

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(1 al 28 de febrero de 2017)

## TABLA DE CONTENIDO

1. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	3
1.2. Radicación de Peticiones .....	3
1.3. Reporte de peticiones por dependencia .....	4
1.4. Indicador de oportunidad .....	6
1.5. Indicador de percepción de los usuarios de servicios del Ministerio .....	7
2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO .....	7
2.1. Canal telefónico .....	8
2.2. Canal presencial .....	9
2.3. Chat Institucional .....	10
2.4. Competencia en la gestión de solicitudes .....	11
2.5. Consultas de trámites del Ministerio .....	12
2.6. Consultas de Autoridades Ambientales .....	12
2.7. Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio .....	13
3. URNA DE CRISTAL .....	13
4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN .....	14
4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción .....	14
5. OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO .....	15
5.1. Estrategia Sectorial .....	16
5.2. Estrategia de participación ciudadana .....	16

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
 (1 al 28 de febrero de 2017)

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 y el 28 de febrero 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.

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

Los datos presentados en este informe son tomados del Sistema de Gestión Documental – SIGDMA, 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 28 de febrero, 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 1298 peticiones, seguida del correo electrónico con 795 peticiones y la sede electrónica con 79 peticiones.

Tabla 1. Consolidado de solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental MADS. Febrero - 2017

<b>Canales de Ingreso de Peticiones</b>	<b>Número de Solicitudes</b>
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1298
Sede Electrónica	79
Correo electrónico	795
<b>Total</b>	<b><u>2172</u></b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, SIGDMA, febrero 2017

De las 2172 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 300 peticiones (correspondiente al 13,8% de las peticiones que ingresa a la Entidad), efectuando la remisión por competencia a otras entidades y respuestas relacionadas con la descripción general de servicios y horarios de atención.

### 1.3. Reporte de peticiones por dependencia

La **Tabla 2** presenta la participación de las áreas del Ministerio en la gestión de las peticiones y el porcentaje de contribución en la gestión.

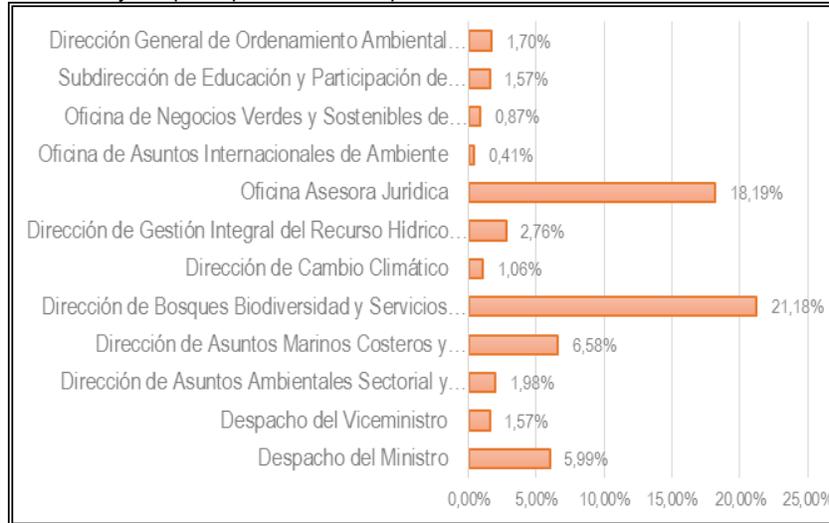
Tabla 2. Solicitudes físicas gestionadas por las dependencias del Ministerio, febrero 2017

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	130	5,99%
	Despacho del Viceministro	34	1,57%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	43	1,98%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	143	6,58%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	460	21,18%
	Dirección de Cambio Climático	23	1,06%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	60	2,76%
	Oficina Asesora Jurídica	395	18,19%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	9	0,41%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	19	0,87%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	34	1,57%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	37	1,70%
	DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	220
Grupo de Comunicaciones		4	0,18%
Grupo Contratos		29	1,34%
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible		300	13,81%
Grupo de Contabilidad y Cuentas		0	0,00%
Grupo de Gestión de Presupuesto		1	0,05%
Grupo de Tesorería		15	0,69%
Grupo de Control Interno Disciplinario		2	0,09%
Grupo de Gestión Documental		6	0,28%
Grupo de Sistemas		0	0,00%
Grupo Talento Humano		162	7,46%
Secretaría General		14	0,64%
Grupo de Servicios Administrativos		8	0,37%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación		2	0,09%
Oficina de Control Interno		13	0,60%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente		9	0,41%
<b>Total</b>	<b>2172</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, a partir de los registros entrantes en febrero de 2017

La Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó 460 peticiones, seguida por la oficina Asesora Jurídica con 395 y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con 300.

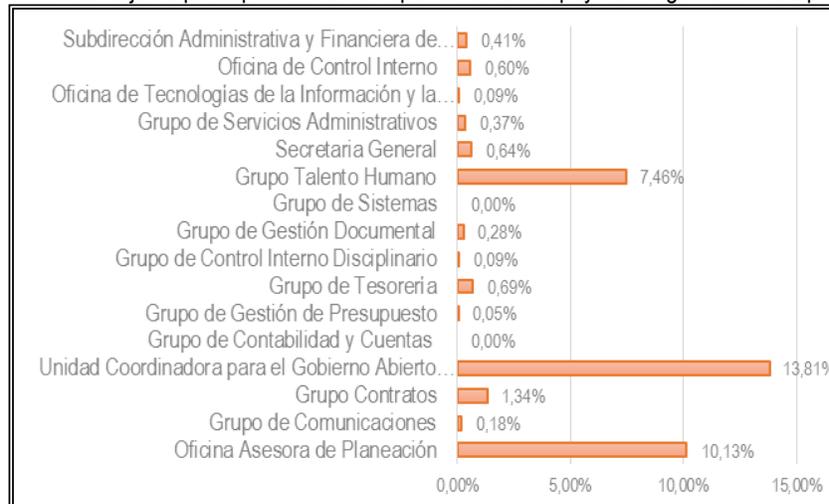
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de febrero, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 21,18% de las peticiones de la Entidad, la oficina Asesora Jurídica el 18,19% y la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos el 6,58%.

Gráfico 2. Porcentaje de participación de las dependencias de apoyo en la gestión de las peticiones

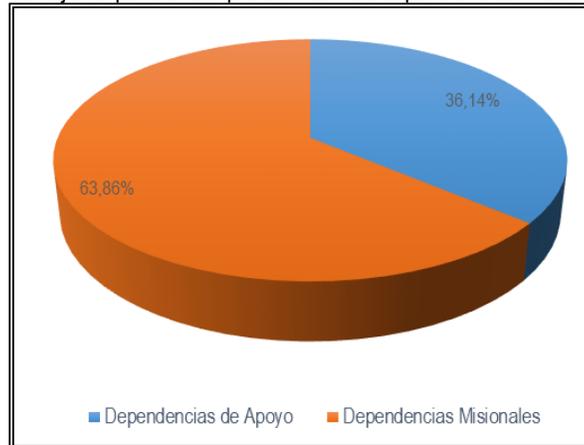


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

El **Gráfico 2** presenta el porcentaje de participación de las dependencias de apoyo en la gestión de peticiones de la Entidad, la Unidad Coordinadora gestionó el 13,81%, seguido del Grupo de Talento Humano con el 7,46% y la Oficina Asesora de Planeación con 10,13%.

El **Gráfico 3** presenta el porcentaje de participación en la gestión de peticiones para el mes de febrero de las dependencias misionales y de apoyo del Ministerio.

**Gráfico 3.** Porcentaje de peticiones que tramitan las dependencias misionales y de apoyo



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

Las peticiones que ingresaron a la Entidad, fueron gestionadas en un 63,86% por las dependencias misionales y el 36,14 % por las dependencias de apoyo.

#### 1.4. Indicador de oportunidad

La Unidad Coordinadora reporta el indicador de oportunidad de las peticiones de la Entidad, dependiendo el tipo de petición se asigna los términos de respuesta según lo establecido en la Ley 1755 de 2015. A continuación se presenta el reporte del indicador de oportunidad en la respuesta:

Tabla 3. Oportunidad en la respuesta, febrero de 2017.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	781
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	87
Solicitudes vencidas sin responder	366
Solicitudes en gestión	938
<b>Total</b>	<b>2172</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto febrero 2017

El Indicador reportado por la Unidad Coordinadora tiene la siguiente la formulación:

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

Por lo anterior el indicador de oportunidad para el mes de febrero es del 63,29%.

**Gráfico 4. Gestión en la Oportunidad de respuesta a peticiones**



### 1.5. Indicador de percepción de los usuarios de servicios del Ministerio

Para la medición del indicador se identifica como satisfactoria las encuestas que se califican con puntuación 4 y 5 en los 6 parámetros de atención de la encuesta, si las personas califican uno de los parámetros con valores inferiores a 4 se identifica como deficiente o insatisfactorio. Para el mes de febrero se aplicaron 4 encuestas, la totalidad de encuestas tuvieron resultado favorable, arrojando un 100% en la efectividad del servicio.

## 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, recibe las solicitudes de los interesados a través de los canales de primer contacto dispuestos por la Entidad por el que ingresaron. La evacuación presentada en la tabla 4 corresponde a las obligaciones de la Unidad Coordinadora, que no necesariamente corresponde a la proyección de respuesta a las solicitudes.

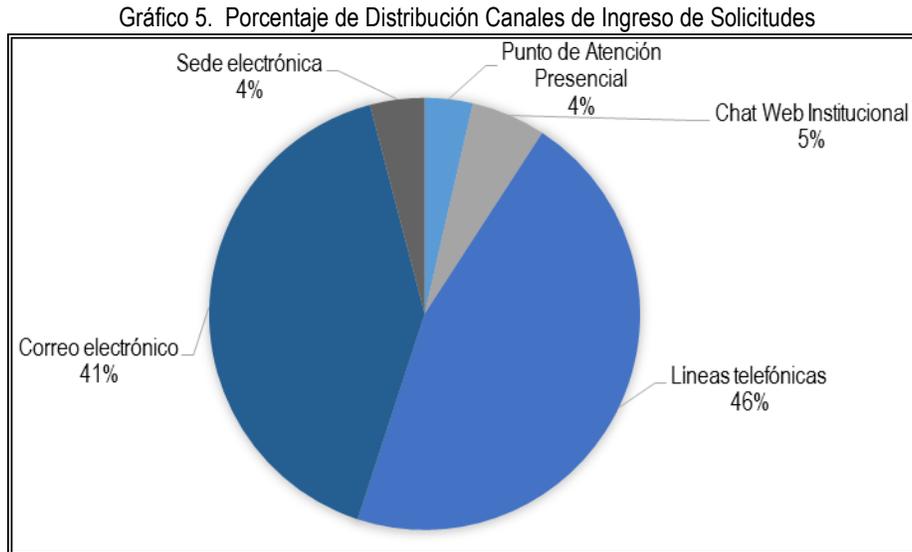
La **Tabla 4** presenta las solicitudes recibidas, las tipificadas y el canal de comunicación por el que ingresaron. La evacuación presentada en la tabla 4 corresponde a las obligaciones de la Unidad Coordinadora, que no necesariamente corresponde a la proyección de respuesta a las solicitudes.

Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, febrero de 2017

Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	70	70	0	100	3,6%
Chat Web Institucional	108	108	0	100	5,6%
Líneas telefónicas	969	893	76	92%	45,9%
Correo electrónico	795	795	0	100%	40,9%
Sede electrónica	79	79	0	100%	4,1%
<b>TOTAL</b>	<b>2021</b>	<b>1945</b>	<b>76</b>	<b>98,4%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto febrero 2017

La **Tabla 4** permite visualizar que de los canales de atención que administra la Unidad Coordinadora; el canal de comunicación más usado por las personas en el mes de febrero fue la atención telefónica con el ingreso del 45,9% de las solicitudes.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

De los canales de consulta que la Entidad proporciona y administra la Unidad Coordinadora a las personas para realizar solicitudes, se observa en el **Gráfico 5** que son el canal telefónico y el correo electrónico los más demandados.

## 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 las personas en los temas que maneja el Ministerio. La **Tabla 5** presenta las solicitudes telefónicas atendidas por mes.

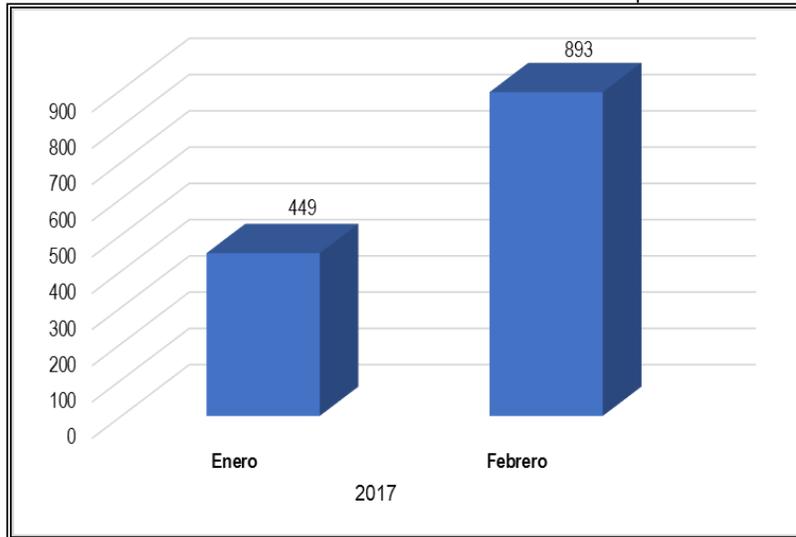
Tabla 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	449
Febrero	893

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

El promedio de los últimos 2 meses muestra que el Centro de Contacto atiende en promedio 671 solicitudes mensuales por el canal telefónico, febrero fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 893 solicitudes atendidas. Para el mes de febrero, cerca del 60% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 40% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero de 2017

El mes de noviembre presentó un aumento del 98.8% de solicitudes con respecto al mes de enero.

## 2.2. Canal presencial

En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde las personas pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La **Tabla 6** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas por mes.

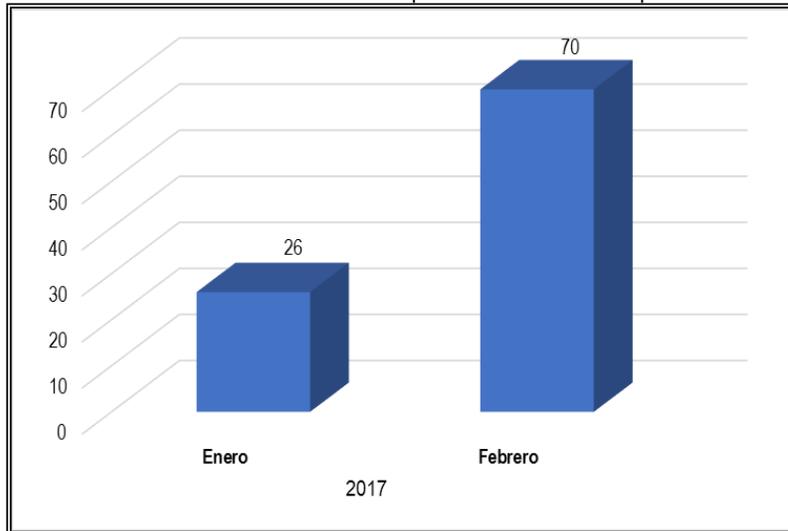
Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	26
Febrero	70

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto febrero 2017

Para el mes de febrero se evidenció un aumento del 169% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de enero donde se atendieron 26 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

### 2.3. Chat Institucional

Mediante la página web [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co), las personas 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.

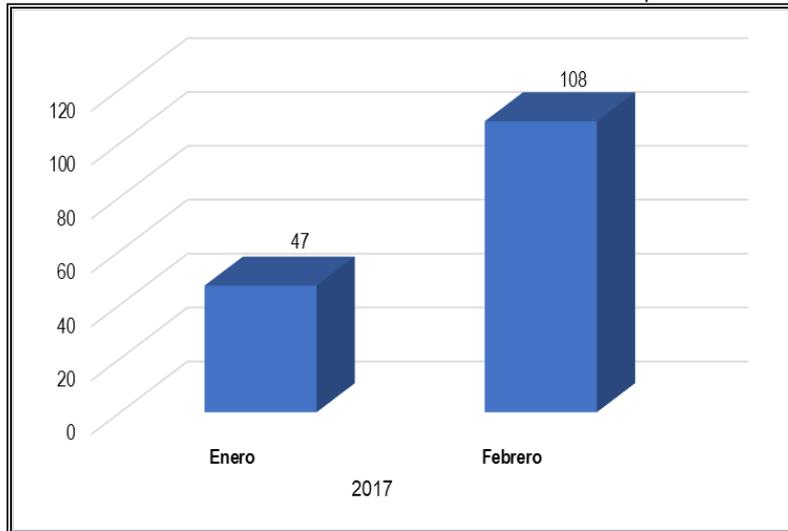
Tabla 7. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	47
Febrero	108

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

Durante el mes de febrero se observó un aumento del 129% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 47 solicitudes. El tipo de solicitudes que se gestionan por este canal son de tipo técnico, el equipo de la Unidad Coordinadora consulta, cuando sea el caso, las dependencias misionales a fin de generar respuestas oportunas y de calidad.

Gráfico 8. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

## 2.4. Competencia en la gestión de solicitudes

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

Tabla 8. Competencia en la gestión de solicitudes canales de atención de primer contacto

Entidades	Telefónico	Chat Institucional	Presencial	Total General
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	241	190	26	457
Autoridades Ambientales	76	0	1	77
Otros Ministerios	36	0	0	36
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	5	0	0	5
Otros	88	29	20	137
<b>Total General</b>	<b>446</b>	<b>219</b>	<b>47</b>	<b>712</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto febrero 2017

El 33,8% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de febrero correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 10,8% a temas de autoridades ambientales y el 5% a otros Ministerios.

## 2.5. Consultas de trámites del Ministerio

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofrece 7 trámites ambientales a la ciudadanía, 4 de ellos están en cabeza de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos y 3 por la Dirección de Cambio Climático (Mecanismos de Desarrollo Limpio – MDL). La **Tabla 9** presenta el número de solicitudes efectuadas por los canales de primer contacto, respecto a la información de los trámites ambientales que ofrece el Ministerio.

Tabla 9. Solicitudes de trámites ambientales ofrecidos por el Ministerio efectuados por canales de primer contacto

Trámites	Telefónico	Presencial	Chat	Total General
Sustracción de Áreas de Reserva Forestal	2	0	0	2
Levantamiento de Veda	4	0	0	4
Acceso a Recurso Genético	0	0	0	0
Permiso CITES	3	0	3	6
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de febrero corresponde a Levantamiento de Veda y Permiso Cites con 6 y 4 solicitudes respectivamente; sigue siendo el canal telefónico el canal con mayor demanda para este tipo de consultas.

## 2.6. Consultas de Autoridades Ambientales

La medición de los canales de atención de primer contacto permite identificar las solicitudes de competencia de las autoridades ambientales, cuando esto ocurre el personal del Ministerio explica a la persona la competencia del tema que solicita y de igual forma brinda los canales de atención disponibles para generar consultas. La **Tabla 10** presenta el número de solicitudes que ingresaron al Ministerio de competencia de las autoridades ambientales.

Tabla 10. Número de solicitudes de primer contacto de competencia de Autoridades Ambientales.

AUTORIDADES AMBIENTALES	Telefónico	Chat	Presencial
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	32	0	0
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	22	1	1
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	10	0	0
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	2	0	0
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	1	0	0
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	1	0	0
<b>Total General</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

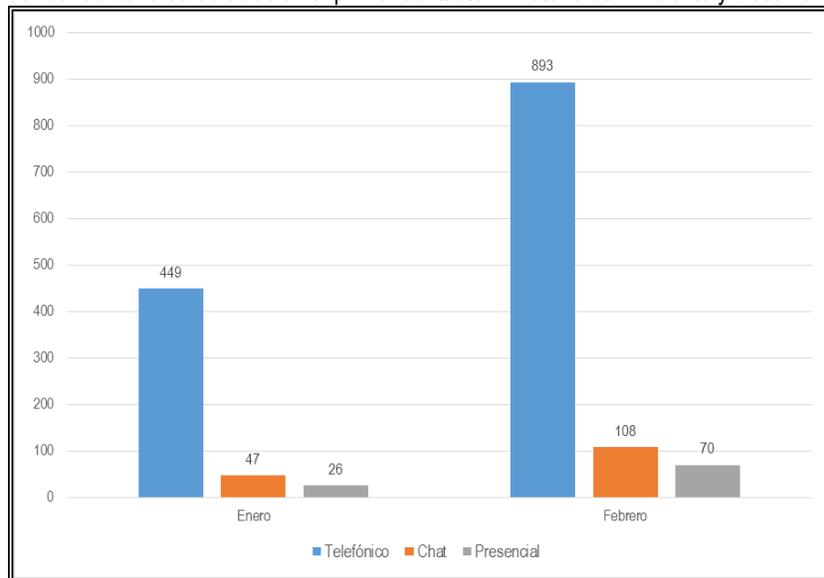
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

El top 5 de solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Secretaria Distrital de Ambiente – SDA seguido de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC y la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA

### 2.7. Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio

El **Gráfico 9** presenta la tendencia de las solicitudes gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero de 2017 a febrero de 2017. En este se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, el chat institucional presentó en el mes de febrero un aumento en la demanda del 129% al igual que el canal presencial con 169% con respecto al mes anterior.

Gráfico 9. Tendencia canales de solución al primer contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

### 3. URNA DE CRISTAL

Urna de Cristal es un canal de comunicación perteneciente a MinTIC, mediante el cual las personas desarrollan sus consultas o participan en foros permitiendo así el 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.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero de 2017.

De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a febrero de 2017 el Ministerio ha recibido 135 solicitudes dando respuesta a la totalidad, lo que obedece al 100% de solicitudes atendidas, lo que clasifica al Ministerio en una **valoración de Ideal**, según los parámetros establecidos por Urna de Cristal.

#### 4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

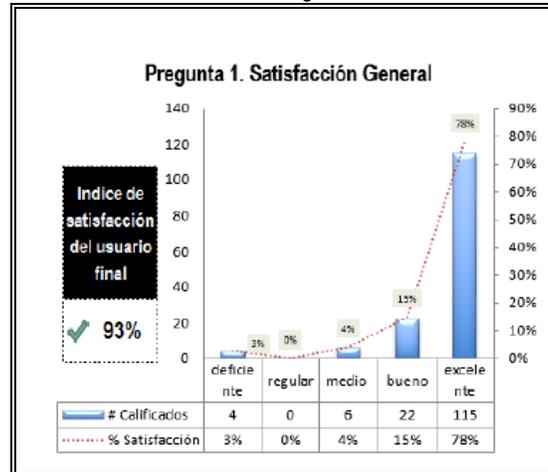
##### 4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción realizada al canal telefónico la componen 3 preguntas, así:

1. Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos 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.

Durante el mes de febrero fueron realizadas 147 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 16,4% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico (893), de las encuestas efectuadas 115 solicitudes fueron calificadas como excelente el servicio prestado por el Centro de Contacto y tan solo 4 fueron valoradas como deficiente. La información es presentada en el **Gráfico 10**.

Gráfico 10. Nivel de satisfacción general del servicio telefónico



Fuente: BPM Consulting, operador del Centro de Contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, febrero 2017

Gráfico 11. Tabulación encuestas de satisfacción



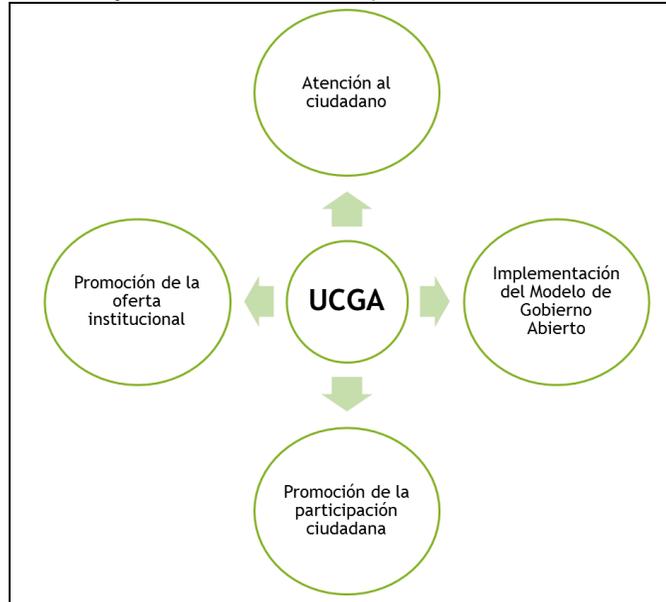
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, febrero 2017

El **Gráfico 11** 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%.

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

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 con el fin de fortalecer el Gobierno Abierto en el Sector Ambiental, dichas acciones fueron:

Gráfico 5. Acciones de trabajo Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Sector Ambiental 2016



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

## 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, 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.

## 5.2. Estrategia de participación ciudadana

Nos centramos 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 realizó las siguientes acciones:

- Apoyó la preparación del grupo negociador de Colombia en el Comité de Negociación del Acuerdo Regional de Latinoamérica y el Caribe del Principio 10 y reunión de fortalecimiento de la Mesa Intersectorial para la Democracia Ambiental.
- La Unidad Coordinadora realizó la gestión administrativa para planificar un convenio entre la Dirección Nacional de Planeación y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que fortalezca el piloto de innovación de "Humos Negros", que permitirá desarrollar una estrategia para la reducción de material particulado por fuentes móviles tipo diésel.
- Se llevó a cabo un mapeo de iniciativas de participación al interior del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el cual registra todas las actividades que realizan las áreas misionales de la Entidad que tienen componentes de interacción con comunidades, público en general, sociedad civil, sectores productivos, etc. Esto se hizo con la finalidad de visibilizar los espacios de interacción e incidencia de la ciudadanía en la actividad diaria de la Entidad, así como para coordinar a futuro las acciones, y maximizar sus efectos y lograr una mayor articulación con las entidades del Sector Ambiental.
- Seguimiento al cumplimiento de los compromisos del MADS en la Alianza para el Gobierno Abierto (SIAC y Gasto Público Ambiental).
- Se hicieron las gestiones y el contacto con la Mesa Tripartita del Estándar de Transparencia en las Industrias Extractivas (EITI, por sus siglas en inglés) para lograr una participación activa de MinAmbiente.

### 5.3. 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.
- ✓ Jornada de capacitación en el manejo del SIGDMA, esta actividad se llevó a cabo durante el mes de diciembre en las dependencias del Ministerio, para este espacio se habilitó un ambiente de pruebas del sistema que permitió a los usuarios modelar todos los tipos documentales de la entidad.
- ✓ Consolidación de usuario (roles y permisos) de todas las dependencias de la Entidad.
- ✓ 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 oportunamente, 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 vencidas sin responder radicadas en la Entidad en el mes de diciembre, realizando el reporte y envío a cada una de las dependencias, donde se relacionan los radicados pendientes.

#### **5.4. 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 – Contratista de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental  
Revisó y aprobó: Camilo Quintero Giraldo, Líder de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental