

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(1 de enero al 31 de diciembre de 2016)

## TABLA DE CONTENIDO

1. SOLICITUDES RADICADAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL - SIGDMA.....	3
1.1. Radicación de Peticiones .....	4
2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DEL CONTACTO CIUDADANO .....	8
2.1. Avisos de fijación.....	9
2.2. Reporte del cumplimiento en la oportunidad en la respuesta de peticiones de la entidad .....	9
2.3. Reporte de Medición de la Apropiación del Protocolo de Servicio al Ciudadano .....	9
2.4. Reporte de efectividad en la atención .....	10
2.5. Capacitaciones centro de contacto .....	11
3. URNA DE CRISTAL .....	11
4. OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR AMBIENTAL.....	12
4.1. Promoción de la participación ciudadana.....	12
4.1.1. Mesa Intersectorial para la Democracia Ambiental – MIDA .....	13
4.2. Atención al ciudadano .....	13
4.3. Implementación del modelo de gobierno abierto y promoción de la innovación en la entidad .....	13
4.4. Promoción de la oferta institucional.....	14
5. REALIZACIÓN DE INFORMES .....	15

**INFORME DE GESTIÓN  
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO  
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE  
(1 de enero al 31 de diciembre 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 la Resolución No. 0639 de 2016 de MinAmbiente; 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 enero y el 31 de diciembre 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 Modelo de Gobierno Abierto al proceso de servicio al ciudadano.

**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 anual 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 periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016, de la siguiente manera:

**Tabla 1. Tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio, periodo de enero a diciembre de 2016.**

Tipo de solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Reclamo	1950	2591	2285	0	0	1	1	0	2	1	2	0
Queja	-	-	-	4	3	3	4	0	4	3	1	0
Informativo	-	-	-	266	302	299	428	457	393	318	212	178
Petición	-	-	-	2085	1898	2213	1930	2243	2159	2181	2264	1802
Sugerencia	-	-	-	1	5	2	0	1	2	6	1	0
Denuncias	-	-	-	3	3	2	3	2	7	2	2	1
<b>Total</b>	<b>1950</b>	<b>2324</b>	<b>2285</b>	<b>2361</b>	<b>2211</b>	<b>2522</b>	<b>2368</b>	<b>2703</b>	<b>2567</b>	<b>2511</b>	<b>2484</b>	<b>1981</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, SIGDMA, diciembre 2016

Se atendieron en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en promedio 2353 solicitudes mensuales en el año 2016.

### 1.1. Radicación de Peticiones

La presenta las solicitudes que ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 de enero al 31 de diciembre, diferenciando los canales de radicación. Para este periodo se evidencia que el canal de radicación de solicitudes con mayor afluencia, es la ventanilla única de correspondencia, seguida del correo electrónico y la sede electrónica.

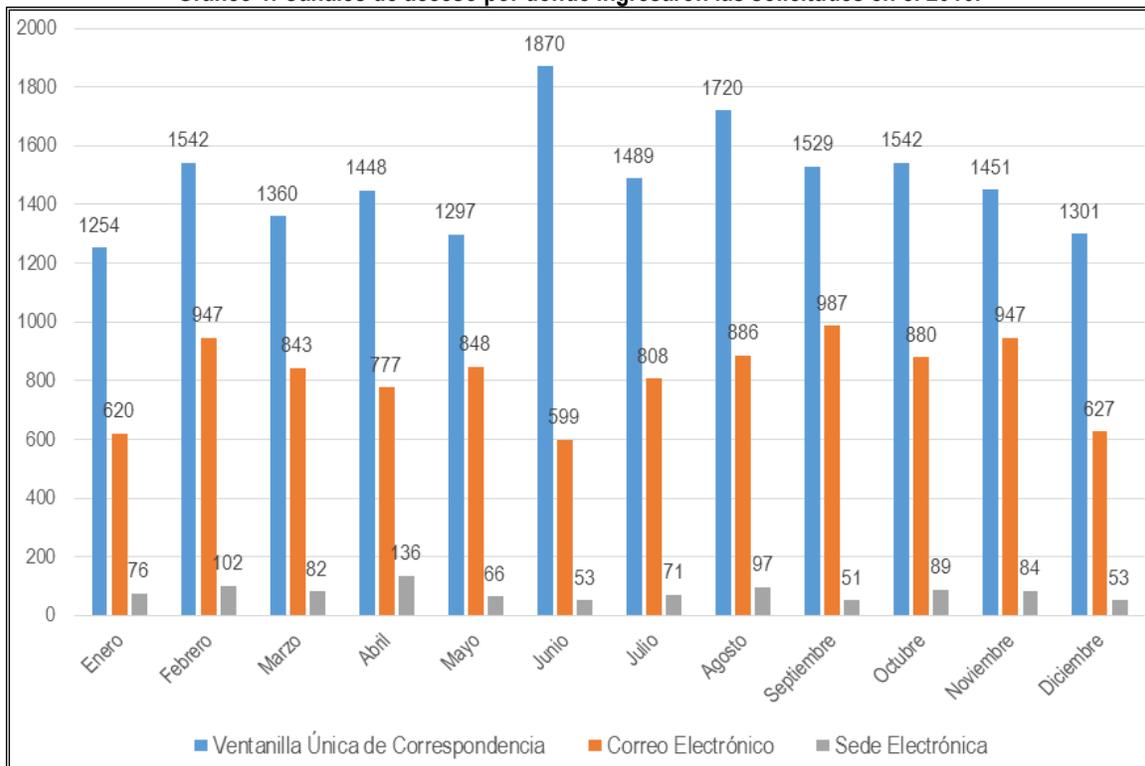
**Tabla 2. Consolidado de solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental MADS. Diciembre - 2016**

Medios de Radicación de Solicitudes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventanilla Única de Correspondencia	1254	1542	1360	1448	1297	1870	1489	1720	1529	1542	1451	1301
Correo Electrónico	620	947	843	777	848	599	808	886	987	880	947	627
Sede Electrónica	76	102	82	136	66	53	71	97	51	89	84	53
<b>Total</b>	<b>1950</b>	<b>2591</b>	<b>2285</b>	<b>2361</b>	<b>2211</b>	<b>2522</b>	<b>2368</b>	<b>2703</b>	<b>2566</b>	<b>2511</b>	<b>2484</b>	<b>1981</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, SIGDMA, diciembre 2016.

El **Gráfico 1** presenta los puntos de ingreso de las solicitudes radicadas en el Ministerio de enero a diciembre de 2016, se observa que el mes de junio fue el mes de mayor radicación de solicitudes físicas, septiembre fue el mes con mayor número de radicaciones por correo electrónico y abril fue el mayor mes con radicaciones por la sede electrónica.

**Gráfico 1. Canales de acceso por donde ingresaron las solicitudes en el 2016.**



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

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible usó durante el año 2016 dos sistemas de gestión documental, la anterior herramienta operó hasta el 31 de marzo de 2016. La **Tabla 3** presenta el reporte de peticiones de enero a marzo de 2016.

**Tabla 3. Distribución de las solicitudes por dependencias del ministerio, periodo enero a marzo de 2016**

Mes	Enero	Febrero	Marzo
DEPENDENCIA	Número de solicitudes gestionadas	Número de solicitudes gestionadas	Número de solicitudes gestionadas
Despacho del Ministro	220	180	54
Despacho del Viceministro	36	22	20
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	193	130	11
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	17	14	6
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	381	254	9
Dirección de Cambio Climático	20	32	16
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	120	73	12
Dirección General de O.A.T. y SINA	45	33	10
Grupo Gestión Documental y Correspondencia	0	6	1
Grupo Comunicaciones	7	5	2
Grupo Contratos	45	23	1
Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto	195	1283	2080
Grupo de Control Interno Disciplinario	3	3	0
Grupo de Divulgación del Conocimiento y Cultura Ambiental	2	0	0
Grupo de Gestión Documental	0	0	1
Grupo de Servicios Administrativos	13	14	19
Grupo de Tesorería ,Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	14	11	1
Grupo de Sistemas	0	0	0
Grupo Sistemas Información	5	0	2
Grupo Talento Humano	145	104	7
Oficina Asesora de Planeación de Ambiente	127	84	1
Oficina Asesora Jurídica	236	209	6
Oficina de Asuntos Internacionales	17	11	13
Oficina de Control Interno	30	31	0
Oficina de las TIC	2	6	0
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	21	11	1
Fondo de calamidades	0	0	0
Secretaría general	21	15	2
Subdirección Administrativa y Financiera	12	8	3
Subdirección de Educación y Participación	16	24	0
Unidad Técnica de Ozono	7	5	7
<b>Total</b>	<b>1950</b>	<b>2591</b>	<b>2285</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto

La **Tabla 4** presenta la distribución en la gestión de peticiones 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 por dependencias del ministerio, periodo abril a junio de 2016**

DEPENDENCIA		Abril	Mayo	Junio
		Número de solicitudes gestionadas	Número de solicitudes gestionadas	Número de solicitudes gestionadas
MISIONALES	Despacho del Ministro	127	150	190
	Despacho del Viceministro	22	23	21
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	170	182	129
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	34	14	27
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	537	523	368
	Dirección de Cambio Climático	40	35	34
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	96	84	69
	Oficina Asesora Jurídica	412	440	167
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	19	26	21
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	49	21	17
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	45	44	474
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	59	56	37	
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	215	159	117
	Grupo de Comunicaciones	15	8	5
	Grupo Contratos	44	38	34
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	216	208	118
	Grupo de Tesorería, Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	252	24	16
	Grupo de Control Interno Disciplinario	3	2	2
	Grupo de Gestión Documental	13	14	39
	Grupo Talento Humano	133	94	158
	Secretaría General	26	21	30
	Grupo de Servicios Administrativos	2	12	30
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	5	3	15
	Oficina de Control Interno	32	22	51
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	6	4	8
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>2361</b>	<b>2211</b>	<b>2177</b>

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

La **Tabla 5** presenta la distribución por dependencias de las solicitudes radicadas en el Ministerio en el periodo de julio a septiembre.

**Tabla 5. Distribución de las solicitudes por dependencias del ministerio, periodo julio a septiembre de 2016**

Mes		Julio	Agosto	Septiembre
DEPENDENCIA		Porcentaje de solicitudes gestionadas	Porcentaje de solicitudes gestionadas	Porcentaje de solicitudes gestionadas
MISIONALES	Despacho del Ministro	12,1%	6,6%	5,7%
	Despacho del Viceministro	1,4%	0,8%	0,5%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	9,1%	8,0%	7,0%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	1,5%	1,4%	0,8%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	19,5%	22,0%	23,7%
	Dirección de Cambio Climático	1,2%	1,4%	2,0%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	3,8%	3,8%	3,4%
	Oficina Asesora Jurídica	11,3%	15,8%	16,7%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	0,4%	0,7%	0,9%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	1,4%	1,1%	1,6%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	1,0%	1,0%	1,7%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	2,6%	2,7%	2,5%
	DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	6,3%	6,7%
Grupo de Comunicaciones		0,3%	0,3%	0,4%
Grupo Contratos		1,9%	2,0%	1,5%

Mes		Julio	Agosto	Septiembre
DEPENDENCIA		Porcentaje de solicitudes gestionadas	Porcentaje de solicitudes gestionadas	Porcentaje de solicitudes gestionadas
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	9,9%	15,1%	14,5%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	0,2%	0,1%	0,0%
	Grupo de Presupuesto	0,3%	0,1%	0,0%
	Grupo de Tesorería	0,1%	0,8%	0,4%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	0,1%	0,1%	0,1%
	Grupo de Gestión Documental	0,3%	0,6%	0,4%
	Grupo de Sistemas	0,0%	0,2%	0,1%
	Grupo Talento Humano	9,1%	6,5%	6,7%
	Secretaría General	1,7%	1,1%	0,5%
	Grupo de Servicios Administrativos	0,6%	0,3%	0,5%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0,1%	0,3%	0,3%
	Oficina de Control Interno	3,7%	0,5%	1,0%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0,2%	0,2%	0,2%
	<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>2363</b>	<b>2703</b>	<b>2566</b>

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

La **Tabla 6** presenta la distribución por dependencias de las solicitudes radicadas en el Ministerio en el periodo de octubre a diciembre de 2016.

**Tabla 6. Distribución de las solicitudes por dependencias del ministerio, periodo octubre a diciembre de 2016**

DEPENDENCIA		Octubre	Noviembre	Diciembre
		Porcentaje de solicitudes gestionadas	Porcentaje de solicitudes gestionadas	Porcentaje de solicitudes gestionadas
<b>MISIONALES</b>	Despacho del Ministro	5,22%	6,05%	7,44%
	Despacho del Viceministro	0,44%	0,77%	1,51%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	8,93%	8,91%	8,52%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	0,80%	1,13%	1,35%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	21,13%	21,05%	22,70%
	Dirección de Cambio Climático	1,44%	1,13%	1,19%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	3,23%	5,12%	3,50%
	Oficina Asesora Jurídica	18,38%	19,07%	14,99%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	0,52%	0,97%	0,43%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	1,75%	1,17%	1,24%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	1,24%	1,37%	1,02%
<b>DE APOYO</b>	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	1,28%	1,98%	2,10%
	Oficina Asesora de Planeación	9,05%	6,37%	6,52%
	Grupo de Comunicaciones	0,52%	0,04%	0,16%
	Grupo Contratos	1,83%	1,98%	2,91%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	15,39%	13,02%	12,78%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	0,04%	0,04%	0,16%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	0,08%	0,08%	0,11%
	Grupo de Tesorería	0,32%	0,56%	0,38%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	0,16%	0,04%	0,22%
	Grupo de Gestión Documental	0,32%	0,36%	0,54%
	Grupo de Sistemas	0,08%	0,08%	0,11%
	Grupo Talento Humano	5,42%	6,01%	6,85%
	Secretaría General	1,00%	0,89%	1,40%
	Grupo de Servicios Administrativos	0,32%	0,60%	0,32%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	0,12%	0,08%	0,05%	
Oficina de Control Interno	0,96%	0,89%	1,19%	
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0,04%	0,24%	0,32%	

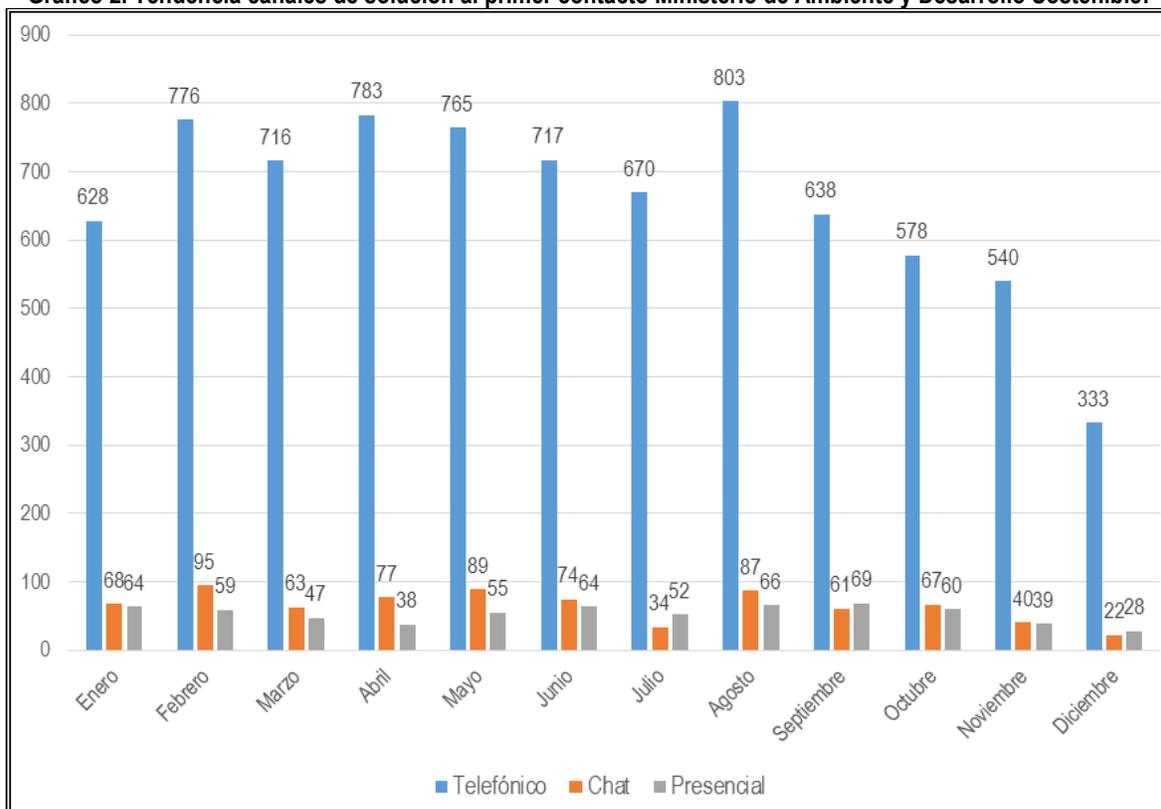
DEPENDENCIA	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Porcentaje de solicitudes gestionadas	Porcentaje de solicitudes gestionadas	Porcentaje de solicitudes gestionadas
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>2511</b>	<b>2484</b>	<b>1981</b>

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

## 2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DEL 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. El **Gráfico 2** presenta el número de solicitudes atendidas por los canales del primer contacto en el periodo que comprende los meses de enero a diciembre de 2016.

**Gráfico 2. Tendencia canales de solución al primer contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.**



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

Es el canal telefónico el medio de consulta con mayor demanda, fue el mes de agosto el de mayor uso de este canal, con un total de 803 registros, el segundo canal con mayor demanda fue el chat web institucional, fue el mes de febrero es que presentó mayor demanda con un total de 95 registros.

## 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 abril lideró la fijación de avisos de notificación en la cartelera ubicada en el área de radicación del Ministerio (lugar visible al público). La **Tabla 7** presenta el número de fijaciones de aviso realizadas de marzo a diciembre de 2016.

**Tabla 7. Fijación de avisos del Ministerio, marzo a diciembre de 2016**

Mes	Numero De Avisos Fijados
Marzo	9
Abril	2
Mayo	12
Junio	5
Julio	52
Agosto	66
Septiembre	100
Octubre	60
Noviembre	24
Diciembre	23

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

Septiembre fue el mes en que mayor número de fijaciones se efectuaron con un total de 100, seguido de agosto y octubre con 66 y 60 fijaciones respectivamente.

## 2.2. Reporte del cumplimiento en la oportunidad en la respuesta de peticiones de la entidad

La Unidad Coordinadora mide el cumplimiento en los plazos de respuesta que establece la Ley para las PQRSD. La formulación para medir este indicador se muestra a continuación:

$$\frac{\text{Número de peticiones atendidas en términos de Ley}}{(\text{Número total de Peticiones} - \text{Número de Peticiones en gestión})} \times 100$$

Se considera peticiones en gestión aquellas solicitudes que al momento de la medición del indicador se encuentran dentro de los términos de respuesta establecidos por la Ley. La meta para este indicador es del 95%.

El indicador se mide semestralmente y para el primer semestre se obtuvo un resultado del 32%, la medición con corte a diciembre fue de 49,8%, este avance se ha dado debido al seguimiento que realiza la Unidad Coordinadora, que consiste en la identificación y consolidación de las solicitudes que se encuentran vencidas sin responder y envío de los reportes a cada dependencia de la Entidad, solicitando la gestión respectiva.

## 2.3. Reporte de Medición de la Apropiación del Protocolo de Servicio al Ciudadano

La Unidad Coordinadora realizó la actualización del “Protocolo de Servicio al Ciudadano” y la respectiva divulgación y medición de la apropiación del protocolo mediante la aplicación de una evaluación con aspectos relevantes del mismo.

El indicador de apropiación se realiza mediante la siguiente formula:

$$\frac{\text{Número de evaluaciones de apropiación del protocolo satisfactorias}}{\text{Número de evaluaciones de apropiación realizadas}} \times 100$$

Las evaluaciones de apropiación del Protocolo son consideradas satisfactoria cuando el 70% de las respuestas son correctas. La meta para este indicador es del 75%.

Se aplicaron 81 evaluaciones para medir la apropiación, 52 evaluaciones obtuvieron calificación satisfactoria y 29 de ellas calificación insatisfactorias, para el resultado del indicador de 55,7%, resultado inferior a la meta.

Como acción correctiva, la Unidad Coordinadora realizara una jornada de fortalecimiento de la divulgación y medición de la apropiación del protocolo para el primer trimestre del año 2017.

## 2.4. Reporte de efectividad en la atención

El indicador de efectividad en la atención busca medir la percepción de los usuarios (satisfacción) respecto a la atención prestada en los canales de atención del Ministerio.

La medición del indicador de efectividad se realiza mediante la siguiente formula:

$$\frac{\text{Número de encuestas con percepción favorable}}{\text{Número de encuestas realizadas}} \times 100$$

Las encuestas son de carácter voluntario, y se aplican a los usuarios de los canales de primer contacto (telefónico, chat institucional y presencial) del Ministerio. La meta de este indicador es del 75% y la frecuencia de medición es trimestral.

**Tabla 8. Reporte encuesta de satisfacción canales de atención periodo de octubre a diciembre de 2016**

Mes	Atención Presencial		Atención Telefónica		Atención Chat Institucional		Total
	Satisfactoria	No Satisfactoria	Satisfactoria	No Satisfactoria	Satisfactoria	No Satisfactoria	
Octubre	21	0	132	1	0	0	154
Noviembre	3	0	132	1	0	0	136
Diciembre	5	0	80	6	0	0	91
<b>Total último trimestre</b>							381

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

La sumatoria de la encuestas satisfactoria en el último trimestre son 373, lo que da un arroja un resultado de efectividad en la atención del 97,9%, cifra que destaca el desempeño del centro de contacto de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental.

## 2.5. Capacitaciones centro de contacto

La Unidad Coordinadora realizó seguimiento al cumplimiento del programa de capacitaciones a los agentes del centro de contacto por parte del proveedor de servicios (BPM Consulting), de igual forma se programaron capacitaciones en temas misionales de la Entidad con la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos y la Dirección de Cambio Climático; esto con el fin de fortalecer las competencias de los agentes del centro de contacto.

## 3. 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, lo 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.



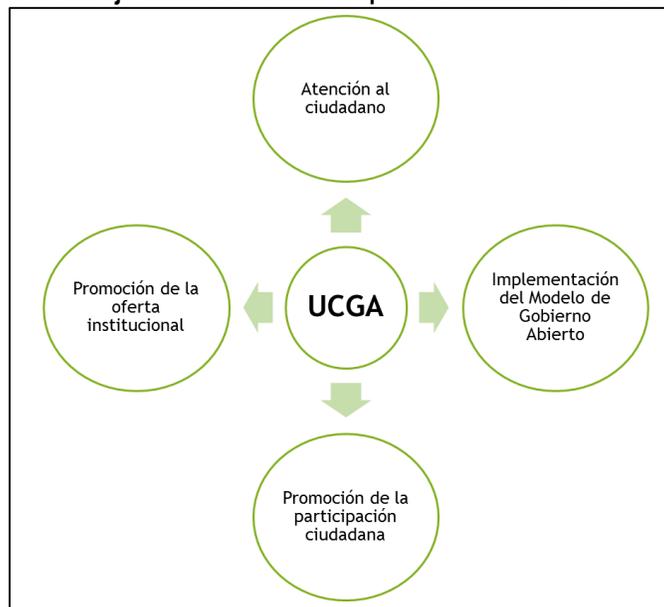
De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a 29 de diciembre de 2016 el Ministerio ha recibido 134 solicitudes dando respuesta a la totalidad de consultas, lo que arroja el

100% de solicitudes atendidas, esto le da al Ministerio la valoración “IDEAL”, según los parámetros establecidos por Urna de Cristal.

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

La Unidad Coordinadora 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 desarrolladas en el 2016, dichas acciones fueron:

**Gráfico 3. Acciones de trabajo Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Sector Ambiental 2016**



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

##### 4.1. Promoción de la participación ciudadana

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, durante el año 2016, se centró en recuperar la confianza de los ciudadanos en la Entidad, dando aplicación de los compromisos adquiridos por el Estado colombiano en relación con el Principio 10 de la Declaración de Río sobre el Ambiente y el Desarrollo, el cual tiene tres ejes:

- ✓ Acceso a la información ambiental.
- ✓ Acceso a la justicia en asuntos ambientales.
- ✓ Participación en la toma de decisiones de carácter ambiental.

Para ello la UCGA apoyó en la preparación de Colombia en el Comité de Negociación del Acuerdo Regional de Latinoamérica y el Caribe del Principio 10 y la coordinación y organización de la Rendición de Cuentas del Sector Ambiental en 2016.

La Unidad Coordinadora de igual forma actualizó el Plan de Participación con un enfoque de Gobierno Abierto y en el marco del posconflicto y el respeto de los Derechos Humanos, en donde se estableció el marco general para seguir posicionando el Modelo de Gobierno Abierto en todo el Ministerio y en el Sector Ambiental. Este documento fue socializado en las dependencias del Ministerio.

#### 4.1.1. Mesa Intersectorial para la Democracia Ambiental – MIDA

El 3 de noviembre de 2016, en el Claustro de la Universidad del Rosario, se llevó a cabo el lanzamiento de la Mesa Intersectorial para la Democracia Ambiental (MIDA), un ejercicio liderado por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el fin de construir una estrategia innovadora y participativa de implementación de los estándares sobre derechos de acceso a la información, acceso a la justicia y participación en la toma de decisiones en asuntos ambientales.

La academia y la sociedad civil consideran que la MIDA no tiene precedentes en América Latina y el Caribe sobre la cocreación Estado- Academia - Sociedad Civil de herramientas e insumos para políticas públicas en materia de derechos de acceso en asuntos ambientales.

El lanzamiento de la MIDA incluyó la realización de un foro amplio, con participación del sector público (MinAmbiente y Cancillería) la academia (Universidad del Rosario, Universidad de Medellín y Universidad Manuela Beltrán), la sociedad civil (Ambiente y Sociedad y Transparencia por Colombia) con el fin de revisar los estándares existentes sobre el Principio 10.

#### 4.2. Atención al ciudadano

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto tiene dentro de sus funciones la implementación del modelo de atención al ciudadano dentro del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Para ello contó con una estrategia de atención multicanal y una plataforma para la gestión de las PQRSD y demás peticiones presentadas ante la entidad. Este proceso arrojó los siguientes logros:

- ✓ Reducción de barreras de acceso en la atención al ciudadano.
- ✓ Estrategia de atención multicanal (web, presencial, vía chat y telefónico).
- ✓ 2.300 casos atendidos promedio al mes, relacionados con información sobre asuntos ambientales.
- ✓ Comunicación clara, sencilla, oportuna y eficiente a las personas.
- ✓ Rediseño e implementación del Modelo de Gestión de Peticiones (lineamientos y política, procedimiento, sistema).
- ✓ Proyección y actualización de la Resolución No. 639 de 2016 (regulación del trámite interno de las PQRDS en el MADS).

#### 4.3. Implementación del modelo de gobierno abierto y promoción de la innovación en la entidad

La Unidad Coordinadora para la implementación del modelo de gobierno abierto realizó las siguientes acciones:

- ✓ Realización de la encuesta “caracterización de los usuarios y necesidades de la información”, este mecanismo está en proceso de ser implementado en la página web de la Entidad, para mejorar la comunicación de doble vía, y como mecanismo de planificación para la toma de decisiones.
- ✓ Actualización de los protocolos y regulaciones sobre atención al ciudadano en el MADS con un enfoque de Gobierno Abierto y en el marco del posconflicto.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los compromisos del MADS en la Alianza para el Gobierno Abierto (SIAC y Gasto Público Ambiental).

En el componente de innovación la Unidad Coordinadora realizó las siguientes acciones:

- ✓ Implementación del proyecto “Humos Negros” con enfoque participativo (DAASU y DNP) este proyecto buscar generar una solución a la contaminación atmosférica por fuentes móviles que generan los vehículos tipo diésel.
- ✓ Coorganización con otras entidades del Estado y sociedad civil del evento Abrelatam/Condatos 2016: Evento sobre datos abiertos más grande de LATAM. El evento se realizó en la ciudad de Bogotá los días 2, 3 y 4 de noviembre. La Unidad participó en un panel sobre rendición de cuentas y evaluó varias ponencias.
- ✓ Participación en el diseño de la convocatoria e integrante del comité evaluador de “Ideas para el cambio” liderado por Colciencias y Prosperidad Social, la convocatoria tuvo como temática para este año: “La biodiversidad”.
- ✓ Creación del Cine Foro por la Paz, en donde se proyectaron 3 películas en torno al posconflicto y el respeto a la naturaleza.
- ✓ Publicaciones mensuales en Líneas Verdes sobre temas de Gobierno Abierto.
- ✓ Participación en la Conferencia Internacional de Datos Abiertos a que se realizó en Madrid (España), así como en la reunión previa de intercambio del grupo de trabajo en Datos Abiertos para los Recursos Naturales.

#### **4.4. Promoción de la oferta institucional**

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto es responsable de llevar a cabo la promoción de la oferta institucional del Ministerio; para ello asistió a todas las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en los siguientes municipios:

- ✓ Quibdó.
- ✓ Villa del Rosario.
- ✓ Florencia.
- ✓ Puerto Asís.
- ✓ Santander de Quilichao.
- ✓ Sincé

En el marco del II Seminario Nacional de Servicio al Ciudadano el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano premiaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por su papel en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano. Específicamente en las siguientes categorías:

- ✓ Entidades que participaron en todas las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en el año 2016.
- ✓ Entidades que ofrecieron la oferta más completa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en el año 2016.

- ✓ Entidades que promovieron el trabajo en equipo y la interacción entre entidades en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en el año 2016.

## 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, cuatrimestral, anual – PAC – reporte de 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