación de la gestión pública del sector, bajo un concepto de gobernanza y cooperación estado-ciudadano, en una forma interconectada y colaborativa," la dirección de dicha instancia, de acuerdo al artículo 2 del acto administrativo en cita, estará a cargo del despacho de la Secretaría General.

Que se verifíco que existen empleos de la planta de personal global asignados a dicha unidad organizacional y cumplen funciones asociadas al proceso de relacionamiento con el ciudadano, de acuerdo con la Resolución 0042 de 2021, por la cual se establece el manual de funciones y de competencias laborales MFCL.

Que como resultado de los análisis realizados de las diferentes opciones que el DAFP propone para dar cumplimiento al artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, se encontró que al interior del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la alternativa que más se adapta a la estructura organizacional y que mejor permite continuar con la prestación del servicio en los términos descritos en la ley, en la cadena de valor y en las actividades establecidas en el proceso y los procedimientos de relacionamiento con el ciudadano, es la que consiste en el fortalecimiento o creación de un grupo interno de trabajo esto es la mejora del proceso a través de un único grupo de trabajo, con ubicación estratégica o conservando su ubicación.

Que, el literal g) del artículo 61 de la Ley 489 de 1998, establece como una función a cargo del Ministro la de *"Dirigir las funciones de administración de personal conforme las normas sobre la materia"*.

Que, el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, faculta al jefe del organismo o entidad pública para crear y organizar, de carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo con el fin de atender las necesidades del servicio.

Que, mediante el Decreto No. 3570 de 2011, modificado por el Decreto 1682 de 2017, se reestructuró el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integró el Sector Administrativo del Ambiente y el Desarrollo Sostenible.

Que el numeral 11 del artículo 6 del Decreto 3570 de 2011, establece que son funciones del Despacho del Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible crear, organizar y conformar comités, comisiones y grupos internos de trabajo teniendo en cuenta la estructura interna, las necesidades del servicio y los planes y programas trazados por el Ministerio para su adecuado funcionamiento.

Que, de conformidad con el numeral 8 del artículo 1 de la Resolución No. 940 del 16 de mayo de 2017, el Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible, delegó en el Secretario General, la facultad de *"Conformar o reorganizar los grupos internos de trabajo de las diferentes Dependencias de la Entidad"*.

Que como ya se dijo la instancia encargada de adelantar y conocer el proceso y los procedimientos asociados al relacionamiento con el ciudadano, es la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, y que al interior de la estructura de la entidad es una figura organizacional que opera como un grupo de trabajo adscrito a la Secretaría General.

Que como resultado de los análisis realizados como alternativa para dar cumplimiento al artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible,

"Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano. se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones"

resulta necesario modificar las funciones de la mencionada unidad, así como su denominación, la cual estará adscrita a la Secretaría General.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Reorganizar y modificar la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que en adelante se llamará Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano.

Parágrafo: La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, quedará adscrita a la Secretaria General del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Artículo 2. La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, es la responsable de la relación con el ciudadano, y tendrá a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

1. Desarrollar en coordinación con la Secretaría General estudios, investigaciones, caracterización de grupos de valor, análisis de la oferta institucional y de la relación del Estado con el Ciudadano en cuanto a rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano; promoviendo la co-creación, la innovación y la gestión del conocimiento, en armonía con la normatividad vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional, las competencias y los procesos institucionales.
2. Acompañar a la Secretaría General, en la formulación o actualización del modelo, la estrategia y los lineamientos para la implementación, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas orientadas a fortalecer la relación del Estado con el Ciudadano, incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad, diálogo e inclusión social, de acuerdo con la normatividad vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional y los procesos de la entidad.
3. Apoyar a las dependencias de la entidad, en la formulación de los planes institucionales de participación ciudadana específicamente a eventos de rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, y servicio al ciudadano, con base en el estado del relacionamiento con la ciudadanía en la entidad.
4. Apoyar a la instancia de talento humano, en la formulación de los incentivos de la relación con la ciudadanía y en la socialización de los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor, a las dependencias y los servidores públicos de la entidad, de conformidad con la normatividad vigente, y los procesos institucionales.
5. Implementar con las dependencias los lineamientos, el modelo, la estrategia, los escenarios de interacción y los canales de atención que mejoren la gestión, el acceso a la información, los trámites, la participación y el control social, a partir de la caracterización de los grupos de valor, la oferta y planeación institucional, y los planes de desarrollo.

“Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano. se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones”

6. Orientar a las dependencias de la entidad, para que la información pública se genere y publique en lenguaje claro, formato accesible y de manera proactiva, promoviendo su uso y aprovechamiento interno y externo, de conformidad con las necesidades y características de los grupos de valor.
7. Acompañar a las dependencias y los servidores públicos en la apropiación de las pautas y los lineamientos de servicio a la ciudadanía, para la transformación de la cultura organizacional orientada a los grupos de valor, de conformidad con los lineamientos establecidos con el Modelo de Gobierno Abierto.
8. Orientar y gestionar las peticiones de los grupos de valor, de manera oportuna y con calidad, a través de los canales de atención institucionales, de acuerdo con la normatividad vigente, y los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social.
9. Apoyar a las dependencias en la promoción de la participación ciudadana específicamente en los espacios de rendición de cuentas, gestión de peticiones, canales de atención, transparencia y acceso a información, publicación en página web institucional, redes sociales y encuestas de percepción frente a la atención de canales de primer contacto.
10. Coordinar con la Secretaría General, la orientación y entrega de insumos a las dependencias para la priorización e implementación de acciones de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, teniendo en cuenta las necesidades y características de los grupos de valor, los procesos de la entidad y los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social.
11. Coordinar con la Secretaría General el seguimiento y la evaluación a la percepción y experiencia de la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor en los escenarios de interacción con la entidad, y a la efectividad en el acceso a la oferta institucional.
12. Adelantar espacios de realimentación y análisis sobre la oferta institucional con la Secretaría General y las dependencias, con el propósito de optimizar los procesos de la entidad y responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, en coherencia con los resultados de los ejercicios de caracterización e investigación, el seguimiento y la evaluación de la implementación de la relación del Estado con el Ciudadano.
13. Coordinar con la Secretaría General, la propuesta de mejoras a la oferta institucional, a partir del seguimiento y la evaluación del modelo, la estrategia y los lineamientos de la interacción con los grupos de valor, así como de las peticiones, expectativas y propuestas ciudadanas recibidas en los escenarios de relacionamiento, teniendo en cuenta las competencias de la entidad y la normatividad vigente.
14. Proponer las acciones necesarias que permitan mejorar la cobertura y la capacidad de respuesta, para la oferta de trámites y servicios de la entidad en todo el territorio nacional, en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio.

“Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano. se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones”

15. Implementar la política, normatividad y acciones para la gestión de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) y las solicitudes de acceso a información pública; promoviendo la efectividad, expresada en oportunidad y calidad de esta, a partir de la normatividad contenida en la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Ley 2080 de 2021 y el Decreto 1166 de 2016 o las que las modifiquen.
16. Gestionar los traslados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) y solicitudes de acceso a información pública, que no son competencia de esta entidad, así como la notificación de los traslados a los peticionarios según los mecanismos previstos en la ley.
17. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño propuestas para fortalecer el servicio al ciudadano y estrategias para garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo lo establecidos en la Ley.
18. Articular el Modelo de Gobierno Abierto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, enmarcado en los principios de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas, participación y colaboración ciudadana, innovación y las demás que se relacionen con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
19. Liderar e implementar la estrategia de cumplimiento de los planes de acción de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) en cada vigencia, para lo cual convocará a las áreas involucradas.
20. Las demás funciones que le sean asignadas que por su naturaleza le correspondan.

Parágrafo. Para el cumplimiento de sus funciones la Unidad Coordinadora y Servicio al Ciudadano podrá proponer estrategias e instancias de coordinación con las dependencias del Ministerio y entidades del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible o las que crea necesario.

Artículo 3. FUNCIONES COMUNES A TODOS LOS GRUPOS. Al grupo interno de trabajo, de que trata la presente resolución le corresponde en todos los casos cumplir con las siguientes funciones:

1. Elaborar o consolidar informes y dar respuesta a los requerimientos del Congreso de la República, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Contraloría General de la República y demás Entes de Control, y otras entidades del orden gubernamental y organismos internacionales que así lo requieran.
2. Dar respuesta a las solicitudes de información, peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos legales establecidos que efectúen los usuarios internos y externos de la entidad relacionados con sus funciones.
3. Participar en la formulación del plan de acción de la dependencia en cada vigencia y desarrollar las acciones establecidas en el mismo, así como velar por

"Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano. se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones"

la correcta ejecución de los recursos asignados, llevar los registros correspondientes y presentar los informes de ejecución y seguimiento que correspondan a la naturaleza de sus funciones.

4. Contribuir en el proceso de implementación, mantenimiento, control de gestión y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los Sistemas de Gestión que lo componen en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
5. Realizar el diseño, rediseño, mantenimiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos de la dependencia dentro de la cadena de valor del Ministerio, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos a su cargo, teniendo en cuenta metodología y criterios establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.
6. Controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones preventivas establecidas en el mapa de riesgos y las acciones correctivas establecidas en los planes de mejoramiento producto de auditorías realizadas por los entes de control interno y externos.
7. Realizar la medición y reporte de los indicadores de gestión del grupo.
8. Aplicar métodos, procesos y procedimientos de control de gestión y de trámites administrativos internos y proponer e implementar acciones de mejora continua para el logro de la calidad, eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión y operación del Grupo.
9. Garantizar la organización técnica de los documentos de archivo físico, digital y electrónico que se produzcan y gestionen en desarrollo de las funciones de su competencia, garantizando su autenticidad integridad inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación archivo y custodia del archivo de gestión de conformidad con las disposiciones legales vigentes y las Tablas de Retención Documental TRD.
10. Gestionar los documentos a través de las plataformas tecnológicas o modelo de gestión documental que la entidad tenga implementado.
11. Mantener actualizados los registros de la información en los Sistemas de Información utilizados para el control de gestión y seguimiento de sus procesos.
12. Cumplir con las demás tareas que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de sus funciones.

Artículo 4. El Grupo Interno de Trabajo, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, estará conformado según lo dispuesto con el artículo 8° del Decreto 2489 de 2006.

Artículo 5. COORDINADORES. El Grupo de Talento Humano proyectará, si hay lugar a ello, para firma del funcionario competente los actos administrativos por medio de los cuales se designa el coordinador del grupo de qué trata la presente resolución y le comunicará el presente acto administrativo.

"Por la cual se reorganiza, se modifica la denominación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano. se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones"

Parágrafo: Los servidores públicos designados como coordinadores deberán cumplir con las funciones del empleo que desempeñan, establecidas en el manual específico de funciones y competencias que se encuentre vigente, y adicionalmente durante el ejercicio de la coordinación deberán:

1. Coordinar y orientar la gestión realizada por el Grupo Interno de Trabajo en el cual fue designado.
2. Distribuir las funciones que correspondan al grupo interno de trabajo entre los funcionarios que los componen, procurando por el manejo adecuado y eficiente del personal asignado al grupo Interno de trabajo.
3. Responder a las solicitudes de información, peticiones, quejas y reclamos que efectúen los usuarios internos y externos de la entidad relacionados con las funciones del grupo, se expidan dentro de los términos legales establecidos.
4. Responder por el manejo adecuado y organización de los archivos del grupo interno de trabajo de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Grupo de Gestión Documental y de conformidad con las disposiciones legales vigentes y las Tablas de Retención Documental TRD.
5. Suministrar y suscribir los informes necesarios que le sean solicitados por la Subdirección Administrativa y Financiera.
6. Suscribir las respuestas a los derechos de petición de solicitud de copias y solicitud de información, los traslados por competencia de derechos de petición, y los memorandos de solicitud de información que se le requieran, relacionados con las funciones asignadas a cada grupo de trabajo.

Artículo 6. Derogar la Resolución 2247 de 2015, así como todas las demás que le sean le sean contrarias en lo pertinente.

Artículo 7. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y deberá ser publicada en la página web y en la intranet del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los

02-FEB-2022



CARLOS ALBERTO FRASSER ARRIETA
Secretario General

Proyectó: Edna Margarita Ángel P Coordinadora Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano
Revisó: Martha Cristina Vivas Oviedo – Asesora – Grupo de Talento Humano
Aprobó: Andrés Elías Jaramillo Rivera - Coordinador Grupo de Talento Humano
Talma Elvira Furnieles Galván- Subdirectora Administrativa o Financiera