

TABLA DE CONTENIDO

1. SOLICITUDES RADICADAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL - SIGDMA.....	3
2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO	5
2.1. Avisos de fijación.....	5
3. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADMINISTRADOS POR LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL.....	6
3.2. Canal Chat Institucional.....	7
3.3. Canal de atención telefónica	7
4. URNA DE CRISTAL	8
5. OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL	9
5.1. Estrategia Sectorial	9
5.2. Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	10
5.3. Estrategia de Participación Ciudadana.....	11
5.4. Sistema de Gestión Documental – Modulo Peticiones.....	12
5.5. Realización de informes	13

INFORME CUATRIMESTRAL DE GESTIÓN

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL

(1 julio al 31 de octubre 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 Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; nos permitimos presentar el Informe de Gestión de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del sector Ambiental, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS- del 1 julio al 31 de octubre de 2016. No obstante, con el fin de orientar al lector, respecto al SIGDMA se hará remisión al consolidado acumulado así:

1. SOLICITUDES 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. 0639 del 19 de abril de 2016 de MinAmbiente, mediante la cual se reglamentó internamente las peticiones, señalando en la misma que se hará el seguimiento a las respuestas de cada petición con el fin de verificar el cumplimiento de los términos para resolver y además elaborará un informe semestral para la Oficina de Control Interno y la Secretaría General sobre el trámite dado a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios de MinAmbiente.

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 SIGDMA.

Con fundamento en los datos generados en el SIGDMA, se reporta la información del período comprendido entre el 1 de julio de 2016 al 31 de octubre de 2016, de la siguiente manera:

Tabla 1. Tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio, periodo de julio a octubre de 2016.

Tipo de solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total cuatrimestre
Reclamo	1	0	2	1	4
Queja	4	0	4	3	11
Informativo	428	457	393	313	1591
Petición	1930	2243	2159	2166	8498
Sugerencia	0	1	2	4	7
Denuncias	3	2	7	2	14

Tipo de solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total cuatrimestre
Total	2366	2703	2567	2489	10125

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

La **Tabla 2** presenta los medios de radicación de comunicaciones en la Entidad, claramente el medio más usado por las personas es la Ventanilla Única de Correspondencia, seguido del correo electrónico, así:

Tabla 2. Medios de radicación de solicitudes. Periodo de julio a octubre de 2016.

Medios de Radicación de Solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total cuatrimestre
Ventanilla Única de Correspondencia	1484	1720	1528	1542	6274
Correo Electrónico	71	97	51	89	308
Sede Electrónica	808	886	987	877	3558
Total	2363	2703	2566	2508	10140

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

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible usó durante el periodo de reporte cuatrimestral el Sistema de Gestión Documental SIGDMA, La **Tabla 3** presenta la distribución de las dependencias del Ministerio en la gestión de las solicitudes que ingresaron en el periodo de reporte.

Tabla 3. Distribución de las solicitudes por dependencias del Ministerio, julio a octubre de 2016.

Mes		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
DEPENDENCIA		porcentaje de solicitudes gestionadas			
MISIONALES	Despacho del Ministro	12,1%	6,6%	5,7%	5,22%
	Despacho del Viceministro	1,4%	0,8%	0,5%	0,44%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	9,1%	8,0%	7,0%	8,93%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	1,5%	1,4%	0,8%	0,80%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	19,5%	22,0%	23,7%	21,13%
	Dirección de Cambio Climático	1,2%	1,4%	2,0%	1,44%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	3,8%	3,8%	3,4%	3,23%
	Oficina Asesora Jurídica	11,3%	15,8%	16,7%	18,38%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	0,4%	0,7%	0,9%	0,52%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	1,4%	1,1%	1,6%	1,75%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	1,0%	1,0%	1,7%	1,24%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	2,6%	2,7%	2,5%	1,28%	
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	6,3%	6,7%	6,7%	9,05%
	Grupo de Comunicaciones	0,3%	0,3%	0,4%	0,52%
	Grupo Contratos	1,9%	2,0%	1,5%	1,83%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	9,9%	15,1%	14,5%	15,39%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	0,2%	0,1%	0,0%	0,04%
	Grupo de Presupuesto	0,3%	0,1%	0,0%	0,08%
	Grupo de Tesorería	0,1%	0,8%	0,4%	0,32%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	0,1%	0,1%	0,1%	0,16%
	Grupo de Gestión Documental	0,3%	0,6%	0,4%	0,32%
	Grupo de Sistemas	0,0%	0,2%	0,1%	0,08%
Grupo Talento Humano	9,1%	6,5%	6,7%	5,42%	

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
DEPENDENCIA	porcentaje de solicitudes gestionadas			
Secretaría General	1,7%	1,1%	0,5%	1,00%
Grupo de Servicios Administrativos	0,6%	0,3%	0,5%	0,32%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0,1%	0,3%	0,3%	0,12%
Oficina de Control Interno	3,7%	0,5%	1,0%	0,96%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0,2%	0,2%	0,2%	0,04%
TOTAL PETICIONES	2363	2703	2566	2508

Fuente: UCGA, SIGDMA julio – octubre DE 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 atención presencial; si la consulta de los ciudadanos es de fondo, se indican los medios de recepción de peticiones de acuerdo a la Resolución No. 0639 del 19 de abril de 2016 de MinAmbiente. La **Tabla 4** presenta el número de solicitudes atendidas por los canales del primer contacto en el periodo que comprende los meses de julio a octubre de 2016.

Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto. Periodo de julio a octubre de 2016.

Canal de Atención	Solicitudes Atendidas. Julio	Solicitudes atendidas. Agosto	Solicitudes atendidas. Septiembre	Solicitudes atendidas. Octubre
Punto de Atención Presencial	52	66	69	60
Chat Web Institucional	34	87	61	67
Atención Telefónica	670	803	638	578
TOTAL	756	956	768	705

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Octubre 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 5** presenta el número de fijaciones de aviso realizadas de julio a octubre de 2016.

Tabla 5. Fijación de avisos del Ministerio, julio a octubre de 2016

Mes	Numero de Avisos Fijados
Julio	12
Agosto	46
Septiembre	91
Octubre	0

Fuente: UCGA, Octubre 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 6** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas en los meses de marzo a junio del año 2016.

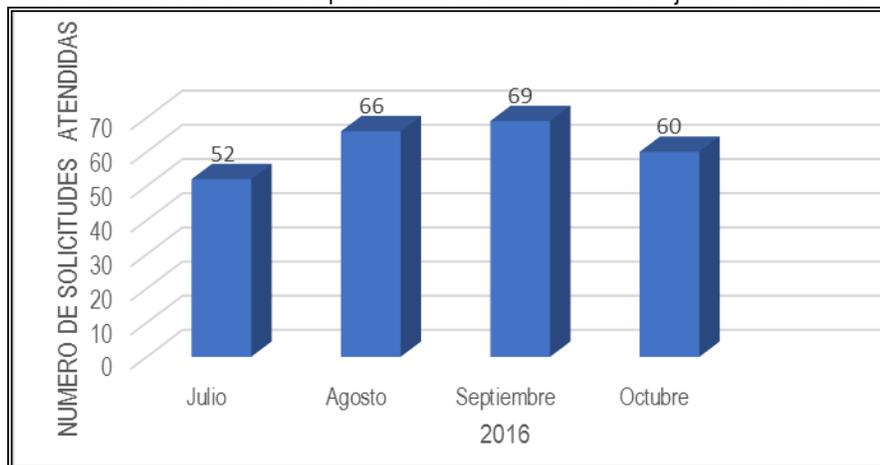
Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas. Periodo de julio a octubre de 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Julio	52
Agosto	66
Septiembre	100
Octubre	60

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

El Centro de Contacto en promedio atendió durante el periodo de reporte 62 solicitudes mensuales de manera presencial en el Ministerio, los meses con mayor visita de usuarios a las instalaciones de la Entidad fueron agosto y septiembre con 66 y 69 solicitudes respectivamente.

Gráfico 1. Número de solicitudes presenciales atendidas. Periodo de julio a octubre de 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 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. La **Tabla 7** presenta el número de solicitudes atendidas por el chat institucional atendidas en los meses de marzo a junio del año 2016.

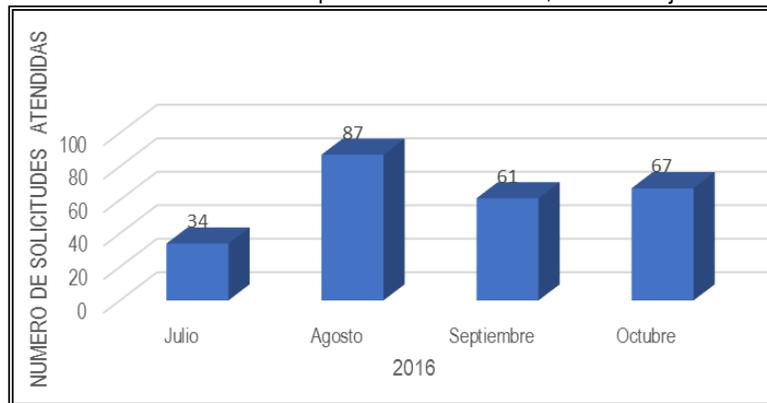
Tabla 7. Número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional. Periodo de julio a octubre de 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Julio	34
Agosto	87
Septiembre	61
Octubre	67

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto octubre 2016

El centro de contacto del Ministerio atendió en el periodo de reporte cerca de 62 solicitudes mensuales, se destacan los meses de agosto y octubre con mayores volúmenes de consultas con 87 y 67 solicitudes atendidas respectivamente.

Gráfico 2. Número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional, Periodo de julio a octubre de 2016.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 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 88** presenta el número de solicitudes telefónicas atendidas durante el periodo de reporte.

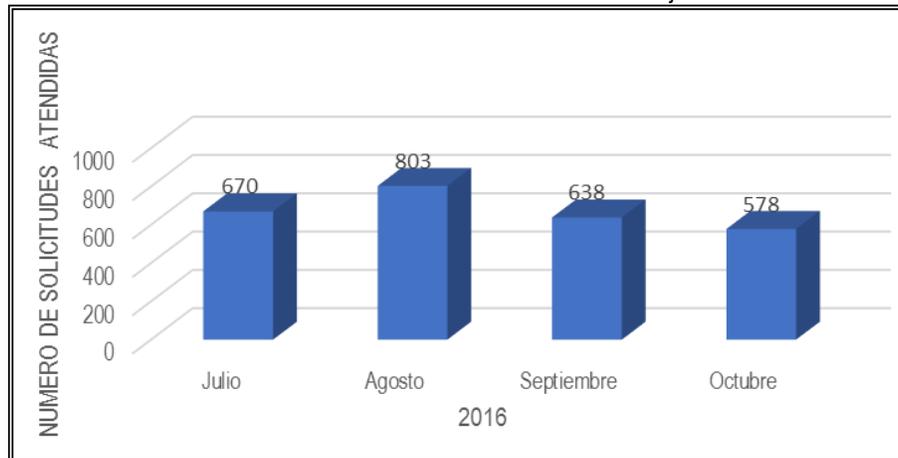
Tabla 8. Número de solicitudes telefónicas atendidas. Periodo de julio a octubre de 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Julio	670
Agosto	803
Septiembre	638
Octubre	578

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 2016

En promedio durante el periodo de reporte el centro de contacto atiende cerca de 672 solicitudes mensuales por el canal telefónico, agosto fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 803 solicitudes atendidas. Para el mes de octubre, cerca del 75% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 25% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 3 Número de solicitudes telefónicas atendidas. Periodo de julio a octubre de 2016.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 2016

4. URNA DE CRISTAL

Este canal de comunicación pertenece al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el cual las personas presentan 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 octubre de 2016



Del 1° de noviembre de 2012 a octubre 31 de 2016 se han registrado la entrada de 133 solicitudes. El Ministerio atendió la totalidad, con una atención del 100%, lo que clasifica a la entidad en una valoración ideal, según los parámetros establecidos en la herramienta Urna de Cristal.

5. 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.

5.1. 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, lidera, implementa y articula el modelo del Gobierno Abierto con acciones concretas en sus tres componentes: transparencia, participación y

colaboración ciudadana, que contribuyan 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

5.2. Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano es una iniciativa liderada por el 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 el Estado al territorio. En el periodo de reporte 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, en los municipios de Santander de Quilichao, Cauca y Puerto Asís. Para estos eventos se contó con la presencia de 228 y 277 personas respectivamente, las visitas al stand fue población de interesada en conocer las políticas y programas que viene adelantado el Sector Ambiental. En este sentido se dieron charlas grupales informativas sobre las políticas adelantadas por el Ministerio, atención directa a trámites, se realizó entrega de material didáctico. Esta estrategia permite acercar al Ministerio con las personas, facilitar el acceso a la información, gestión de trámites y servicios con mejores tiempos de respuesta.

En esta Feria se fortaleció la estrategia del lenguaje claro dirigida a mejorar la forma como la Entidad se comunica con las personas.

Registro fotográfico Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, Santander de Quilichao – Puerto Asís



Fuente: UCGA

5.3. 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 ello en el periodo de reporte 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. En el mes de septiembre se organizó y apoyó en la preparación de Colombia en la Quinta Reunión del Comité de Negociación del Acuerdo Regional del Principio 10 (Santiago, 21 al 25 de noviembre de 2016). También se organizó el Foro sobre Principio 10, el cual se va a realizar el 3 de noviembre en la Universidad del Rosario.

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 realizaron en el periodo de reporte sesiones de trabajo con el Centro de Innovación del Departamento Nacional de Planeación y en el Ministerio. Además se realizaron cerca de 5 salidas de campo en plazas de mercado en Bogotá dirigido a los transportadores de carga que usan vehículos tipo diésel, esta actividad permitió la recolección de insights.

Participación en la organización del evento Condatos/Abrelatam, que organiza el país en colaboración con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Minjusticia, Mintic y organizaciones de la Sociedad Civil, en el periodo de reporte se realizó la evaluación de 13 postulaciones que aplicaron como ponentes a la sesión 2 de la mañana: ¿Cuáles son las brechas de acceso a la información y cómo cerrarlas? y la sesión 3: Del carácter público de la información y arreglos institucionales para los datos abiertos; Evento: Condatos/Abrelatam versión 2016 (noviembre 2 al 4 de 2016).

Se realizó apoyo, asesoría y coordinación en el proyecto "Ideas para el Cambio" de Colciencias, el cual tuvo como temática en el 2016: La biodiversidad. La Unidad Coordinadora hizo parte del equipo articulador y evaluador integrado por Colciencias, SENA y DPS.

Actualización de la Caracterización de Usuarios, el Protocolo del Servicio al Ciudadano, el Plan de Participación en Gobierno Abierto del Ministerio de Ambiente teniendo en cuenta el escenario de posconflicto y el respeto de los derechos humanos. Los cambios realizados van encaminados en seguir implementando y promoviendo el Modelo de Gobierno Abierto en la Entidad.

Liderar la herramienta Mapa Social del DNP en el Ministerio de Ambiente: Mapa Social es una plataforma innovadora que permite compartir información de los proyectos sociales en Colombia y tomar decisiones

estratégicas que mejoren las condiciones de vida de la población vulnerable. Mapa Social es una estrategia de información y articulación de la oferta y demanda pública y privada en proyectos sociales. La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto gestionó un plan de trabajo con el DNP para empezar a subir a la plataforma la información ambiental relevante del Ministerio de Ambiente.

Se hicieron diferentes reuniones con las dependencias de MinAmbiente con el fin de construir el mapeo de participación de la Entidad. Ya se tiene listo el mapeo de participación de la Dirección de Asuntos Marinos y Costeros y Recursos Acuáticos (DAMCRA) y de la Subdirección de Educación y Participación. Se adelantó en la construcción del mapeo de las siguientes dependencias misionales del Ministerio: OAI, OAP y OAJ.

La UCGA lideró jornadas de Cine Foro Ambiental por la Paz. Con la finalidad de lograr conciencia ambiental y dar a conocer el impacto en la naturaleza del conflicto armado se presentaron dos documentales en el Auditorio del Ministerio de Ambiente en donde se tuvieron invitados especiales (uno de ellos fue el actor Nicolás Montero). Además se contó con otro invitado que ayudó a resolver dudas sobre el Acuerdo de Paz con las Farc.

5.4. 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 canal telefónico, 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 las personas, para lo cual se elaboraron Guías de Competencia y Asignación que se están actualizando continuamente y validando con las áreas responsables. De igual forma se realizó la consolidación de las peticiones que se encuentran pendientes de gestionar y se realizaron memorandos solicitando la gestión.

5.5. 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,

Edna Margarita Ángel Palomino
Profesional Especializada

Elaboró: Diego Trujillo Escobar
Revisó: Camilo Quintero Giraldo - Edna Margarita Ángel
Aprobó: Camilo Quintero Giraldo