

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

## 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 escritas por dependencia.....	4
1.4.	Indicador de oportunidad.....	6
1.5.	Indicador de percepción de los usuarios de servicios del Ministerio .....	6
2.	SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO .....	7
2.1.	CANAL TELEFÓNICO .....	8
2.2.	CANAL PRESENCIAL.....	8
2.3.	CHAT INSTITUCIONAL .....	9
2.4.	COMPETENCIA EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES.....	10
2.4.1.	Competencia en gestión de solicitudes telefónicas .....	11
2.4.2.	Competencia en gestión de solicitudes presenciales .....	11
2.4.3.	Competencia en gestión de solicitudes a través del Chat Institucional .....	12
2.5.	Consultas de trámites del Ministerio .....	13
2.6.	Consultas de Autoridades Ambientales.....	13
2.7.	Consultas por Departamentos.....	14
2.8.	TENDENCIA CANALES DE SOLUCIÓN AL PRIMER CONTACTO DEL MINISTERIO .....	15
3.	URNA DE CRISTAL .....	15
4.	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN .....	16
4.1.	Preguntas Encuesta de Satisfacción .....	16
5.	OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO .....	18
5.1	Estrategia de participación ciudadana.....	18

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(1 al 31 de julio 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 y el 31 de julio 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 que presenta el 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 31 de julio, 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 1484 peticiones (peticiones escritas), seguida del correo electrónico con 808 peticiones y la sede electrónica con 71 peticiones.

Tabla 1. Consolidado de solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental MADS Julio - 2016

<b>Canales de Ingreso de Peticiones</b>	<b>Número de Solicitudes</b>
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1484
Sede Electrónica	71
Correo electrónico	808
<b>Total</b>	<b>2363</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Sigdma Julio 2016

De las 2363 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 197 peticiones (correspondiente al 8,3% 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 escritas por dependencia

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

Tabla 2. Solicitudes físicas gestionadas por las dependencias del Ministerio, Julio 2016

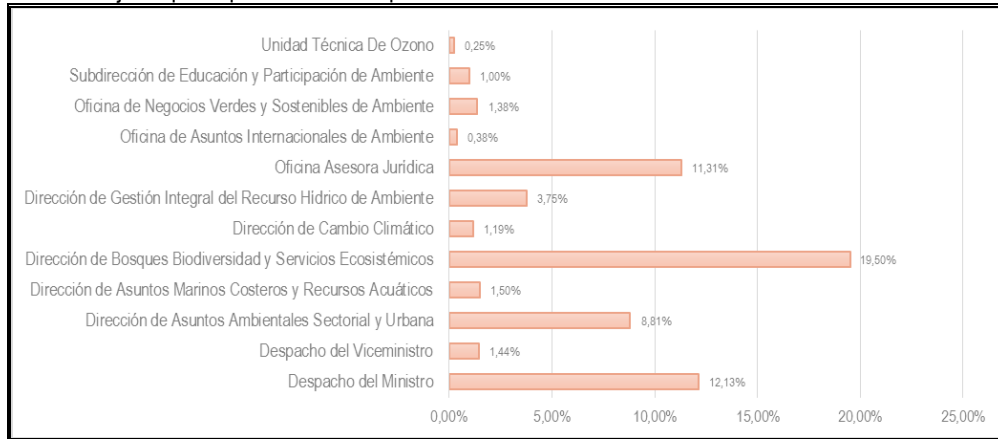
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS JULIO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	194	12,13%
	Despacho del Viceministro	23	1,44%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	141	8,81%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	24	1,50%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	312	19,50%
	Dirección de Cambio Climático	19	1,19%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	60	3,75%
	Oficina Asesora Jurídica	181	11,31%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	6	0,38%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	22	1,38%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	16	1,00%
	Unidad Técnica De Ozono	4	0,25%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	42	2,63%
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	101	6,31%
	Grupo de Comunicaciones	4	0,25%
	Grupo Contratos	31	1,94%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	158	9,88%
	Grupo de Tesorería, Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	10	0,63%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0,13%
	Grupo de Gestión Documental	5	0,31%
	Grupo Talento Humano	145	9,06%
	Secretaría General	27	1,69%
	Grupo de Servicios Administrativos	10	0,63%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	1	0,06%
	Oficina de Control Interno	59	3,69%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	3	0,19%
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>1600</b>	<b>100,00%</b>

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

Nota: la **Tabla 2** presenta el direccionamiento de peticiones a las diferentes dependencias, en ocasiones una petición es competencia de varias dependencias y es cargada a cada una de ellas, por ese motivo el total de peticiones difiere del valor presentado en la **Tabla 1** como solicitudes ingresadas por la ventanilla única de correspondencia.

La Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó 312 peticiones escritas, seguida por el Despacho del Ministro con 194 y la Oficina Asesora Jurídica con 181.

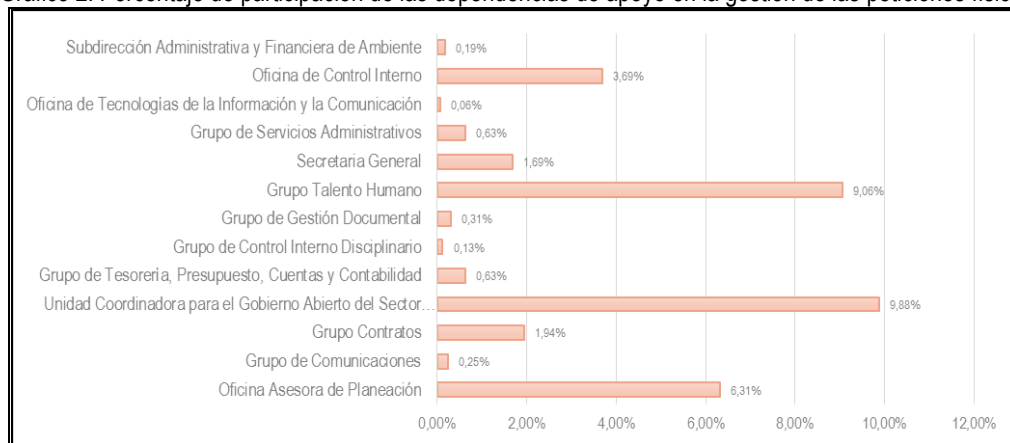
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones Físicas



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones escritas, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 19,50% de las peticiones físicas de la Entidad para el mes de julio, el Despacho del Ministro el 12,13%, y la Oficina Asesora Jurídica el 11,31%.

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

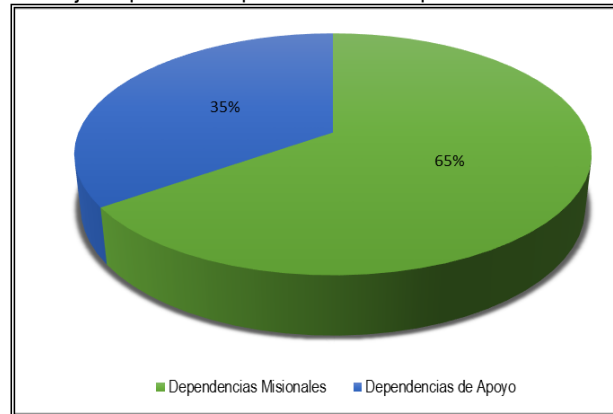


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

El **Gráfico 2** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones escritas, la Unidad Coordinadora gestionó el 9,88%, seguido del Grupo de Talento Humano con 9,05% y la Oficina Asesora de Planeación con 6,31%.

El **Gráfico 3** presenta el porcentaje de participación en la gestión de peticiones escritas para el mes de julio 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, Julio 2016

Las peticiones que ingresaron a la Entidad, fueron gestionadas en un 65,3% por las dependencias misionales y el 34,7% 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 establece los términos de respuesta como le establece la Ley 1755 de 2015. A continuación se presentan el reporte de los indicadores de oportunidad en la respuesta:

Tabla 3. Oportunidad en la respuesta julio de 2016.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones	Indicador (%)
Solicitudes atendidas a tiempo	659	27,8
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	30	1,3
Solicitudes vencidas sin responder	508	21,5
Trámite	1166	49,4
<b>Total</b>	<b>2363</b>	<b>100</b>

Al momento de realizar el reporte de la oportunidad en las respuestas se identificó que el 49,4 de las peticiones ingresadas en la entidad en el mes de julio se encuentra en trámite, 27,8% fueron respondidas en tiempo, el 1,3% se respondieron fuera de términos y el 21,5% de las peticiones se encuentran vencidas sin responder tal como lo presenta la **Tabla 3**.

#### 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 julio se aplicaron 9 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, recibió las solicitudes de las personas a través de los canales de primer contacto dispuestos por la Entidad por el que ingresaron.

La **Tabla 4** presenta las solicitudes atendidas y el canal de comunicación por el que ingresaron.

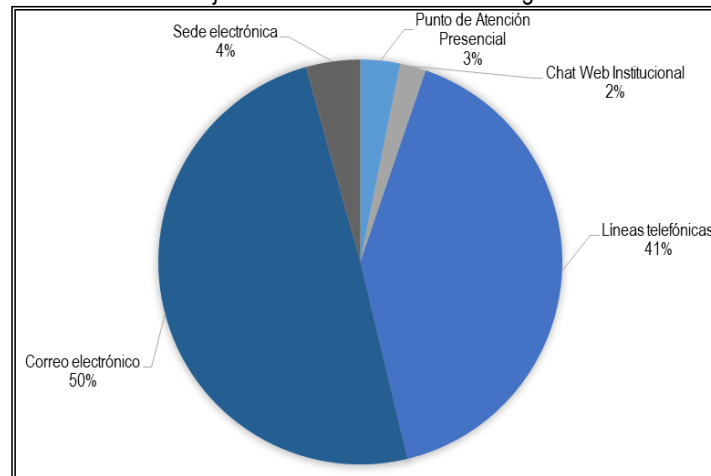
Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, Julio de 2016

Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	52	52	0	100%	3,18%
Chat Web Institucional	34	34	0	100%	2,08%
Líneas telefónicas	670	670	0	100%	40,98%
Correo electrónico	808	808	0	100%	49,42%
Sede electrónica	71	71	0	100%	4,34%
<b>TOTAL</b>	<b>1635</b>	<b>1635</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Julio 2016

La **Tabla 4** permite visualizar de los canales de atención que administra la Unidad Coordinadora; el canal de comunicación más usado por las personas en el mes de julio fue el correo electrónico con el ingreso del 49,4% de las solicitudes.

Gráfico 4. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

De los canales de consulta que la Entidad proporciona a las personas para realizar solicitudes, se observa en el **Gráfico 4** que son el correo electrónico y el canal telefónico son 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.

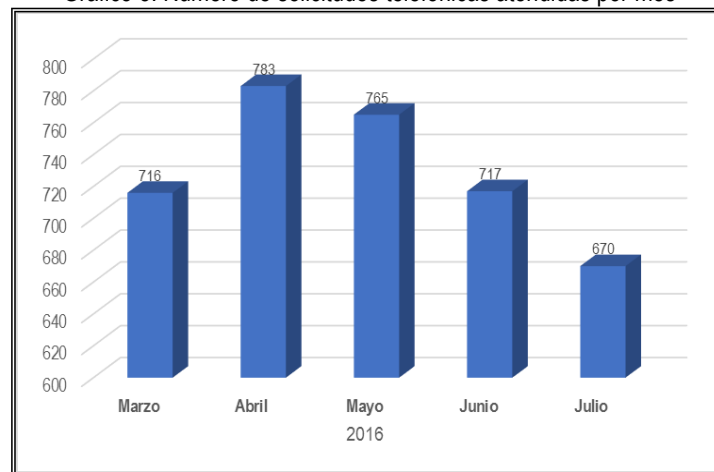
Tabla 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	716
Abril	783
Mayo	765
Junio	717
Julio	670

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

El promedio de los últimos 5 meses muestra que el Centro de Contacto atiende cerca de 730 solicitudes mensuales por el canal telefónico, abril fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 783 solicitudes atendidas. Para el mes de julio, cerca del 69% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 31% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

El mes de julio presentó una disminución de 6,55% de solicitudes con respecto al mes de junio.

## 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.



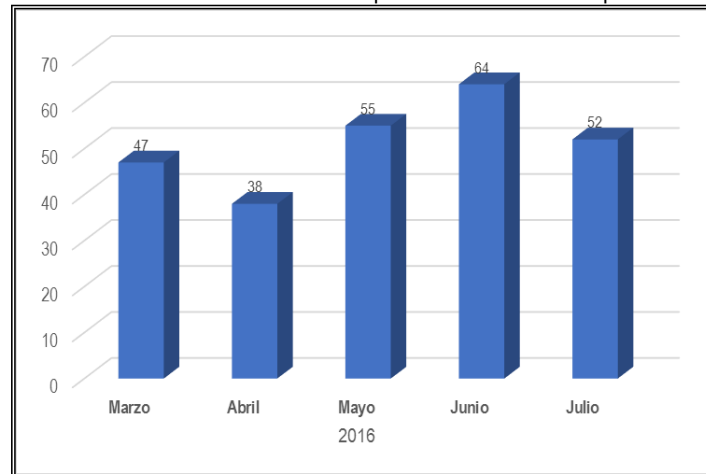
Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	47
Abril	38
Mayo	55
Junio	64
Julio	52

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Julio 2016

Para el mes de julio se evidenció una disminución del 31,2% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de junio donde se atendieron 64 solicitudes.

Gráfico 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

### 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

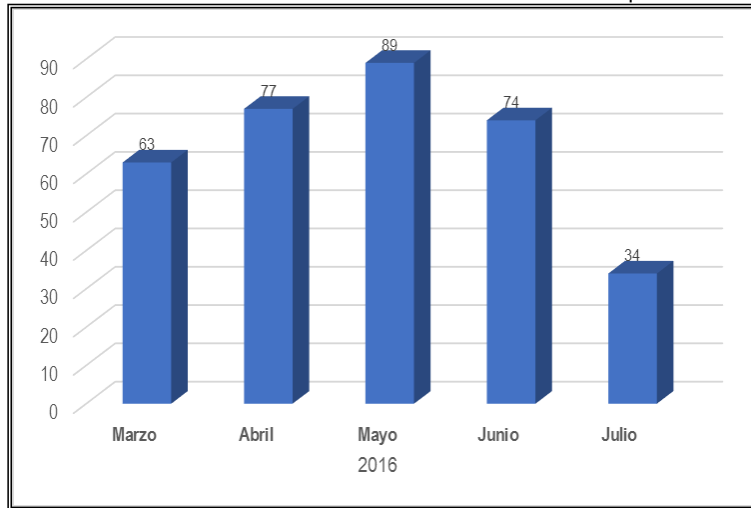
Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	63
Abril	77
Mayo	89
Junio	74
Julio	34

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Julio 2016

Durante el mes de julio se observó una reducción del 54% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 74 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 7. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

## 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 julio.

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	414	16	36	466
Autoridades Ambientales	105	10	9	124
Otros Ministerios	64	3	2	69
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	0	0	0	0
Otros	46	5	5	56
<b>Total General</b>	<b>629</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>715</b>

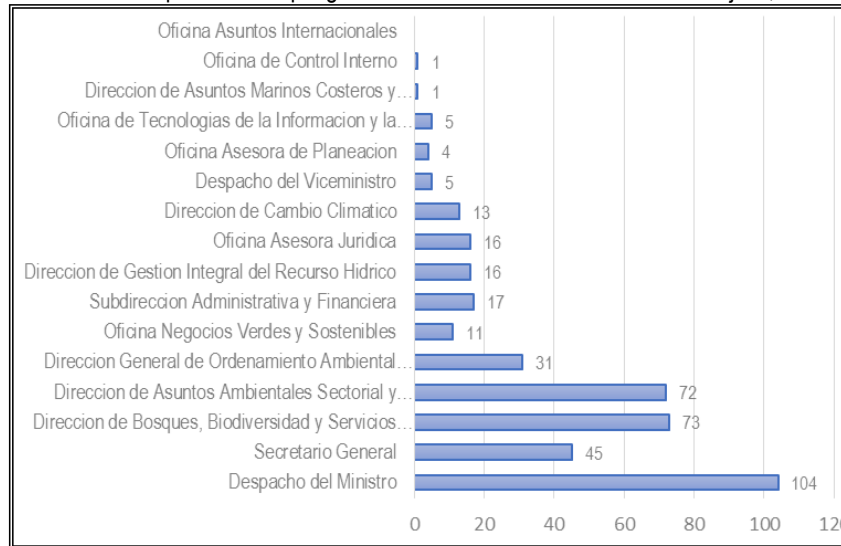
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Julio 2016

El 65.2% de las solicitudes que ingresan por los canales de primer contacto en el mes de julio correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 17.3% a temas de autoridades ambientales y el 9.5% a otros Ministerios.

### 2.4.1. Competencia en gestión de solicitudes telefónicas

El equipo del Centro de Contacto direcciona las solicitudes dependiendo de su naturaleza, el **Gráfico 8** presenta el direccionamiento efectuado en el mes de julio al interior del Ministerio, la dependencia con mayor direccionamiento de solicitudes en el periodo fue el Despacho del Ministro con un total de 104 registros, seguido de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos con 73.

Gráfico 8. Dependencias que gestionaron las solicitudes telefónicas en julio, 2016

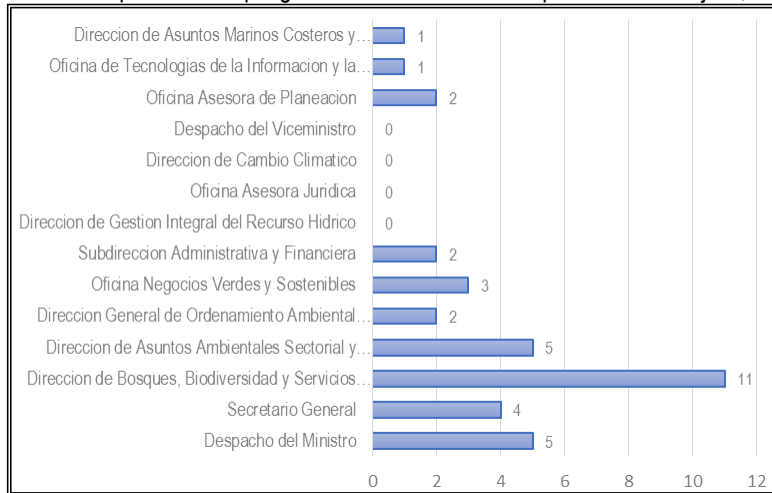


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

### 2.4.2. Competencia en gestión de solicitudes presenciales

De las 36 solicitudes recibidas por el canal presencial durante el mes de julio, el 30,5% de las solicitudes eran competencia de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos, seguido de la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana y el Despacho del Ministro con el 13,9% cada una. A cada persona atendida, se le indicó la dependencia competente y el medio de comunicación con ellos. Los datos son presentados en el Gráfico 9.

Gráfico 9. Dependencias que gestionaron las solicitudes presenciales en julio, 2016

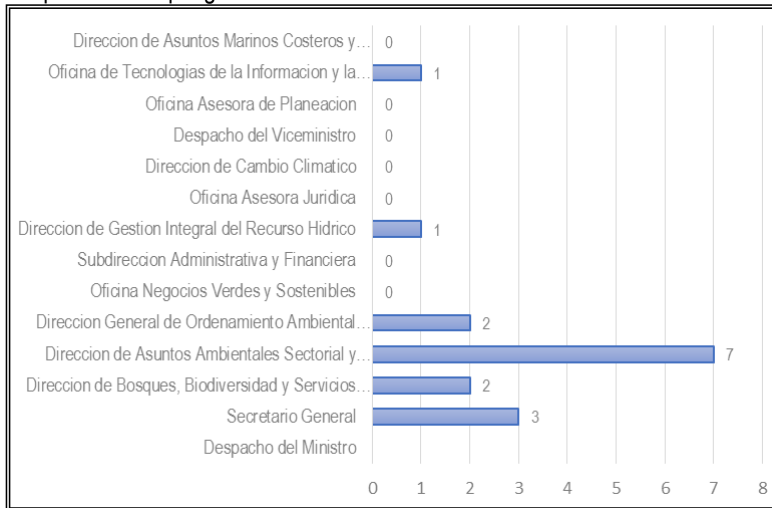


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

### 2.4.3. Competencia en gestión de solicitudes a través del Chat Institucional

El chat institucional en el mes de julio atendió 16 solicitudes, 7 de ellas eran competencia de la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, seguido de la Secretaría General con 3 registros. La información es presentada en el **Gráfico 10**.

Gráfico 10. Dependencias que gestionaron las solicitudes a través del Chat Institucional en julio, 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

## 2.5. Consultas de trámites del Ministerio

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofrece 5 trámites ambientales a la ciudadanía, 4 de ellos están en cabeza de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos y 1 por la Dirección de Cambio Climático. 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	9	2	0	11
Levantamiento de Veda	8	0	0	8
Acceso a Recurso Genético	7	0	0	7
Permiso CITES	5	1	0	6
Aprobación Nacional de Proyectos MDL	4	1	0	5
<b>Total General</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>37</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de julio fueron los de Sustracción de Áreas de Reserva Forestal y de Levantamiento de Veda con 11 y 8 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 Web	presencial	Total General
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	40	4	1	45
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	33	2	2	37
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	7	1	1	9
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	2	1	1	4
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	2		1	3
Corporación Autónoma Regional de Chivor CORPOCHIVOR	1	1		2
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	2			2
Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE	1		1	2
Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE	2			2
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	1	1		2
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	2			2
Corporación Autónoma Regional de La Guajira CORPOGUAJIRA	1			1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO	1			1
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	1			1

Autoridades Ambientales	Telefónico	Chat Web	presencial	Total General
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	1			1
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	1			1
Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ	1			1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONÍA			1	1
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	1			1
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	1			1
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	1			1
Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena CORMAGDALENA	1			1
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR	1			1
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	1			1
Corporación para el desarrollo sostenible del Urabá CORPOURABA			1	1
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>124</b>

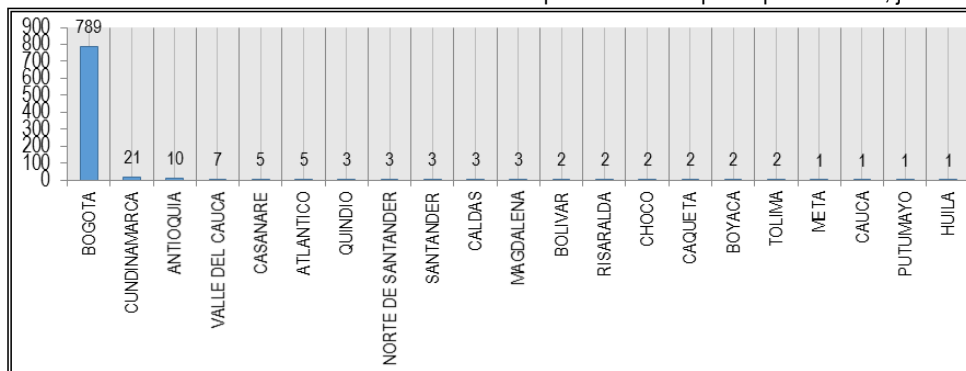
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

El top 5 de solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Secretaría 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 Magdalena - CORPAMAG y la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

## 2.7. Consultas por Departamentos

En los canales de atención de solución al primer contacto que ofrece el Ministerio (presencial, telefónico y chat institucional) se identifican la ubicación geográfica nacional de donde provienen las consultas, para el mes de julio el territorio del país con mayor número de solicitudes efectuadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue el Distrito Capital con 789 registros en todos los canales. La información es presentada en el Gráfico 11.

Gráfico 11. Número de solicitudes atendidas en canales de primer contacto por departamentos, julio de 2016



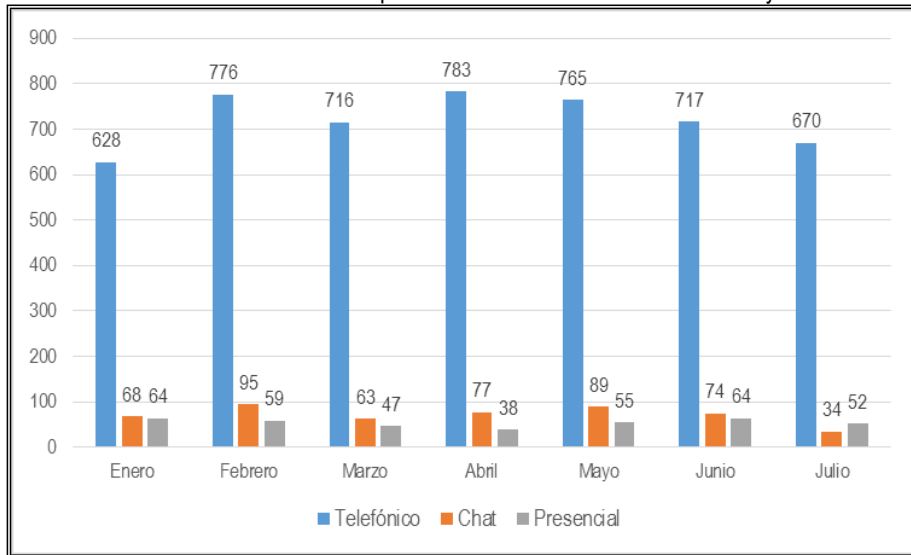
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

Los departamentos de Colombia que no registraron consultas en los canales de primer contacto durante el mes de julio fueron: Caquetá, Guainía, Guaviare, La Guajira, Vaupés y San Andres y Providencia. Se recomienda efectuar campañas de divulgación de los canales de comunicación del Ministerio, a fin de promover la interacción con en estas regiones.

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

El **Gráfico 12** presenta la tendencia de las solicitudes de gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero de 2015 a julio de 2016. En este se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, y el chat institucional presentó una reducción en la demanda del 50,4% con respecto al mes anterior. El canal presencial presentó la misma tendencia de reducción del 31,2% con respecto al mes de junio.

Gráfico 12. Tendencia canales de solución al primer contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

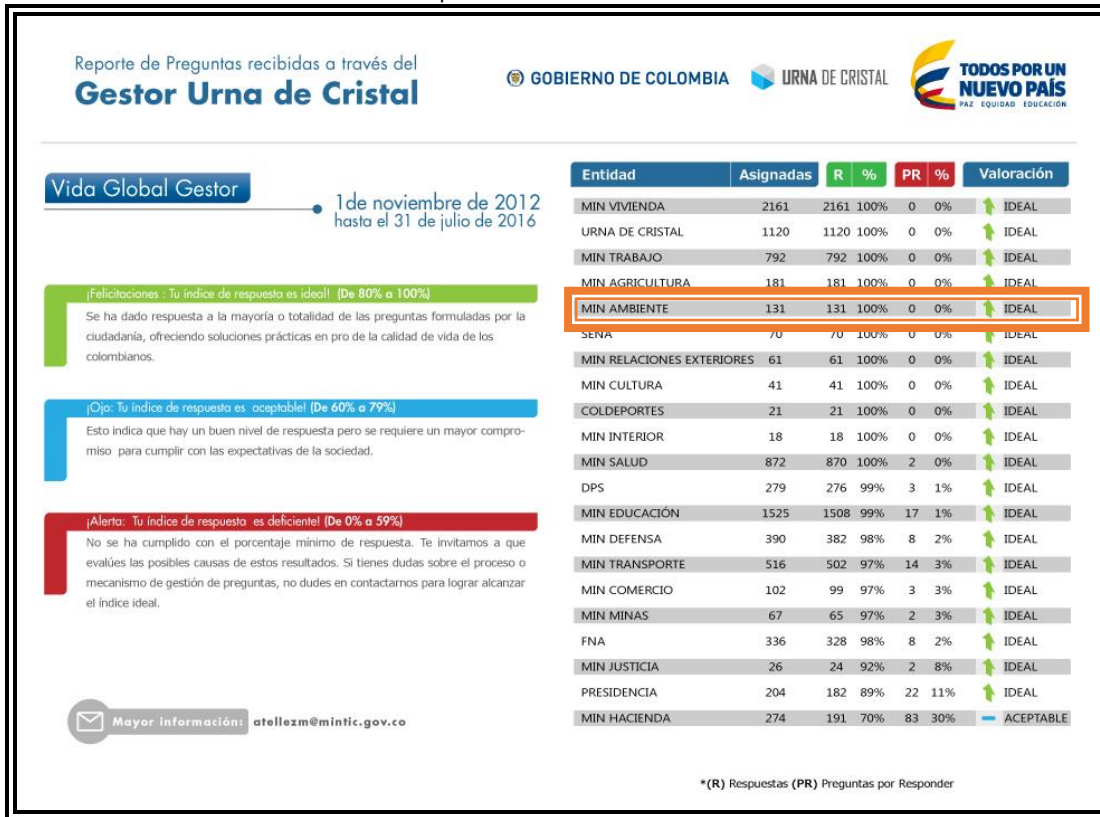


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

### 3. URNA DE CRISTAL

Este canal de comunicación pertenece a MinTIC, mediante el que las personas desarrollan 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 13. Reporte de urna de cristal a Julio de 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a julio de 2016 el Ministerio ha recibido 131 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

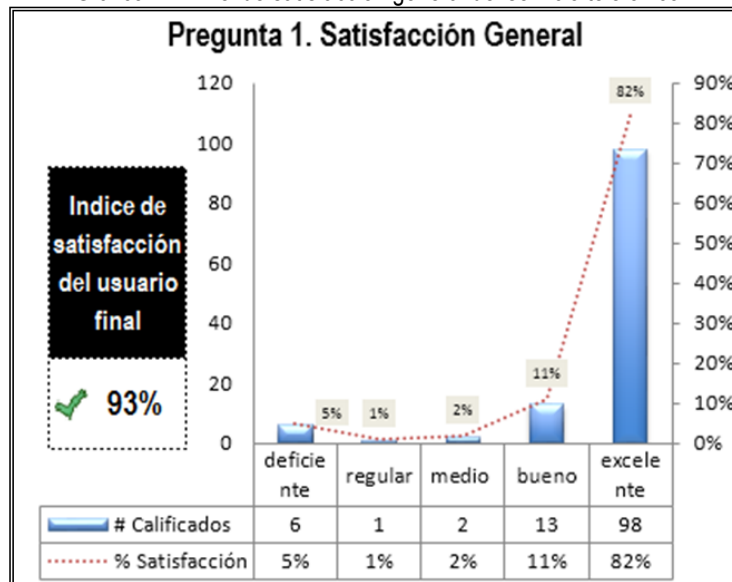
La encuesta de satisfacción realizada al canal telefónico la componen 3 preguntas, las cuales se presentan a continuación:

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.



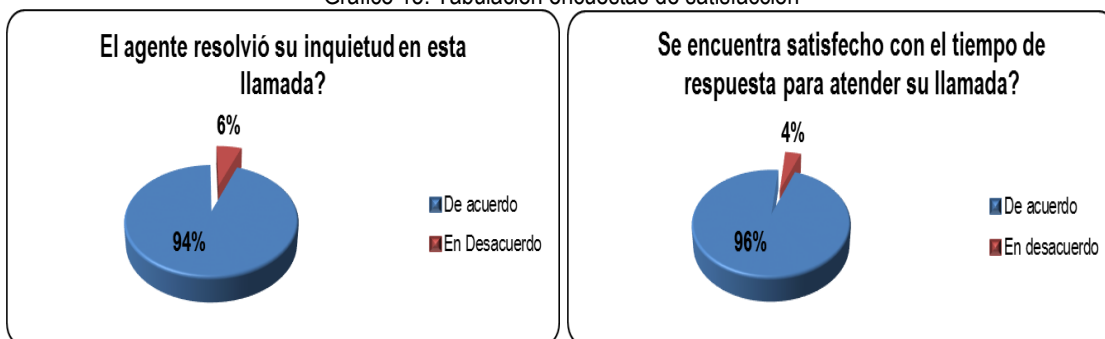
Durante el mes de julio fueron realizadas 120 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 17,9% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico (670), de las encuestas efectuadas 98 solicitudes fueron calificadas como excelente el servicio prestado por el Centro de Contacto y tan solo 6 fue valorada como deficiente. La información es presentada en el **Gráfico 14**.

Gráfico 14. Nivel de satisfacción general del servicio telefónico



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

Gráfico 15. Tabulación encuestas de satisfacción



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Julio 2016

El **Gráfico 15** 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

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

### 5.1 Estrategia de participación ciudadana

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

Para lo cual se realizó la articulación con diferentes actores de la sociedad para conformar el "equipo núcleo" de la estrategia participativa del Principio 10. Se logró convocar al sector privado, la academia, organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas. En el mes de julio se realizó un 1 taller con representantes de los siguientes sectores: academia (Universidad de Medellín, Universidad del Rosario y Universidad Manuela Beltrán), sociedad civil (Asociación Ambiente y Sociedad), sector privado (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI) y sector público (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Ministerio de Relaciones Exteriores). El Taller se realizó el 29 de julio en las instalaciones de la Asociación Ambiente y Sociedad.

**5.1.2.** 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 3 sesiones de trabajo con el Centro de Innovación del Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio. El proyecto se encuentra en la fase de planificación de trabajo de campo para recolectar información de la población expuestas y de los emisores de humos.

**5.1.3.** La Unidad Coordinadora participó en el Comité Nacional de Evaluación de los proyectos postulados en la convocatoria "Ideas para el Cambio" de Colciencias capítulo 1, el cual tiene como temática para este año: La biodiversidad. El Comité se realizó los días 28 y 29 de julio, en donde se evaluaron 24 proyectos.

**5.1.4.** 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.

**5.1.5.** Participación en la organización del evento Condatos/Abrelatam (noviembre 2, 3 y 4), que organiza el país con participación del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Minjusticia, MinTIC y organizaciones de la Sociedad Civil. Esto incluye la asistencia y participación en el Comité Ejecutivo y en el Subcomité Temático y Metodológico del cual hace parte MinAmbiente.

**5.1.6.** Se realizaron diversas reuniones con la Secretaria de Transparencia y con la Oficinas TIC y de Planeación de MinAmbiente para dar cumplimiento a los compromisos 7 y 14 del II Plan de Acción de la Alianza del Gobierno Abierto. Se socializó estos compromisos con la sociedad civil.

## **5.2. 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.
- ✓ Evaluación del cumplimiento a requerimientos establecidos en el anexo 1 del contrato 441 de 2015 y preparación de informe con los pendientes. Esto incluyo la participación de 3 sesiones.
- ✓ 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 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 los meses de abril, mayo y junio, realizando los memorandos donde se relacionan los radicados pendientes a cada una de las dependencias.

### **5.3. Realización de informes**

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, acorde con sus funciones, de manera permanente recopila y consolida datos para generar los informes solicitados (Informe de Gestión mensual, PAC, indicadores de gestión), entre otros.

Cordialmente,

**Nelly Greis Pardo Sánchez**  
Secretaria General

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