

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 y el 30 de abril 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 y el 30 de abril de 2016, donde se incluye la atención multicanal, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y otras acciones desarrolladas dentro del Modelo de Gobierno Abierto.

1. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Los datos que presenta el informe son tomados del Sistema de Gestión Documental – eSigna, las peticiones son tramitadas por la Unidad Coordinadora, donde se tipifica la petición, se establecen los tiempos de respuesta y se asigna a la dependencia que atenderá la petición.

1.2. Radicación de Peticiones

La Tabla 1 presenta las solicitudes que ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 al 30 de abril, diferenciando los canales de radicación. Para este periodo se evidencia que el canal de radicación de solicitudes con mayor afluencia, es la ventanilla única con 1499 peticiones (peticiones escritas), seguida del correo electrónico con 771 peticiones y la sede electrónica con 64 peticiones.

Tabla 1. Consolidado de Solicitudes Radicadas Sistema de Gestión Documental MADS Abril - 2016

Canales de Ingreso de Peticiones	Número de Solicitudes
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1499
Sede Electrónica	64
Correo electrónico	771
Total	2657

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, eSigna Abril 2016

De las 2657 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 202 peticiones, efectuando la remisión por competencia a otras entidades y respuestas relacionadas con la descripción general de servicios y horarios de atención.

1.2 Reporte de Peticiones Escritas por Dependencia

La Tabla 2 presenta la asignación de las peticiones escritas a las áreas del Ministerio y el porcentaje de participación sobre el total de peticiones de la entidad.

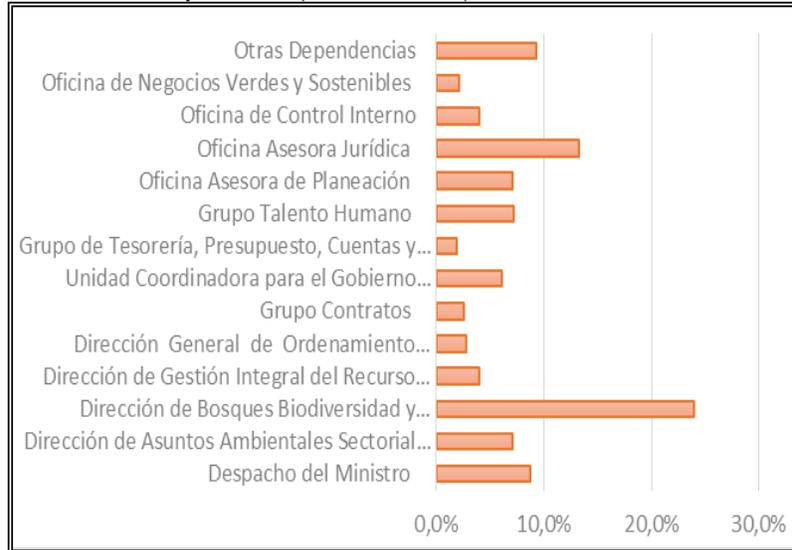
Tabla 2. Solicitudes Radicadas por Dependencia Abril 2016

	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE SOLICITUDES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL TOTAL DE SOLICITUDES
MISSIONALES	Despacho del Ministro	128	8,70%
	Despacho del Viceministro	15	1,00%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	104	7,10%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	28	1,90%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	352	24,00%
	Dirección de Cambio Climático	24	1,60%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	58	4,00%
	Oficina Asesora Jurídica	194	13,20%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	14	1,00%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	31	2,10%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	11	0,70%
	Unidad Técnica De Ozono	5	0,30%
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	41	2,80%
	Grupo de Comunicaciones	8	0,50%
	Grupo Contratos	38	2,60%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	89	6,10%
	Grupo de Tesorería, Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	28	1,90%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	4	0,30%
	Grupo de Gestión Documental	9	0,60%
	Grupo Talento Humano	106	7,20%
	Oficina Asesora de Planeación	104	7,10%
	Secretaría General	16	1,10%
	Oficina de Control Interno	58	4,00%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	2	0,10%
TOTAL DE PETICIONES		1467	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, a partir de los registros entrantes en Abril de 2016

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 352 peticiones escritas, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 194, el Despacho del Ministro con 128 y el Grupo de Talento Humano con 106.

Gráfico 1. Porcentaje de Participación de las Dependencias en las Peticiones Físicas

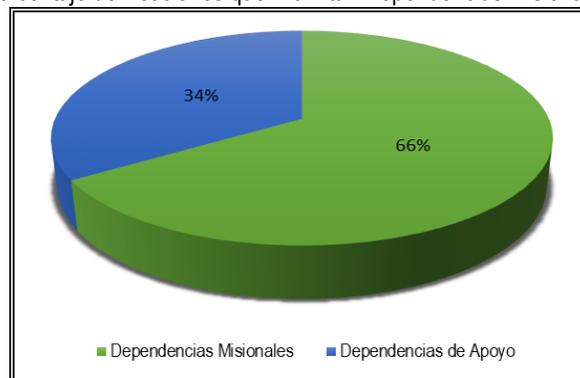


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

El Gráfico 1 presenta el porcentaje de peticiones escritas por dependencias, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 24% de las peticiones de la entidad para el mes de abril, la Oficina Asesora Jurídica el 13,2%, el Despacho del Ministro el 8,7%. En el rango del 6% - 7% aparecen la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Talento Humano y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana.

El Gráfico 2 presenta el porcentaje de peticiones que gestionaron para el mes de abril, las dependencias misionales y de apoyo del Ministerio.

Gráfico 2. Porcentaje de Peticiones que Tramitan Dependencias Misionales y de Apoyo



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

Las peticiones que ingresaron a la entidad, fueron gestionadas en un 66% por las dependencias misionales y el 34% por las dependencias de apoyo.

2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

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. La por el que ingresaron.

Tabla 3 presenta las solicitudes atendidas y el canal de comunicación por el que ingresaron.

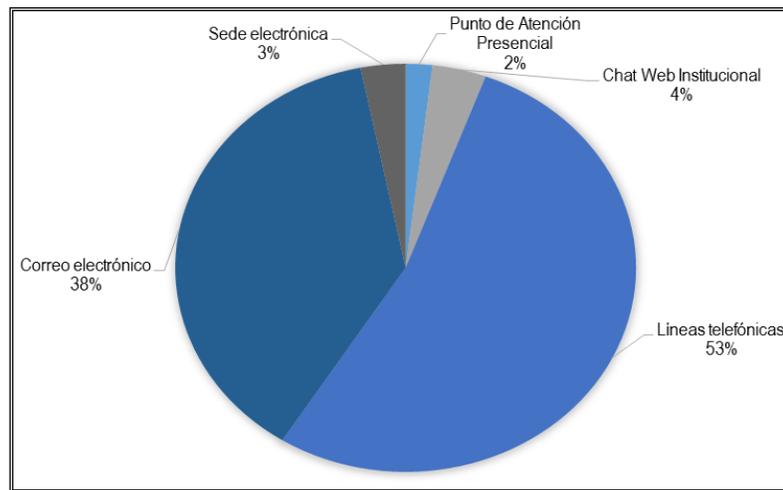
Tabla 3. Registro de Solicitudes Atendidas por el Centro de Contacto Abril de 2016

Canal de Comunicación	Solicitudes recibidas	Solicitudes Tramitadas por la UCGA	Solicitudes pendientes	Porcentaje solicitudes evacuadas	Porcentaje de distribución de canales
Punto de Atención Presencial	38	38	0	100%	1,89
Chat Web Institucional	77	77	0	100%	3,84
Líneas telefónicas	1086	1086	0	100%	54,14
Correo electrónico	771	771	0	100%	38,43
Sede electrónica	64	64	0	100%	3,19
TOTAL	2.006	2.006	0	100%	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Abril 2016

La **Tabla 3** permite visualizar el canal de comunicación más usado por los ciudadanos en el mes de abril, con un ingreso de 1086 solicitudes.

Gráfico 3. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

De los canales de consulta que la entidad proporciona a la ciudadanía para realizar solicitudes, se observa en el Gráfico 3 que las solicitudes telefónicas son ampliamente demandadas, seguida del correo electrónico y el chat.

2.1. CANAL TELEFÓNICO

La Unidad Coordinadora cuenta con un equipo de colaboradores capacitados en los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que orientan a los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. La Tabla 4 presenta las solicitudes telefónicas atendidas en lo corrido del año 2016.

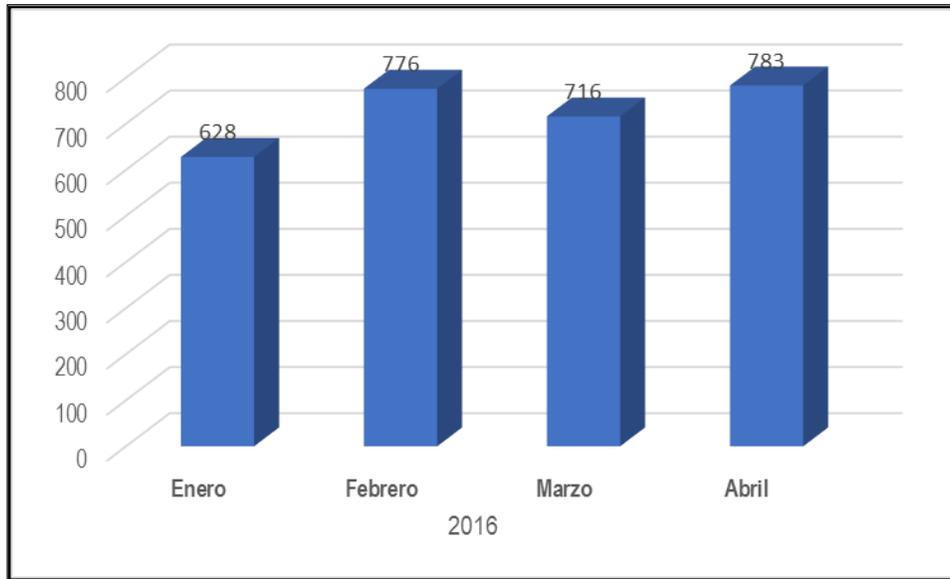
Tabla 4. Número de Solicitudes Telefónicas Atendidas en el Año 2016

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	628
Febrero	776
Marzo	716
Abril	783
Promedio	725,7

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

El canal de atención de primer contacto más usado por la ciudadanía para la consulta de temas ambientales es el telefónico, con un volumen promedio de 725 consultas al mes. En lo corrido del año, los meses con mayores consultas han sido marzo y abril respectivamente.

Gráfico 4. Número de Solicitudes Telefónicas Atendidas en el Año 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

Los picos en consultas telefónicas coinciden con la entrada en vigencia de la Resolución 631 de 2015 que estableció los valores límites máximos permisibles en los vertimientos en el mes de febrero y para el mes de abril, el lanzamiento de reglamentación del uso racional de bolsas plásticas, Resolución 668 del 28 de abril de 2016.

2.2. CANAL PRESENCIAL

En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera la oficina de atención presencial, donde los ciudadanos pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La Tabla 5 presenta el número de solicitudes presenciales atendidas en lo corrido del año 2016.

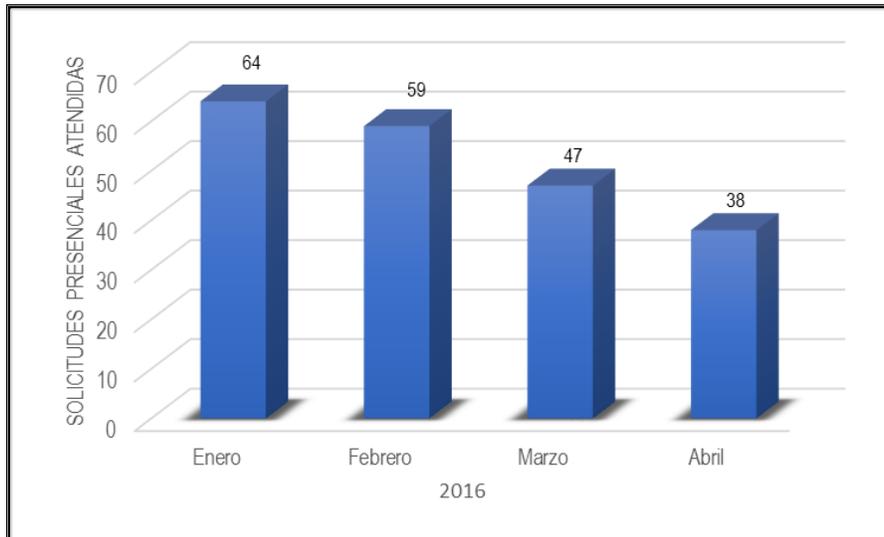
Tabla 6. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas en el Año 2016

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	64
Febrero	59
Marzo	47
Abril	38
Promedio	52

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Abril 2016

Para el mes de abril se evidenció una reducción del 19% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de marzo donde se atendieron 47 solicitudes.

Gráfico 5. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas en el Año 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

2.3. CHAT INSTITUCIONAL

Mediante la página web www.minambiente.gov.co, los ciudadanos pueden acceder al chat institucional para realizar consultas de 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 durante el año 2016.

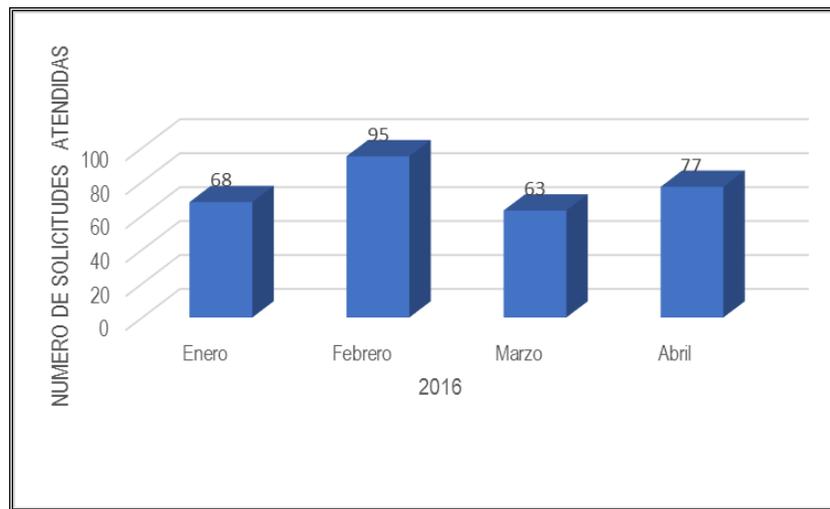
Tabla 7. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas en el Año 2016

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	68
Febrero	95
Marzo	63
Abril	77
Promedio	75,75

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Abril 2016

Durante el mes de Abril se observó un aumento del 18% de las solicitudes que la ciudadanía genera por este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 63 solicitudes. El tipo de solicitudes que se gestionan por este canal son de tipo técnico, el equipo de la Unidad Coordinadora consulta las dependencias misionales a fin de generar respuestas de calidad.

Gráfico 6. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas en el Año 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

2.4. COMPETENCIA EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES

Los canales de primer contacto (presencial, telefónico y chat) son atendidas por el equipo de la Unidad Coordinadora, quienes identifican las dependencias del ministerio y las entidades responsables de gestionar las solicitudes de los ciudadanos. Para el canal telefónico, el equipo del Centro de Contacto indica al ciudadano la dependencia que puede resolver la solicitud y traslada la llamada, indicando el número de extensión; si la solicitud compete a otras entidades, el equipo indica al ciudadano los canales de comunicación que ofrece la entidad responsable. La Tabla 8 presenta las dependencias del ministerio y entidades responsables de gestionar las respuestas a las solicitudes efectuadas en el mes de abril.

Tabla 8. Competencia en la Gestión de Solicitudes Canales de Atención de Primer Contacto

DEPENDENCIA / ENTIDAD	INBOUND	CHAT	PRESENCIAL	TOTAL GENERAL
Otras Entidades	218	23	8	249
Secretaria General	170	26	3	199
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbano	95	6	8	109
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	79	4	9	92
Oficina Asesora de Planeación	54	2	0	56
Despacho del Ministro	39	1	0	40
Dirección General De Ordenamiento Ambiental Territorial Y Coordinación del SINA	34	3	1	38
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	27	6	0	33
Dirección de Cambio Climático	21	0	4	25

Oficina Asesora Jurídica	22	2	1	25
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	16	3	2	21
Despacho Viceministro	6	1	0	7
Oficina de Asuntos Internacionales	2	0	2	4
TOTAL GENERAL	783	77	38	898

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Abril 2016

Dentro de la clasificación de otras entidades se encuentran las Autoridades Ambientales del país, entidades vinculadas y adscritas al ministerio y otros ministerios. El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio es el responsable de la mayor cantidad de solicitudes que ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, esto ocurre por el desconocimiento de la ciudadanía de la separación de los dos Ministerios el año 2011. Lo anterior, corresponde a una oportunidad para realizar campañas de divulgación frente a las competencias institucionales.

2.4.1. Competencia en Gestión de Solicitudes Telefónicas

La Unidad Coordinadora direcciona las solicitudes dependiendo de su naturaleza, el

Gráfico 7 presenta el direccionamiento efectuado en el mes de abril al interior del Ministerio, la dependencia con mayor direccionamiento de solicitudes en el periodo, fue la Secretaría General con un total de 170 registros, seguido de la Dirección de Asuntos Ambientales – DAASU con 95.

Gráfico 7. Dependencias que Gestionaron las Solicitudes Telefónicas Abril 2016



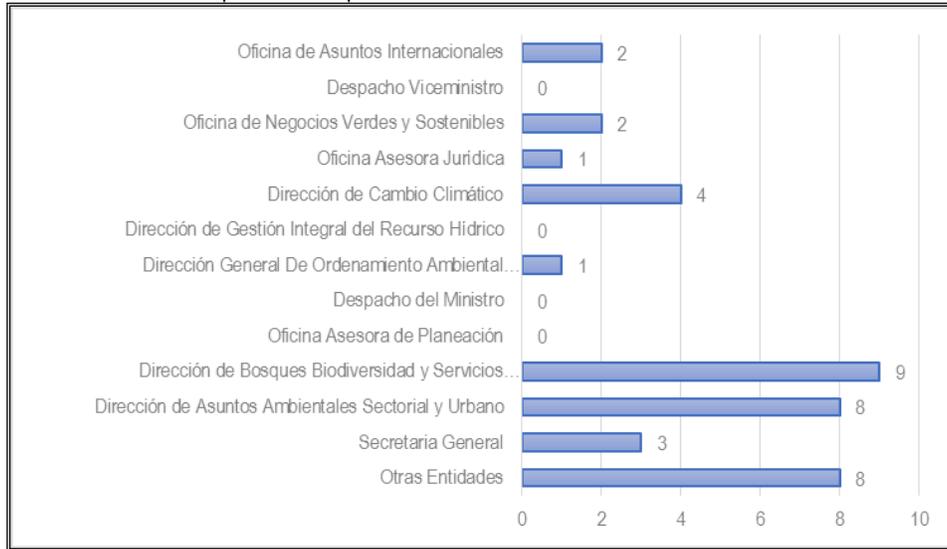
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

2.4.2. Competencia en Gestión de Solicitudes Presenciales

De las 38 solicitudes recibidas por el canal presencial durante el mes de abril, el 23% de las solicitudes eran competencia de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos, seguido de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial Urbana, con 8 solicitudes. Durante el mismo periodo se atendieron 8 solicitudes de competencia de otras entidades del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a cada ciudadano

atendido, se le indicó la entidad competente y los medios de comunicación. Los datos son presentados en el Gráfico 8.

Gráfico 8. Dependencias que Gestionaron las Solicitudes Presenciales Abril 2016

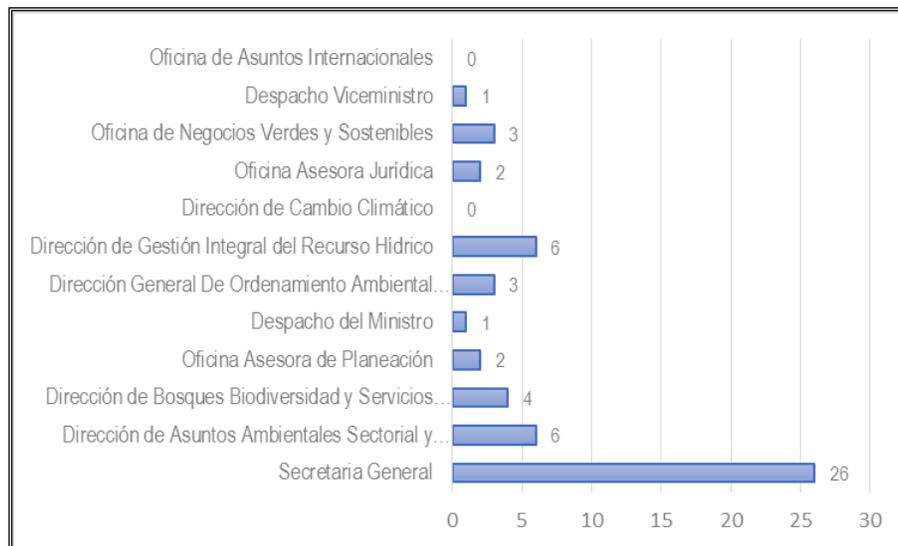


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

2.4.3. Competencia en Gestión de Solicitudes Chat Institucional

El chat institucional en el mes de abril atendió 77 solicitudes, 26 de ellas eran competencia de Secretaría General, seguido de las Direcciones de Recurso Hídrico y de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana. Las dependencias Cambio Climático y Asuntos Internacionales no registraron consultas y/o solicitudes de temas de su competencia.

Gráfico 9. Dependencias que Gestionaron las Solicitudes Chat Institucional Abril 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

2.5. CONSULTAS POR DEPARTAMENTOS

De los canales de atención de primer contacto que ofrece el Ministerio (presencial, telefónico y chat institucional) para el mes de abril, el departamento del país con mayor número de solicitudes efectuadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue Cundinamarca con 813 registros en todos los canales. La información es presentada en la Tabla 9.

Tabla 9. Número de Solicitudes Atendidas en Canales de Primer Contacto por Departamentos, Abril de 2016

DEPARTAMENTOS	CANALES DE ATENCIÓN			TOTAL
	INBOUND	CHAT	PRESENCIAL	
CUNDINAMARCA	739	50	24	813
ANTIOQUIA	12	4	1	17
VALLE DEL CAUCA	5	7	0	12
SANTANDER	3	1	3	7
NORTE DE SANTANDER	3	3	0	6
BOYACA	3	1	0	4
MAGDALENA	4	0	0	4
RISARALDA	2	1	0	3
TOLIMA	1	1	1	3
CASANARE	2	0	1	3
ATLANTICO	2	0	1	3
BOLIVAR	0	3	0	3
CALDAS	0	2	1	3

DEPARTAMENTOS	CANALES DE ATENCIÓN			TOTAL
	INBOUND	CHAT	PRESENCIAL	
CHOCO	1	0	1	2
NARIÑO	2	0	0	2
CORDOBA	0	1	1	2
CESAR	0	1	1	2
NINGUNO	2	0	0	2
CAUCA	0	1	1	2
PUTUMAYO	2	0	0	2
LA GUAJIRA	0	1	0	1
META	0	0	1	1
NARIÑO	0	0	1	1
Total general	783	77	38	898

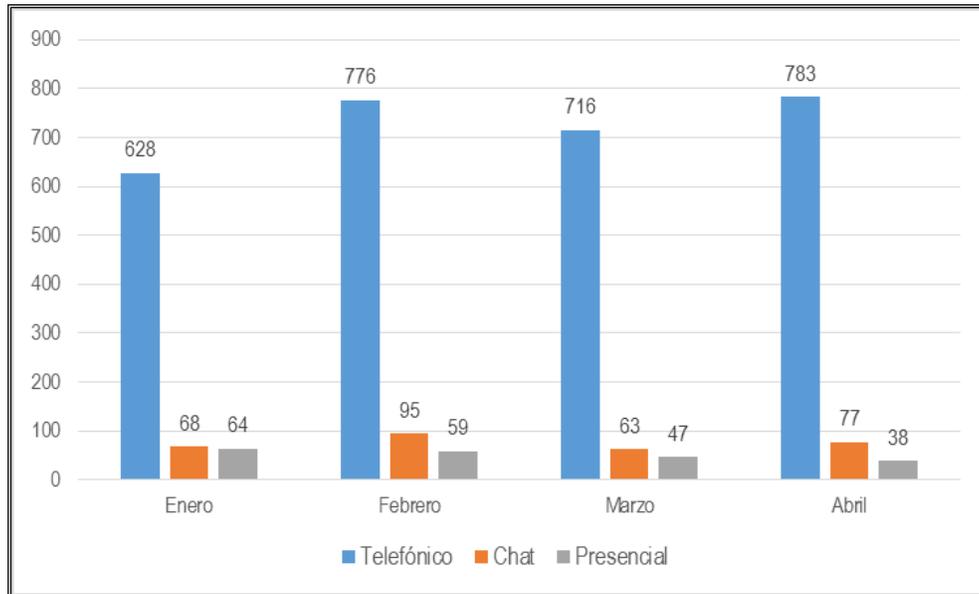
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

Los departamentos de Colombia que no registraron solicitudes en los canales de primer contacto durante el mes de abril fueron: Amazonas, Caquetá, Guainía, Guaviare, Huila, San Andres y Providencia, Sucre y Vichada, se debe efectuar campañas de divulgación de los medios de comunicación que presta el Ministerio a fin de promover la comunicación en estas regiones.

2.6. TENDENCIA CANALES DE PRIMER CONTACTO MINISTERIO

El Gráfico 10 presenta la tendencia de las solicitudes de primer contacto desde el mes de agosto de 2015 a abril de 2016, es el canal telefónico el de mayor demanda para la realización de consultas, y el chat institucional con una disminución en demanda, pues se atendía en un promedio mensual para el año anterior un total de 117 consultas y para el mes de abril del 2016 se atendieron 77. El canal presencial atendía en promedio el año anterior, 72 solicitudes y para el mes de abril un total de 38 solicitudes, lo que refleja una disminución del 53%, comparada con el promedio del año 2015.

Gráfico 10. Tendencia Canales de primer Contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Abril 2016

3. URNA DE CRISTAL

Este canal de comunicación pertenece a un programa de la Presidencia de la República, mediante el que la ciudadanía desarrolla sus consultas o participan en foros y permite 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 11. Reporte Urna de Cristal Abril 2016.

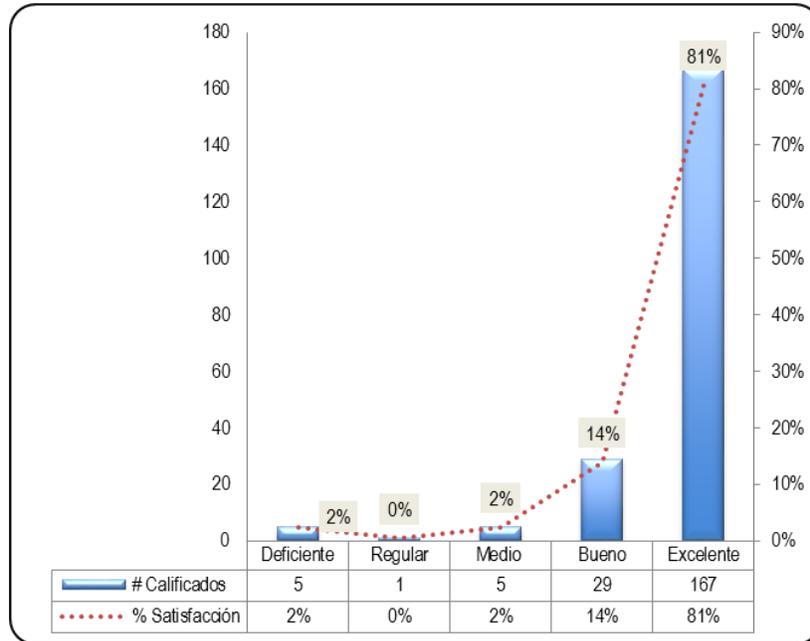


Durante los reportes de gestión de la herramienta se cuenta con la entrada de 125 solicitudes dando respuesta a las 125, lo que obedece al 100% de respuestas dadas a estas, lo que clasifica al Ministerio en una valoración de Ideal, según los parámetros establecidos en la herramienta.

4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Durante el mes de abril fueron realizadas 270 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 34% de las solicitudes atendidas por este canal.

Gráfico 12. Nivel de Satisfacción General del Servicio Telefónico



Fuente: BPM Consulting, operador del Centro de Contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Abril 2016

4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción realizada al canal telefónico la componen 3 preguntas, las cuales se presentan a continuación.

1. Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.
2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.
3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?, marque 1 si está de acuerdo, 2 si está en desacuerdo.

Gráfico 13. Tabulación Encuestas de Satisfacción



El Gráfico 13 presenta la tabulación de las preguntas 2 y 3 que hacen parte de la encuesta de satisfacción que se realiza al canal de atención telefónica, el porcentaje de acuerdo en la atención es superior al 93%.

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

En la implementación del Modelo de Gobierno Abierto, la Unidad Coordinadora ha adelantado las siguientes acciones:

5.1. ESTRATEGIA SECTORIAL

En la primera sesión del Comité Administrativo de Desarrollo Sectorial, se definieron las acciones sectoriales a desarrollar en el 2016, para promover y adoptar el Modelo de Gobierno Abierto. 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. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN

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 realizaron diferentes reuniones con dependencias de MinAmbiente con el fin de construir el mapeo de iniciativas, proyectos y estrategias de participación ciudadana. Ya se tiene listo el mapeo de la Dirección de Asuntos Marinos y Costeros y Recursos Acuáticos - DAMCRA. Además se recopiló la base de datos de entidades y organizaciones del Sector Ambiental.

5.3. ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN

Se realizaron 2 sesiones del piloto "Humos negros" con DAASU y el Grupo de Innovación Pública del DNP.

Se realizó apoyo y asesoría y se coordinó el apoyo de entidades del sector como el Instituto SINCHI en el proyecto "Ideas para el Cambio" de Colciencias, el cual tiene como temática del 2016: La biodiversidad. La Unidad Coordinadora hace parte del equipo articulador integrado por Colciencias, SENA y DPS.

MinAmbiente siguió en la participación en la organización del evento Condatos/Abrelatam en conjunto con el DANE, Mintic y organizaciones de la Sociedad Civil. En este mes, la UCGA asistió a varias sesiones del Comité Ejecutivo, del que Minambiente hace parte, trabajando alrededor de las temáticas del evento.

5.4. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental hace parte del equipo que lidera la implementación del nuevo sistema, por lo cual ha realizado diferentes acciones relacionadas a este proceso:

- 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

A partir del 16 de febrero de 2016, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, está a cargo del direccionamiento de todas las peticiones que ingresan a la entidad, para lo cual se elaboraron Guías de Competencia y Asignación que se están actualizando continuamente y validando con las áreas responsables.

5.5. REALIZACIÓN DE INFORMES

La Unidad Coordinadora acorde con sus funciones, de manera permanente recopila y consolida datos para generar los informes solicitados (Informe de gestión mensual, Informe cuatrimestral de peticiones, PAC, indicadores de gestión), entre otros.

Cordialmente,

ELIZABETH GOMEZ SANCHEZ
Secretaria General

Elaboró: Diego Armando Trujillo Escobar –Contratista SG
Revisó: Enika Rodríguez –Contratista SG