| | | |
|---|---|---|
| SECRETARÍA DE AMBIENTE · BOGOTÁ | **ACTA DE REUNIÓN Y LISTADO DE ASISTENCIA** | **CÓDIGO: DE-FO-001** |
| | **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.** | **VERSIÓN: 1** |
| | | **FECHA:30/ABR/2026** |

Dependencia responsable: OTIC

No. de acta: _001___ Reunión interna **X** Reunión externa ☐

Fecha: __26/08/2026___Hora de inicio __11:00 AM____ Hora de finalización: 12:00 PM

## OBJETO DE LA REUNIÓN

CAPACITACIÓN GENERALIDADES MESA DE SERVICIOS

## TEMAS TRATADOS

1. Estado de transición y acceso al sistema
2. Diagnóstico y solución de errores de sincronización
3. Nueva estructura de navegación y categorías
4. Gestión especifica de procesos Forest
5. Herramientas avanzadas
6. Tiempos de respuesta SLA y calidad
7. Compromisos y protocolo de comunicación

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. NUEVA ESTRUCTURA DE NAVEGACIÓN Y CATEGORÍAS

La plataforma presenta una reingeniería en la disposición de servicios, migrando de un listado plano a un sistema de carpetas temáticas. Se detalló que ahora el usuario debe navegar por dominios como "Soporte Técnico" o "Sistemas de Información". Esta jerarquía permite que las solicitudes lleguen directamente al área pertinente, minimizando los tiempos de reasignación interna y errores en la clasificación inicial del incidente.



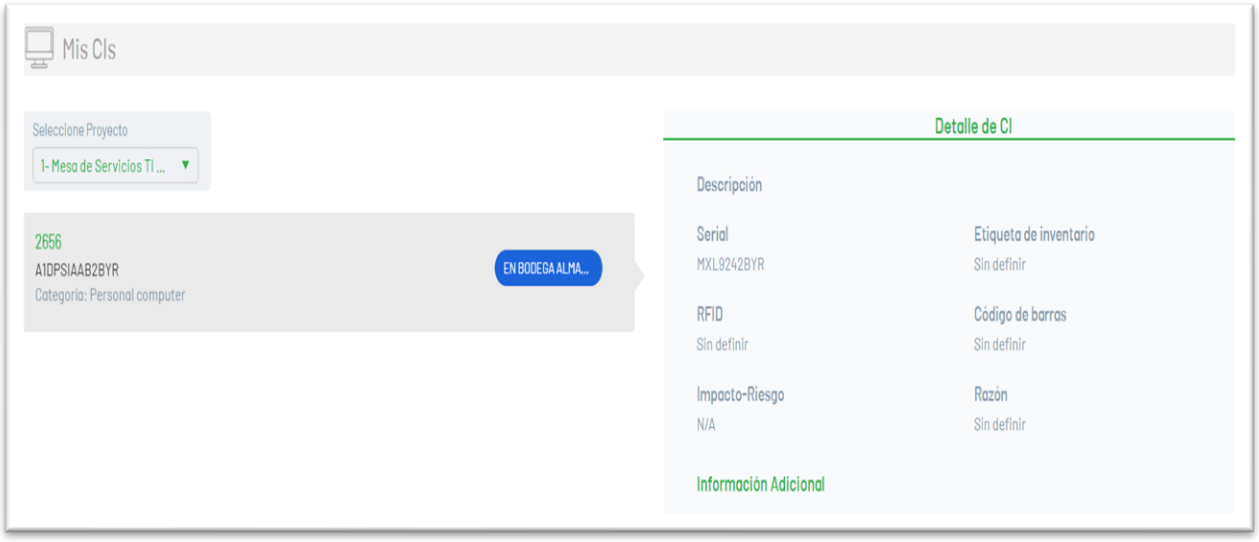
## 2. GESTIÓN ESPECÍFICA DE PROCESOS FOREST

Un punto clave de la capacitación fue la reestructuración de las solicitudes de Forest, ahora ubicadas dentro de la carpeta de "Sistemas de Información". Se crearon opciones específicas para la gestión de procesos, permitiendo a los usuarios elegir acciones concretas como "Avanzar", "Devolver" o "Finalizar". Esto elimina la ambigüedad en los requerimientos administrativos y permite un seguimiento más granular de los flujos de trabajo.




## 3. HERRAMIENTAS AVANZADAS: MIS Y REPORTES

Se presentó la funcionalidad "Mis CIs", la cual identifica automáticamente el número de serie y nombre del equipo de cómputo del usuario solicitante. Esta mejora es vital para que el técnico de soporte conozca el hardware antes del contacto inicial. Asimismo, se instruyó sobre la nueva opción de "Exportar", que permite al funcionario descargar un archivo Excel con sus últimos 50 registros para fines de control personal o contable.







4. TIEMPOS DE RESPUESTA (SLA) Y CALIDAD

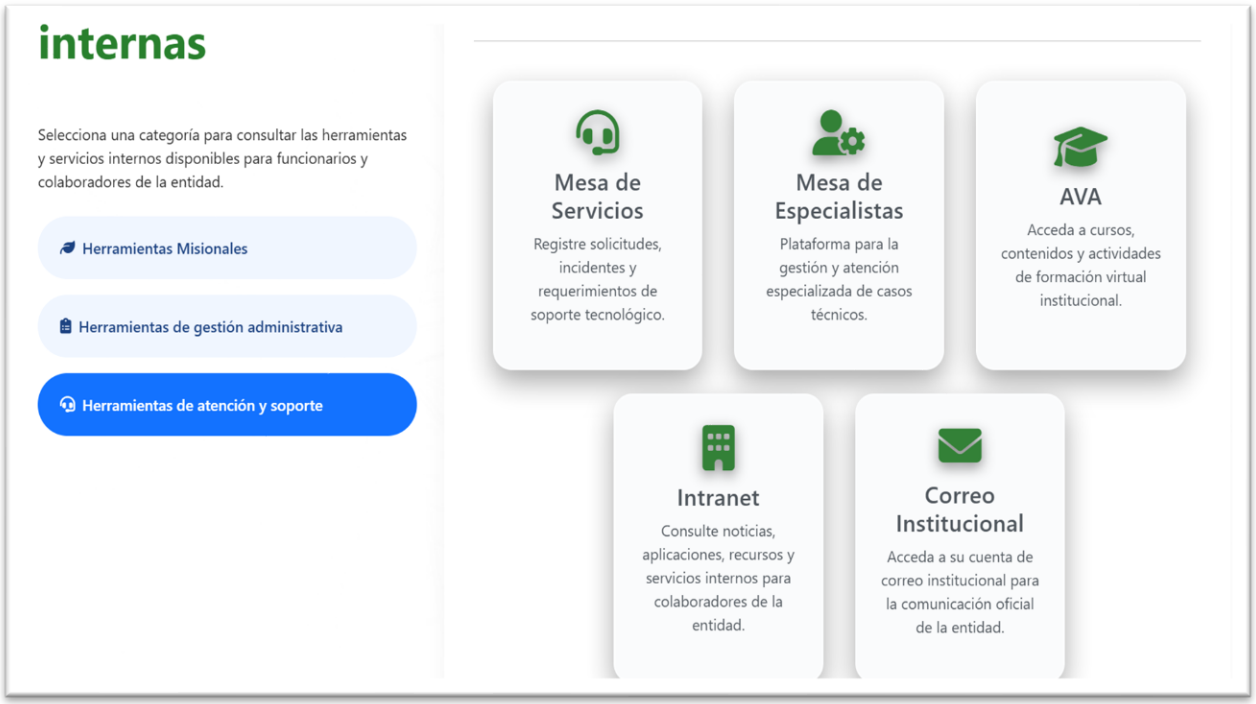
Se notificó que los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) han sido ajustados para ofrecer respuestas en tiempos más cortos. El sistema cuenta ahora con un control administrativo riguroso para evitar el estancamiento de tickets. Al finalizar cada caso, es imperativo que el usuario califique el servicio; se aclaró que, si la solución no es satisfactoria, la plataforma permite reabrir el caso directamente desde la encuesta de calidad.

5. COMPROMISOS Y PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN

Se estableció que cualquier variación en los listados de usuarios autorizados (enlaces o jefes de área) debe ser comunicada formalmente vía correo electrónico a Carlos Perdomo o Juan Aguilar., asegurando que ningún funcionario quede fuera del sistema por problemas de permisos.

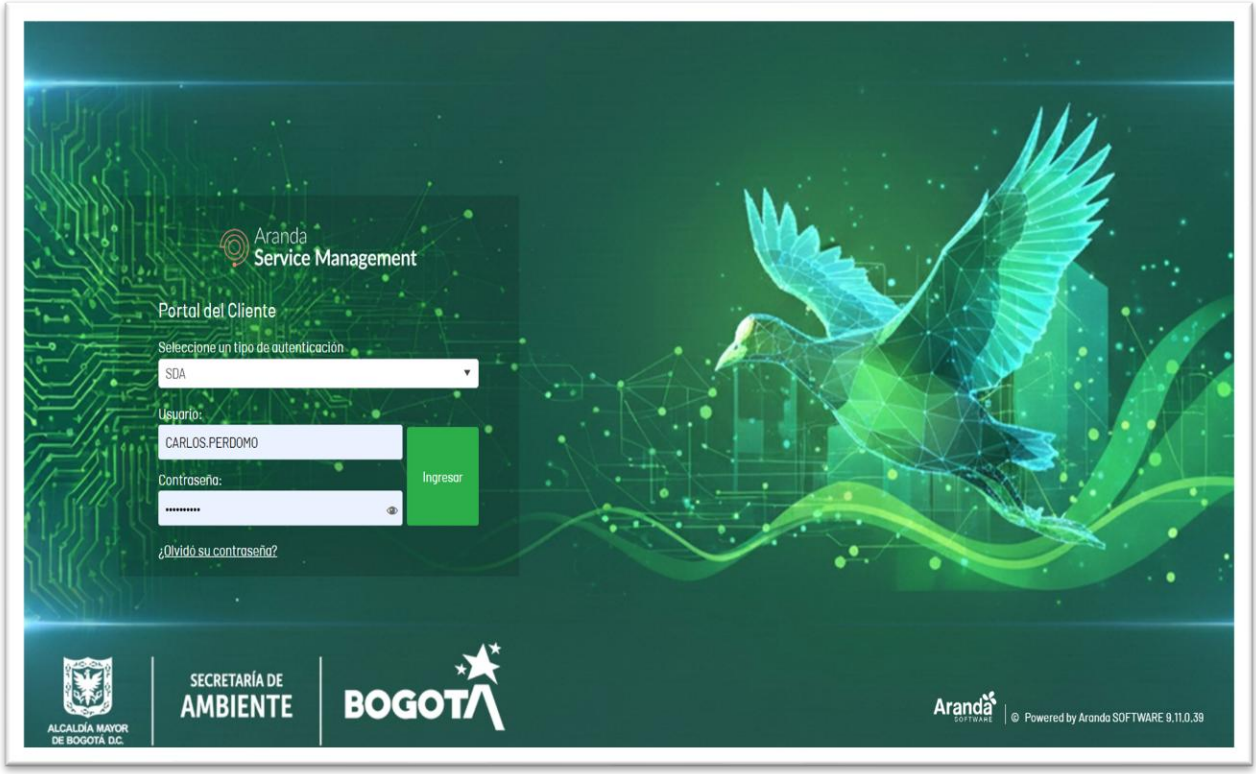
Ingreso a la Mesa de Servicios

Acceder a la Mesa de Servicios es posible a través del portal web de la secretaria de Ambiente: https://www.ambientebogota.gov.co/ en la sección Intranet, y utilizando la opción Servicios Internos encontraremos la opción Mesa de Servicios junto a otros aplicativos de uso interno.




Se puede acceder con el usuario de red (nombre.apellido) y la contraseña de red.

Al ingresar se visualizarán tres opciones principales: Artículos, Registrar caso y Mis casos.



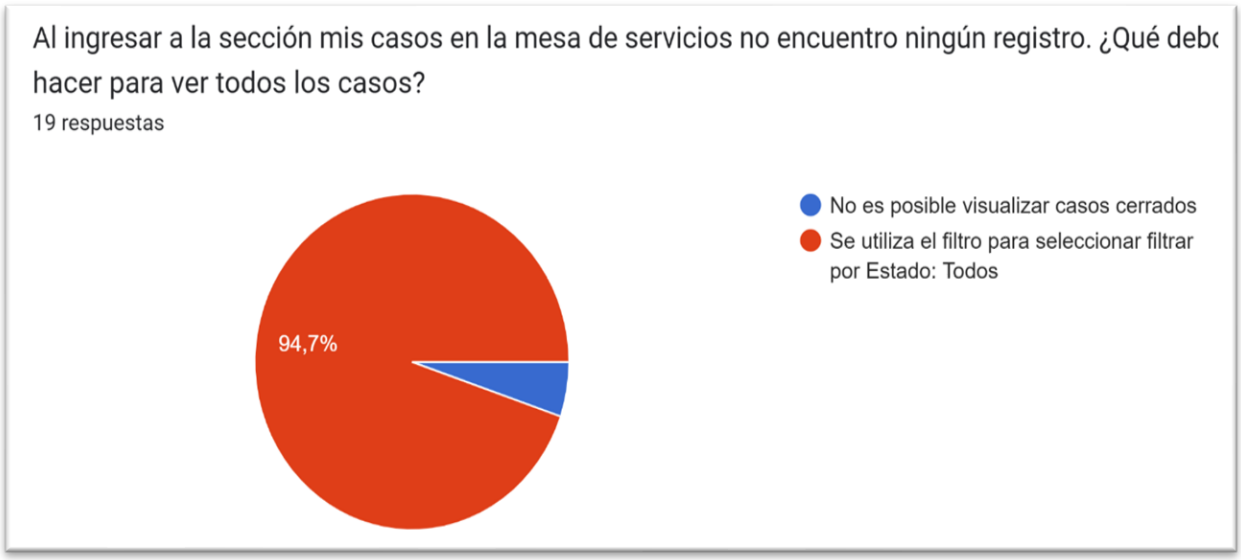

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Pregunta 1



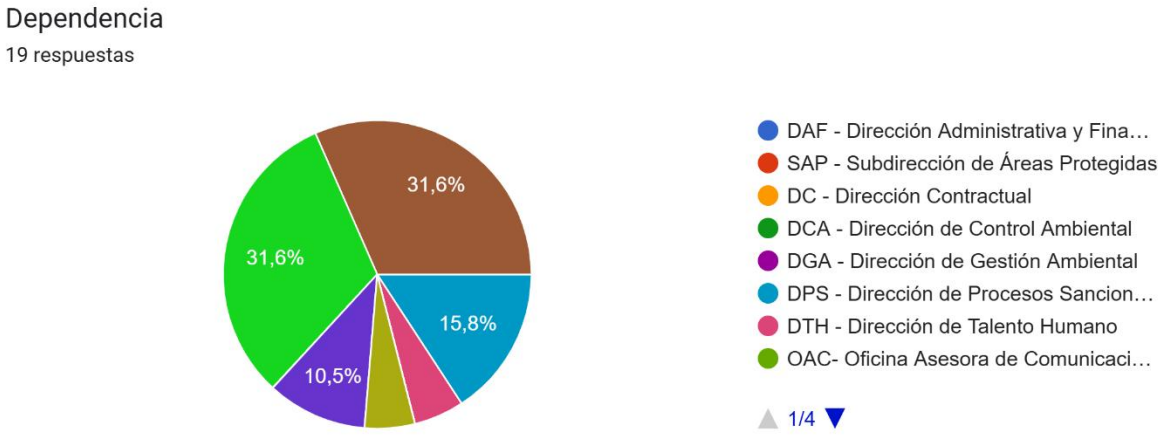

El 84.2% de los asistentes contesto de forma correcta la pregunta El tiempo de solución de un caso. El cual depende del servicio que se seleccione.

Pregunta 2




El 94.7% de los asistentes contestaron correctamente la pregunta. Al momento de revisar la solución de un caso en la sección mis casos, si no aparecen casos asociados es necesario utilizar el filtro de búsqueda para que muestre por estado: Todos los casos.
Asistencia:

En la capacitación dirigida a todas las áreas, se destaca la asistencia de la Subdirección de Ecourbanismo y Biodiversidad, con los porcentajes de mayor asistencia.



| COMPROMISOS | | |
|---|---|---|
| **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| | | |
| | | |
| (Incluir tantas filas como sea necesario) | | |

NOTA: La relación de asistencia hace parte integral del acta.

Elaboró: Carlos Andrés Perdomo Salazar
Revisó: JUAN CARLOS RUEDA
Aprobó: JUAN CARLOS RUEDA

| HISTORIAL DE CAMBIOS | | |
|---|---|---|
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **RAZÓN DEL CAMBIO** |
| 1 | 30/Abr/2026 | En el marco de la adopción del nuevo Mapa de Procesos versión 7 y de los cambios aprobados que contemplaron la unificación del proceso de Direccionamiento Estratégico con el proceso Sistema Integrado de Gestión, se acoge el presente documento en el proceso de Direccionamiento Estratégico en versión 1. Esta actualización incorpora la modificación integral del documento. Finalmente, en atención a la activación automática de la codificación en Isolución, el código del formato cambia de PE03-PR05-F3 a DE-FO-001. |

| | ACTA DE REUNIÓN Y LISTADO DE ASISTENCIA | CÓDIGO: DE-FO-001 |
|---|---|---|
| | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. | VERSIÓN: 1 |
| | | FECHA:30/ABR/2026 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| **Nombre:** Dora Cristina Suárez Macías<br>**Cargo:** Contratista<br>**Fecha:** 30/Abr/2026 | **Nombre:** Andrés Felipe Rojas Castiblanco<br>**Cargo:** Contratista<br>**Fecha:** 30/Abr/2026<br><br>**Nombre:** Javier Eduardo Rojas Cala<br>**Cargo:** Jefe Oficina Asesora de Planeación<br>**Fecha:** 30/Abr/2026 | **Nombre:** Javier Eduardo Rojas Cala<br>**Cargo:** Jefe Oficina Asesora de Planeación<br>**Fecha:** 30/Abr/2026 |

| | | |
|---|---|---|
| ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE AMBIENTE BOGOTÁ | **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**<br>**Acta de reunión y relación de asistencia** | |
| | Código: PE03-PR05-F3 | Versión: 4 |

| FECHA: 26/08/2026 | HORA DE INICIO: 11:00 AM | HORA DE TERMINACIÓN: 12:00 PM |
|---|---|---|
| LUGAR: VIRTUAL | TEMA: MESA DE SERVICIOS | RESPONSABLE: CARLOS ANDRÉS PERDOMO |

| NOMBRE Y APELLIDO | TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | DEPENDENCIA /ENTIDAD | FUNCIONARIO | CONTRATISTA | OTROS | CORREO ELECTRÓNICO @ambientebogota.gov.co | CELULAR | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KATHERIN LIZETH TORRES ROJAS | 1013626679 | SFFS | | X | | katherin.torres@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| KAREN DENNIS MANRIQUE GUERRERO | 1032471361 | SEGAE | | X | | karen.manrique@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| FELIPE ARIAS OLAYA | 1075210354 | SEGAE | | X | | felipe.arias@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| TATYANA BELLO | 52054888 | SEGAE | X | | | TATYANA.BELLO@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| DORA PINILLA HERNANDEZ | 51976235 | DPS | | X | | dora.pinilla@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| FRANCY PABON | 52447733 | OAP | | X | | francy.pabon@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| BYRON CALVACHI ZAMBRANO | 79446923 | SBD | | X | | byroncalvachi@gmail.com | | **REUNION VIRTUAL** |
| DIANA MARCELA CÉSPEDES CORTÉS | 52708528 | DTH | | X | | dianamcespedes@gmail.com | | **REUNION VIRTUAL** |
| VANESSA SANTANDER | 1085303520 | SBD | | X | | vanessa.santander@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| JULIO CESAR CORTES VARGAS | 79840368 | SBD | | X | | faridum@gmail.com | | **REUNION VIRTUAL** |
| DORA PIN ILLA HERNANDEZ | 51976235 | DPS | | X | | dora.pinilla@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| MIGUEL ANDRÉS CALDERÓN G | 1013638965 | SEGAE | | X | | miguel.calderon@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| JONATAN GABRIEL ARANGO ALZATE | 11323209 | OTIC | | X | | jonatan.arango@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |

*En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, al diligenciar el presente formulario otorga consentimiento para que se trate su información personal de acuerdo con la Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaria Distrital de Ambiente, que puede consultar a través del siguiente enlace: https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales. De igual manera el arriba firmante entiende que los datos aquí consignados serán usados para registrar su presencia en las reuniones o actividades realizadas por la entidad y que adicionalmente podrán ser usados para temas estadísticos.*

| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FECHA: 26/08/2026 | | HORA DE INICIO: 10:00 AM | | | | HORA DE TERMINACIÓN: 12:00 PM | | |
| LUGAR: VIRTUAL | TEMA: MESA DE SERVICIOS | | | | | RESPONSABLE: CARLOS ANDRÉS PERDOMO | | |
| NOMBRE Y APELLIDO | TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | DEPENDENCIA /ENTIDAD | FUNCIONARIO | CONTRATISTA | OTROS | CORREO ELECTRÓNICO @ambientebogota.gov.co | TELEFONO INSTITUCIONAL | FIRMA |
| LINA VERÓNICA TEJADA CHICA | 1088250462 | DPS | | X | | aambientalman@gmail.com | | **REUNION VIRTUAL** |
| DAVID SANCHEZ | 1032441032 | SEGAE | | X | | david.sanchez@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| BRAYAN FERNANDO JIMÉNEZ SABOGAL | 1010225225 | SBD | | X | | brayan.sabogal@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| SANDRA MURCIA | 1018454735 | SEGAE | | X | | sandra.murcia@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| CRISTIAN STIVEN FLOREZ MACIAS | 1001280933 | OTIC | | X | | cristian.florez@ambientebogota.gov.co | | **REUNION VIRTUAL** |
| OSCAR HUMBERTO GOMEZ ROMERO | 1032364324 | SBD | | X | | oscargomezco@gmail.com | | **REUNION VIRTUAL** |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

*En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, al diligenciar el presente formulario otorga consentimiento para que se trate su información personal de acuerdo con la Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaria Distrital de Ambiente, que puede consultar a través del siguiente enlace: https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales. De igual manera el arriba firmante entiende que los datos aquí consignados serán usados para registrar su presencia en las reuniones o actividades realizadas por la entidad y que adicionalmente podrán ser usados para temas estadísticos.*