

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

RESOLUCIÓN No. **1019**

( 03 OCT 2023 )

"Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano, se deroga la Resolución 0138 de 2022, se deja sin efecto el numeral 9 del numeral 2 del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones."

**EL SECRETARIO GENERAL**

En ejercicio de las facultades legales, en especial las conferidas en la Ley 489 de 1998, el Decreto 3570 de 2011, la Resolución 940 de 2017, y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la Ley 2273 del 2022 se ratificó en el Congreso de la República el Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe (Acuerdo de Escazú), el cual busca garantizar la implementación plena y efectiva de los derechos de acceso a la información ambiental, participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales y acceso a la justicia en asuntos ambientales, así como la creación, el fortalecimiento y la cooperación, en la protección del derecho de cada persona, de las generaciones presentes y futuras, a vivir en un ambiente sano y a su desarrollo sostenible. Este acuerdo demanda especial énfasis en la implementación del modelo de gobierno abierto y la generación de acciones orientadas a promover la participación ciudadana, y sus manifestaciones como el control social y las veedurías ambientales en Colombia, para superar las barreras en la participación, así como facilitar la incidencia de la ciudadanía en las decisiones relacionadas con el manejo y gestión de recursos públicos en materia ambiental.

Que el CONPES 4070 de 2021 dispone que se deben generar las condiciones para: *"lograr una articulación efectiva de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía basado en la confianza y en el equilibrio entre las expectativas ciudadanas y las respuestas que brindan las instituciones públicas"*.

Que el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 señala que *"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..."*

Que en la citada norma se estableció que dicha unidad lideraría la relación con la ciudadanía al interior de la entidad, para la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano.

"Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano y se deroga la Resolución 0138 de 2022, se deja sin efecto el numeral 9 el numeral 2, del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones."

*Que los numerales 2 y 6 del artículo 21 del Decreto 3570 de 2011, señala que son funciones de la Secretaría General del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, entre otras, las siguientes:*

*"(...) 2. Dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionadas con los asuntos financieros y contables, contratación pública, soporte técnico informático, servicios administrativos y gestión documental (...)"*

*"(...) 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, 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 igualmente se verificó que al interior del Ministerio existe la Resolución 0138 de 2022, por la que se le asignó a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano el liderazgo de la relación con la ciudadanía al interior de la entidad, para la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadanía mencionadas en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020

Que la Unidad Coordinadora es la instancia que representa, lidera, implementa y articula el Modelo de Gobierno Abierto con acciones concretas y graduales en componentes tales como: transparencia y acceso a la información, participación ciudadana-control social, rendición de cuentas, colaboración ciudadana y co-creación, que contribuyen a la innovación de la gestión pública del sector ambiente y desarrollo sostenible, bajo un concepto de Gobernanza y Cooperación Estado-Ciudadanía en una forma abierta y colaborativa.

Que mediante Resolución 0259 de 2022 "Por la cual se conforman los grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa y Financiera del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se asignan sus funciones, y se dictan otras disposiciones", se le asignaron las funciones al Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera.

Que en la citada resolución en el numeral 2 del artículo 2 se asignó al Grupo de Gestión Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera entre otras, la función de: "9. Realizar la radicación de las comunicaciones oficiales en la ventanilla única de correspondencia y distribuirla en las diferentes dependencias del Ministerio, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación".

Que de acuerdo con la estructura organizacional actual y con el fin de optimizar el relacionamiento con la ciudadanía, y previo análisis de las alternativas para lograr la estandarización en la gestión de comunicaciones y peticiones agilizando su trámite al interior de la entidad se determinó que las más viable es asignar las funciones relacionadas con el trámite de las comunicaciones oficiales a la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano.



"Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano y se deroga la Resolución 0138 de 2022, se deja sin efecto el numeral 9 el numeral 2, del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones."

Que con el fin de implementar progresivamente políticas de inclusión se evidenció la necesidad de modificar la denominación de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, al de Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, establece el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que para minimizar la dispersión normativa y facilitar la consulta de la ciudadanía sobre las funciones y competencias asignadas a esta unidad, se considera pertinente unificar en un solo cuerpo normativo las disposiciones vigentes que además incorpore las acciones de mejora y las actualizaciones normativas identificadas.

En mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**Artículo 1.** Modificar el nombre de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano; que a partir de la expedición del presente acto administrativo se denominará Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

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

**Artículo 2.** La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, es la responsable de la relación con la ciudadanía, 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 la Ciudadanía en cuanto a rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y servicio a la ciudadanía; 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 la Ciudadanía, 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 relacionados con rendición de cuentas, control social, transparencia y acceso a la información, racionalización de

“Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano y se deroga la Resolución 0138 de 2022, se deja sin efecto el numeral 9 el numeral 2, del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones.”

trámites, y servicio a la ciudadanía, con base en el estado del relacionamiento con la ciudadanía en la entidad.

4. Implementar con las dependencias del ministerio y las entidades del sector 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.
5. Apoyar a las dependencias en la promoción de la participación ciudadana específicamente en los espacios de rendición de cuentas, control social, 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.
6. 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 y estrategias anticorrupción.
7. 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 y gestionar su publicación y actualización en los medios disponibles.
8. Acompañar a las dependencias y los servidores públicos en la apropiación de las pautas y los lineamientos de relacionamiento con 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.
9. Apoyar a la instancia de talento humano, en la promoción de la cultura de la legalidad, en la formulación de los incentivos para el mejoramiento 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.
10. 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.
11. Realizar la radicación de las comunicaciones oficiales en la ventanilla de correspondencia y distribuirla en las diferentes dependencias del Ministerio, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.

"Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano y se deroga la Resolución 0138 de 2022, se deja sin efecto el numeral 9 el numeral 2, del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones."

12. Gestionar los traslados que no son competencia de esta entidad, y su notificación a los peticionarios según los mecanismos previstos en la ley; así como las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) y solicitudes de acceso a información pública, de acuerdo con la normatividad vigente.
13. 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.
14. 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.
15. Generar espacios de retroalimentación 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 la ciudadanía 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 la Ciudadanía.
16. 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.
17. 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 a la Ciudadanía del Ministerio.
18. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño propuestas y estrategias para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Ley.
19. Articular el Modelo de Gobierno Abierto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, enmarcado en los principios de transparencia y acceso a la información, integridad pública, rendición de cuentas, participación y colaboración ciudadana, innovación y las demás que se relacionen con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
20. 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.
21. Las demás funciones que le sean asignadas que por su naturaleza le correspondan.

"Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano y se deroga la Resolución 0138 de 2022, se deja sin efecto el numeral 9 el numeral 2, del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones."

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

**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 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.

“Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano y se deroga la Resolución 0138 de 2022, se deja sin efecto el numeral 9 el numeral 2, del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones.”

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 a la Ciudadanía, 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 que trata la presente resolución y le comunicará el presente acto administrativo.

**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 en el marco de sus funciones.
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.

"Por medio de la cual se asignan funciones a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano y se deroga la Resolución 0138 de 2022, se deja sin efecto el numeral 9 el numeral 2, del artículo 2 de la Resolución 0259 del 2022, y se dictan otras disposiciones."

**Artículo 6.** Derogar la Resolución 0138 del 2 de febrero de 2022 y dejar sin efecto el numeral 9 del numeral 2 del artículo 2 de la Resolución 0259 del 1º de marzo de 2022.

**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 03 OCT 2023

**RAMÓN/EDUARDO VILLAMIZAR MALDONADO**

Secretario General

Proyectó: Edna Margarita Ángel P - Coordinadora Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.  
Carolina Franco Triana Asesora Secretaria General

Revisó: Martha Cristina Vivas Oviedo - Asesora Grupo de Talento Humano  
Francisco Ayala - Contratista Secretaria General

Aprobó: Diana Marcela Albarraçín Núñez - Coordinadora Grupo de Talento Humano