

INFORME CUATRIMESTRAL DE GESTIÓN

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL

(1 Marzo a 30 de Junio de 2016)

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 el artículo 29 de la Resolución No. 1590 de 2012 del MADS; se permite presentar el informe de gestión a cargo de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, correspondiente a la gestión realizada en esta dependencia, en el periodo comprendido entre el 1 de marzo al 30 de junio de 2016, donde se incluye la atención multicanal, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y otras acciones desarrolladas dentro de la implementación del Modelo de Gobierno Abierto.

1. SOLICITUDES CIUDADANAS 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. 1590 del 14 de septiembre de 2012, mediante la que se reguló internamente el Derecho de Petición, señalando en la misma que el Grupo de Gestión Documental hará el seguimiento a las respuestas de cada derecho de petición con el fin de verificar el cumplimiento de los términos para resolver (artículo 14 y 31) y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental (anterior Grupo de Atención al Ciudadano) elaborará un informe cuatrimestral para la Oficina de Control Interno y la Secretaría General sobre el trámite dado a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios del MADS (artículo 29).

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 Ministerio.

Tabla 1. Tipo de Solicitudes que Ingresaron al Ministerio, Periodo de Marzo a Junio de 2016.

Tipo de Solicitudes	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Petición	2285	2657	2201	2490
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total	2285	2657	2201	2490

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, Junio 2016.

La Tabla 2 presenta los medios de radicación de comunicaciones en la entidad, claramente el medio más usado por la ciudadanía es la Ventanilla Única de Correspondencia, seguido del correo electrónico.

Tabla 2. Medios de Radicación de Solicitudes, Periodo de Marzo a Junio de 2016.

Medios de Radicación de Solicitudes	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Ventanilla Única de Correspondencia	1360	1499	1297	1669
Correo Electrónico	843	771	844	768
Sede Electrónica	82	64	60	53
Total	2285	2657	2201	2490

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, Junio 2016.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible usó durante el periodo de reporte cuatrimestral 2 sistemas de gestión documental, la anterior herramienta operó hasta el 31 de marzo del año en curso, la **Tabla 3** presenta el reporte de peticiones hasta el 31 de marzo bajo los parámetros del sistema que se encontraba en operación.

Tabla 3. Distribución de las Solicitudes por Dependencias del Ministerio, Marzo de 2016.

Mes	Marzo	
	SOLICITUDES RADICADAS	SIN RESPUESTA
Despacho del Ministro	54	37
Despacho del Viceministro	20	4
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	11	10
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	6	4
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	9	3
Dirección de Cambio Climático	16	16
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	12	2
Dirección General de O.A.T. y SINA	10	2
Grupo Gestión Documental y Correspondencia	1	1
Grupo Comunicaciones	2	1
Grupo Contratos	1	1
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	2080	102

Mes	Marzo	
	SOLICITUDES RADICADAS	SIN RESPUESTA
Grupo de Control Interno Disciplinario	0	0
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	0	0
Grupo de Gestión Documental	1	1
Grupo de Servicios Administrativos	19	19
Grupo de Tesorería ,Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	1	1
Grupo de Sistemas	0	0
Grupo Sistemas Información	2	2
Grupo Talento Humano	7	3
Oficina Asesora de Planeación de Ambiente	1	0
Oficina Asesora Jurídica	6	1
Oficina de Asuntos Internacionales	13	1
Oficina de Control Interno	0	0
Oficina de las TIC	0	0
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	1	1
Fondo de calamidades	0	0
Secretaría general	2	0
Subdirección Administrativa y Financiera	3	0
Subdirección de Educación y Participación	0	0
Unidad Técnica de Ozono	7	4
Total	2285	216

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, informe a partir de los registros que se encuentran en la base de datos del 1 al 31 de Marzo.

La Tabla 4 presenta la distribución en la gestión de peticiones escritas por dependencias durante los meses de abril, mayo y junio del 2016. Este periodo corresponde a la entrada en operación del nuevo sistema de gestión documental.

Tabla 4. Distribución de las Solicitudes Escritas por Dependencias del Ministerio, Periodo Abril a Junio de 2016.

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS ABRIL	NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MAYO	NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS JUNIO
MISIONALES	Despacho del Ministro	128	136	190
	Despacho del Viceministro	15	20	21
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	104	85	126
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	28	12	27
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	352	320	368
	Dirección de Cambio Climático	24	23	34
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	58	45	69
	Oficina Asesora Jurídica	194	196	167
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	14	19	21
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	31	11	17
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	11	14	474
	Unidad Técnica De Ozono	5	5	3
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	41	33	37	
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	145	85	117
	Grupo de Comunicaciones	8	1	5
	Grupo Contratos	38	26	34
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	89	95	118
	Grupo de Tesorería, Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	28	13	16

DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS ABRIL	NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS MAYO	NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS JUNIO
Grupo de Control Interno Disciplinario	4	2	2
Grupo de Gestión Documental	9	7	39
Grupo Talento Humano	106	82	158
Secretaría General	16	15	30
Grupo de Servicios Administrativos	0	0	30
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0	0	15
Oficina de Control Interno	58	47	51
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	2	2	8
TOTAL PETICIONES	1508	1261	2177

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, Junio 2016.

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 los medios telefónico, chat institucional y de atención presencial; si la consulta de los ciudadanos es de fondo, se indican los medios de recepción de peticiones. La **Tabla 5** presenta el número de solicitudes atendidas por los canales de primer contacto en el periodo que comprende los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2016.

Tabla 5. Registro de Solicitudes Atendidas por Canales de Primer Contacto, Periodo de Marzo a Junio de 2016.

Canal de Atención	Solicitudes Atendidas Marzo	Solicitudes Atendidas Abril	Solicitudes Atendidas Mayo	Solicitudes Atendidas Junio
Punto de Atención Presencial	47	38	55	64
Chat Web Institucional	63	77	89	74
Atención Telefónica	716	783	765	717
TOTAL	826	898	909	855

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio de 2016.

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 lidera la fijación de avisos de notificación en la cartelera ubicada en el área de radicación del Ministerio (lugar visible al público). **Tabla 6** presenta el número de fijaciones de aviso realizadas a junio de 2016.

Tabla 6. Fijación de avisos del Ministerio, abril a junio de 2016

Mes	Numero De Avisos Fijados
Marzo	9
Abril	2
Mayo	12
Junio	5

Fuente: UCGA, Junio de 2016

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 7** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas en los meses de marzo a junio del año 2016.

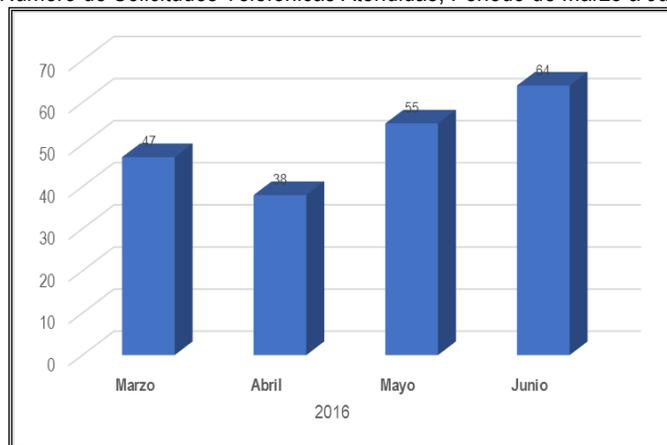
Tabla 7. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas, Periodo de Marzo a Junio de 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	47
Abril	38
Mayo	55
Junio	64

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

El centro de contacto en promedio atendió durante el periodo de reporte 51 solicitudes mensuales de manera presencial en el Ministerio, los meses con mayor visita de usuarios a las instalaciones de la entidad fueron mayo y junio con 55 y 64 solicitudes respectivamente.

Gráfico 1. Número de Solicitudes Telefónicas Atendidas, Periodo de Marzo a Junio de 2016.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016.

3.2. Canal 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. **Tabla 8** presenta el número de solicitudes atendidas por el chat institucional durante el año 2016.

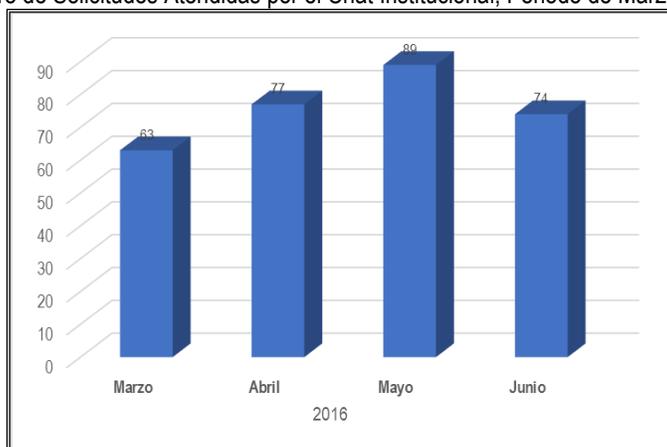
Tabla 8. Número de Solicitudes Atendidas por el Chat Institucional, Periodo de Marzo a Junio de 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	63
Abril	77
Mayo	89
Junio	74

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Junio 2016

El centro de contacto del Ministerio atendió en el periodo de reporte cerca de 76 solicitudes mensuales, se destacan los meses de mayo y junio con mayores volúmenes de consultas con 89 y 74 solicitudes atendidas respectivamente.

Gráfico 2. Número de Solicitudes Atendidas por el Chat Institucional, Periodo de Marzo a Junio de 2016.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

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 9** presenta el número de solicitudes telefónicas atendidas durante el periodo de reporte.

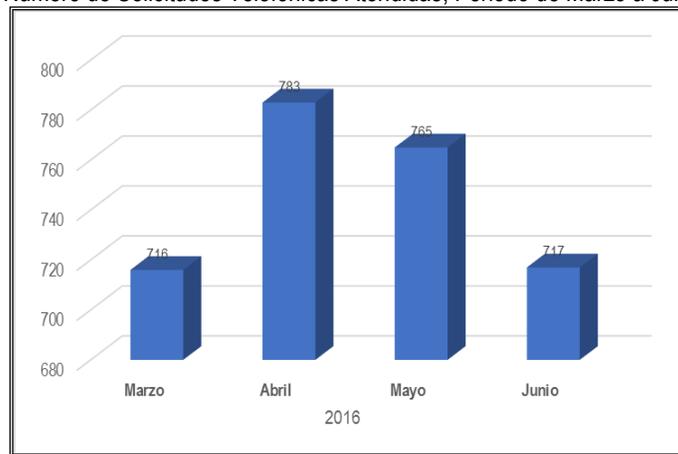
Tabla 9. Número de Solicitudes Telefónicas Atendidas, Periodo de Marzo a Junio de 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	716
Abril	783
Mayo	765
Junio	717

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

En promedio durante el periodo de reporte el centro de contacto atiende cerca de 745 solicitudes mensuales por el canal telefónico, abril fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal. De las 783 solicitudes atendidas. Para el mes de junio, cerca del 70% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y tan solo cerca del 29% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 3 Número de Solicitudes Telefónicas Atendidas, Periodo de Marzo a Junio de 2016.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

3. URNA DE CRISTAL

Este canal de comunicación pertenece a un programa de la Presidencia de la República, mediante el cual la ciudadanía presenta 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 4. Reporte Urna de Cristal a Mayo 2016



De noviembre de 2012 a mayo 31 de 2016 se han registrado la entrada de 127 solicitudes, El ministerio atendió 125 de ellas, con una atención del 98% de las solicitudes, lo que clasifica a la entidad en una valoración Ideal, según los parámetros establecidos en la herramienta “Urna de Cristal”.

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

En desarrollo de las acciones de implementación del Modelo de Gobierno Abierto y en cumplimiento a la normatividad vigente y a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Unidad Coordinadora ha desarrollado las siguientes acciones.

4.1. Estrategia Sectorial

Con la conformación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como la instancia que representa y lidera implementa y articula el modelo del Gobierno Abierto con acciones concretas en sus tres componentes TRANSPARENCIA, participación y colaboración ciudadana, que contribuya a la innovación de la Gestión Pública del Sector Ambiente, bajo un concepto de gobernanza y Cooperación Estado Ciudadano, viene participando en las diferentes acciones sectoriales a desarrollar en el 2016, dichas acciones son:

- Transferencia de capacidades e intercambio de experiencias en el Modelo de Gestión de Peticiones.
- Estrategia de participación sectorial Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano del DNP
- Estrategia sectorial de participación ciudadana

4.2. Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano es una iniciativa liderada por el del Departamento Nacional de Planeación y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que articula a las Entidades de la Administración Pública Nacional, con el propósito de acercar al territorio el Estado, en este en evento la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en Representación del Ministerio, participó como Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con sus entidades adscritas y vinculadas en la Ciudad de Quibdó, para este evento se contó con la presencia de 280 Ciudadanos que visitaron el stand interesados en conocer las políticas y programas que viene adelantado el Sector Ambiente, para lo cual se dieron charlas grupales informativas sobre las políticas adelantadas por el Ministerio, atención directa, a trámites, se realizó entrega de material didáctico, esta estrategia permitirá acercar al Ministerio con los ciudadanos, además de facilitar el acceso a la información y a la gestión de trámites y servicios, mejores tiempos de respuesta. En segundo lugar, se fortalecerá la estrategia del lenguaje claro dirigida a mejorar la forma como la entidad se comunican con el ciudadano.

Registro fotográfico Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, Quibdó – Choco



Fuente: UCGA

4.3. Estrategia de Participación Ciudadana

El Ministerio cumple con lo dicho en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992. En virtud de esto, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, viene liderando la construcción conjunta de una estrategia colaborativa e innovadora, que permita avanzar en el cumplimiento del Principio 10 y sus derechos de acceso a la información sobre asuntos ambientales, la participación en los procesos de toma de decisiones y el acceso a justicia ambiental. El objetivo es la implementación de este Principio de forma articulada con los diferentes sectores: público, privado, academia y organizaciones de la sociedad civil.

Para lo cual se realizó la articulación con diferentes actores de la sociedad para conformar el "equipo núcleo" de la estrategia participativa del Principio 10. Se logró convocar al sector privado, la academia, organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas. Se realizó el primer taller con los diferentes sectores en dicho encuentro participaron representantes de los siguientes sectores: academia (Universidad de Medellín, Universidad del Rosario y Universidad Manuela Beltrán), sociedad civil (Asociación Ambiente y Sociedad), sector privado (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI) y sector público (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Ministerio de Relaciones Exteriores).

En el marco de la V Feria Internacional del Medio Ambiente – FIMA, el 3 de junio de 2016 se llevó a cabo el panel: Realidades, retos y oportunidades del Principio 10 en Colombia. Estuvo presente la Asociación Ambiente y Sociedad y MinAmbiente. El objetivo de la charla fue presentar a los ciudadanos, de una manera muy didáctica, el contenido del Principio 10, para darle mayor visibilidad y despertar el interés frente a los 3 derechos contenidos en este principio asimismo este espacio buscó identificar y motivar a ciudadanos, organizaciones y entidades que quieran hacer parte de la Mesa Intersectorial. De igual forma se está trabajando en la estrategia de recolección de información para la caracterización de usuarios y necesidades de información, con este propósito se aplicó en FIMA una encuesta dirigida a cerca de 500 asistentes.

La Unidad Coordinadora lidera el piloto de innovación de "Humos Negros" junto a la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, en el cual se están implementando herramientas de innovación para lograr la participación ciudadana y la formulación de una solución a la contaminación del aire en Bogotá. Para la construcción de este proyecto se han realizado 10 sesiones de trabajo con el Centro de Innovación del Departamento Nacional de Planeación y la Dirección de Cambio Climático del Ministerio. El proyecto se encuentra en la fase de planificación de trabajo de campo para recolectar información de la población expuestas y de los emisores de humos.

4.4. 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 son teléfonos, 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

- ✓ 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 los Ciudadanos, para lo cual se elaboraron Guías de Competencia y Asignación que se están actualizando continuamente y validando con las áreas responsables

4.5. 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,

Nelly Greis
Secretaria General

Elaboró: Diego Trujillo Escobar
Revisó: Edna Margarita Ángel - Juan de Jesus Arevalo
Aprobó: Cristian Camilo Quintero