

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 al 30 de Junio 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
2.	SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO	6
2.1.	CANAL TELEFÓNICO	7
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.....	14
2.7.	Consultas por Departamentos.....	15
2.8.	TENDENCIA CANALES DE SOLUCIÓN AL PRIMER CONTACTO DEL MINISTERIO	16
3.	URNA DE CRISTAL	17
4.	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	18
4.1.	Preguntas Encuesta de Satisfacción	18
5.	OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	20
5.1	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	20

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
 (1 al 30 de Junio de 2016)

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 y el artículo 29 de la Resolución No. 1590 de 2012 del MADS; se permite presentar el informe de gestión a cargo de la **Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible**, correspondiente a la gestión realizada en esta dependencia, en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de Junio 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 30 de junio, 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 1669 peticiones (peticiones escritas), seguida del correo electrónico con 768 peticiones y la sede electrónica con 53 peticiones.

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

Canales de Ingreso de Peticiones	Número de Solicitudes
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1669
Sede Electrónica	53
Correo electrónico	768
Total	2490

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

De las 2490 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 130 peticiones, 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, Junio 2016

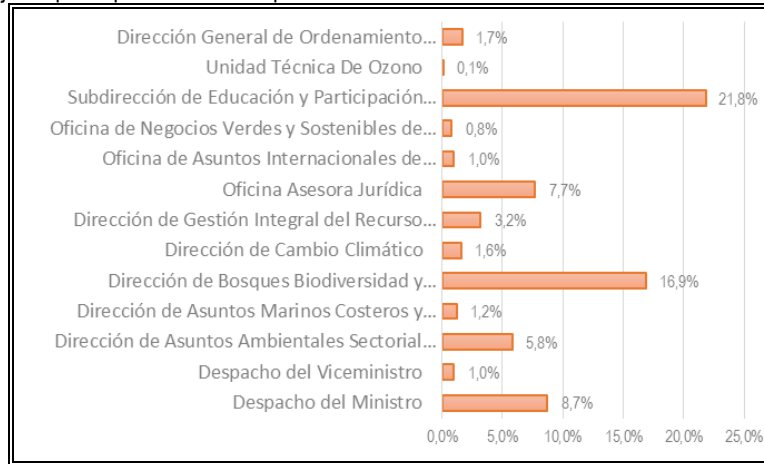
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS JUNIO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	190	8,7%
	Despacho del Viceministro	21	1,0%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	126	5,8%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	27	1,2%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	368	16,9%
	Dirección de Cambio Climático	34	1,6%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	69	3,2%
	Oficina Asesora Jurídica	167	7,7%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	21	1,0%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	17	0,8%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	474	21,8%
	Unidad Técnica De Ozono	3	0,1%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	37	1,7%	
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	117	5,4%
	Grupo de Comunicaciones	5	0,2%
	Grupo Contratos	34	1,6%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	118	5,4%
	Grupo de Tesorería, Presupuesto, Cuentas y Contabilidad	16	0,7%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0,1%
	Grupo de Gestión Documental	39	1,8%
	Grupo Talento Humano	158	7,3%
	Secretaría General	30	1,4%
	Grupo de Servicios Administrativos	30	1,4%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	15	0,7%
	Oficina de Control Interno	51	2,3%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	8	0,4%	
TOTAL PETICIONES		2177	100,0%

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

Nota: la **Tabla 2** presenta el direccionamiento de peticiones a las diferentes dependencias, en ocasiones una petición es competencias 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 Subdirección de Educación y Participación de Ambiente gestionó 474 peticiones escritas, seguida por la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con 368, el Despacho del Ministro con 190 y la Oficina Asesora Jurídica con 167.

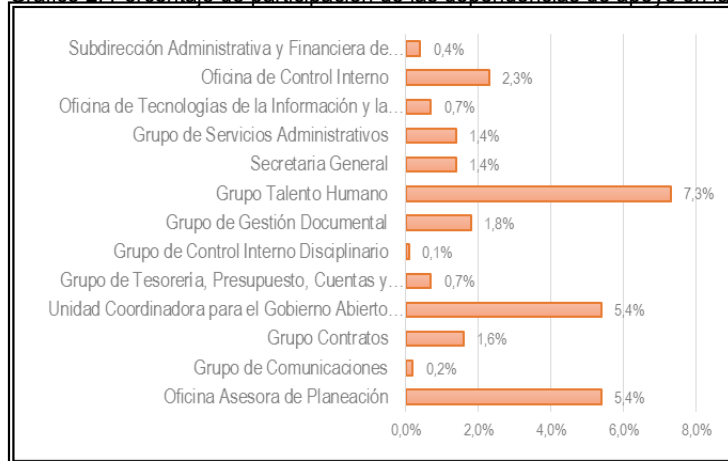
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones Físicas



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones escritas, Subdirección de Educación y Participación de Ambiente gestionó el 25,38% de las peticiones físicas de la Entidad para el mes de junio, la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos el 16.9%, y el Despacho del Ministro el 8.7%.

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

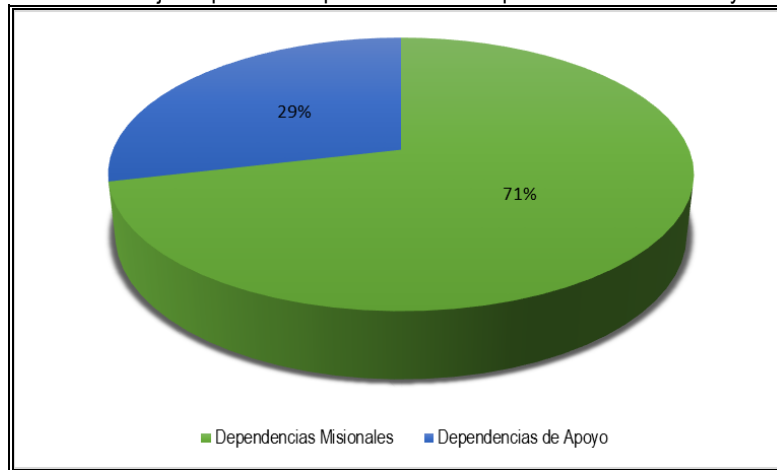


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

El **Gráfico 2** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones escritas, El Grupo de Talento Humano gestionó el 7.3%, seguido de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y la Oficina Asesora de Planeación con 5.4% cada una.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad, fueron gestionadas en un 71,3% por las dependencias misionales y el 28,7% por las dependencias de apoyo.

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

El Centro de Contacto del Ministerio, que lidera la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, recibió las solicitudes de las personas a través de los canales de primer contacto dispuestos por la Entidad por el que ingresaron.

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

Tabla 3. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, Junio de 2016

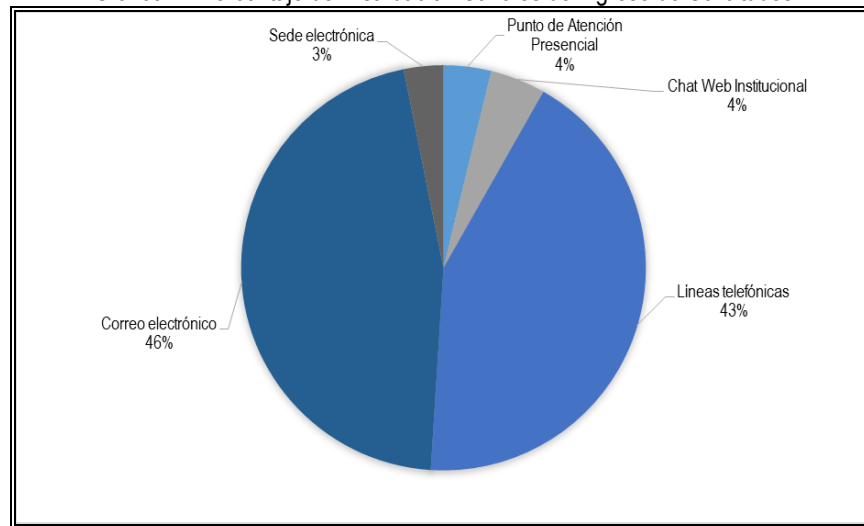
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	64	64	0	100%	3,8%
Chat Web Institucional	74	74	0	100%	4,4%
Líneas telefónicas	717	717	0	100%	42,8%
Correo electrónico	768	768	0	100%	45,8%

Sede electrónica	53	53	0	100%	3,2%
TOTAL	1.676	1.676	0	100%	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Junio 2016

La **Tabla 3** 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 junio fue el correo electrónico con el ingreso del 46% solicitudes.

Gráfico 4. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

De los canales de consulta que la Entidad proporciona a las personas para realizar solicitudes, se observa en el **Gráfico 4** que es 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 4** presenta las solicitudes telefónicas atendidas por mes.

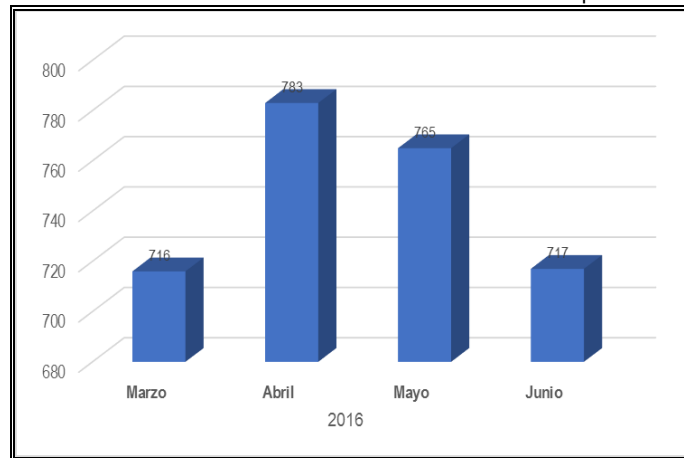
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

En promedio durante el periodo de reporte el Centro de Contacto atiende cerca de 745 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 junio, cerca del 70% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 29% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Mayo 2016

El mes de junio presentó una disminución de 48 solicitudes con respecto al mes de mayo, volumen similar al registrado para el mes de abril.

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 5** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas por mes.

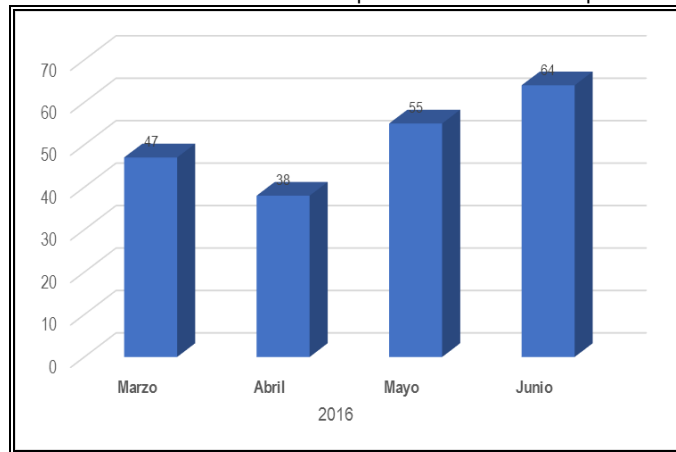
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Junio 2016

Para el mes de junio se evidenció un aumento del 14% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de mayo donde se atendieron 55 solicitudes.

Gráfico 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

2.3. CHAT INSTITUCIONAL

Mediante la página web 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 6** presenta el número de solicitudes atendidas por el chat institucional.

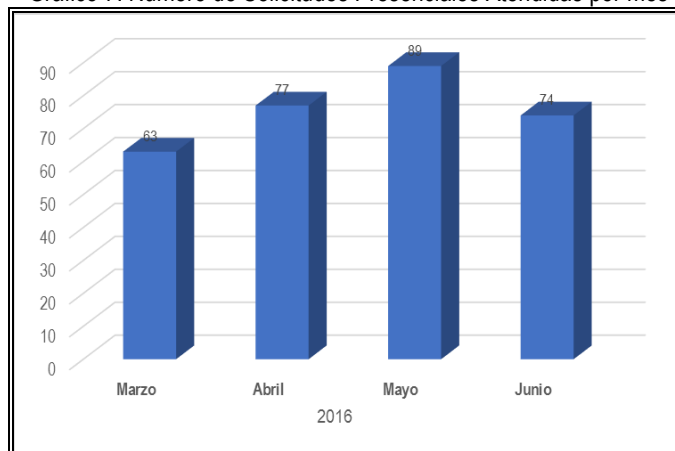
Tabla 6. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Junio 2016

Durante el mes de junio se observó una reducción del 16,8% de las solicitudes que las personas generan por este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 89 solicitudes. El tipo de solicitudes que se gestionan por este canal son de tipo técnico, el equipo de la Unidad Coordinadora consulta las dependencias misionales a fin de generar respuestas de calidad.

Gráfico 7. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 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 7** presenta las entidades responsables de gestionar las respuestas a las solicitudes efectuadas en el mes de junio.

Tabla 7. 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	534	45	46	625
Autoridades Ambientales	112	22	12	146
Otros Ministerios	39	3	5	47
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	8	1	1	10
Otros	21	3	0	24
Total General	714	74	64	852

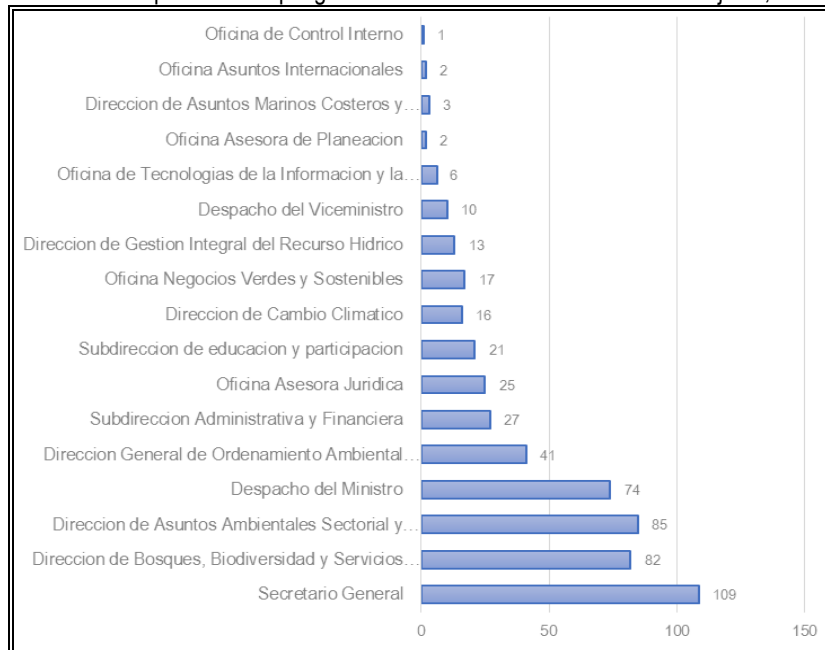
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto Junio 2016

El 73.3% de las solicitudes que ingresan por los canales de primer contacto en el mes de junio correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 17.1% a temas de autoridades ambientales y el 5.5% 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 junio al interior del Ministerio, la dependencia con mayor direccionamiento de solicitudes en el periodo, fue la Secretaría General con un total de 109 registros, seguido de la Dirección de Asuntos Ambientales – DAASU con 85.

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

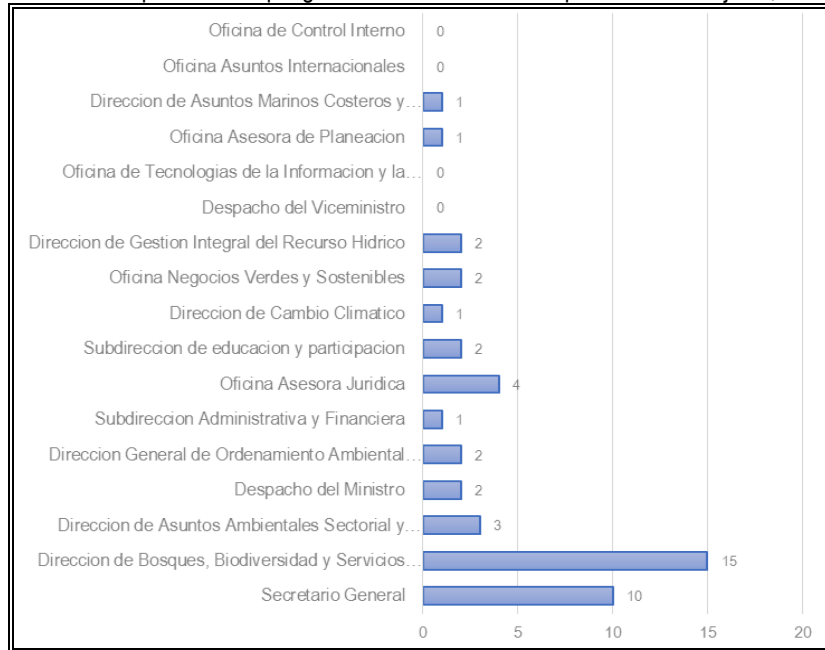


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

2.4.2. Competencia en gestión de solicitudes presenciales

De las 45 solicitudes recibidas por el canal presencial durante el mes de junio, el 33% de las solicitudes eran competencia de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos, seguido de la Secretaría General con el 22%. A cada persona atendida, se le indicó la dependencia competente y los medios de comunicación. Los datos son presentados en el **Gráfico 9**.

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

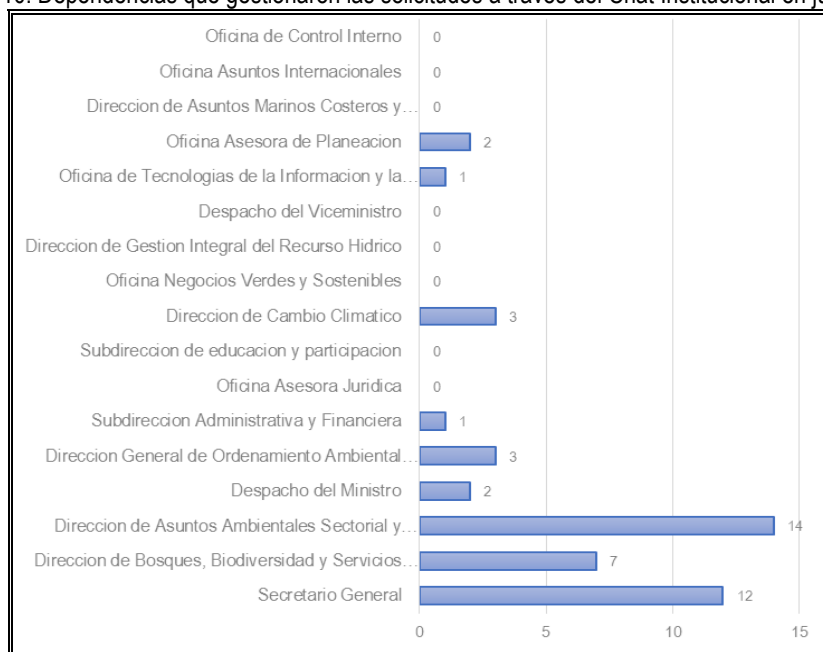


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

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

El chat institucional en el mes de junio atendió 45 solicitudes, 14 de ellas eran competencia de la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, seguido de la Secretaría General con 12 registros. La información es presentada en el **Gráfico 10**.

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



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 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 son ofrecidos por la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos y 1 por la Dirección de Cambio Climático. La **Tabla 8** 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 8. 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	4	0	13
Levantamiento de Veda	6	1	1	8
Acceso a Recurso Genético	6	0	0	6
Permiso CITES	3	1	1	5
Aprobación Nacional de Proyectos MDL	5	1	0	6
Total General	29	7	2	38

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

Las personas solicitaron para el mes de junio información del trámite de Sustracción de Áreas de Reserva Forestal y de Levantamiento de Veda con 13 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 los canales de atención disponibles para generar consultas. La **Tabla 9** presenta el número de solicitudes que ingresaron al Ministerio que eran competencia de las autoridades ambientales.

Tabla 9. Número de solicitudes de primer contacto de competencia de Autoridades Ambientales.

AUTORIDADES AMBIENTALES	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	42	7	2	51
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	37	4	0	41
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	12	3	2	17
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	2	1	1	4
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	1	0	2	3
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	2	1	0	3
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	1	1	1	3
Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ	2	1	0	3
Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE	1	1	0	2
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR	1	0	1	2
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	1	1	0	2
Corporación Autónoma Regional de Chivor CORPOCHIVOR	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	0	0	1	1
Corporación para el desarrollo sostenible del Urabá CORPOURABA	0	0	1	1
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	0	0	1	1
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS	1	0	0	1
Departamento Técnico Administrativo del Medio	1	0	0	1

AUTORIDADES AMBIENTALES	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Ambiente Barranquilla - DAMAB				
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	1	0	0	1
Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	1	0	0	1
Total General	112	22	12	146

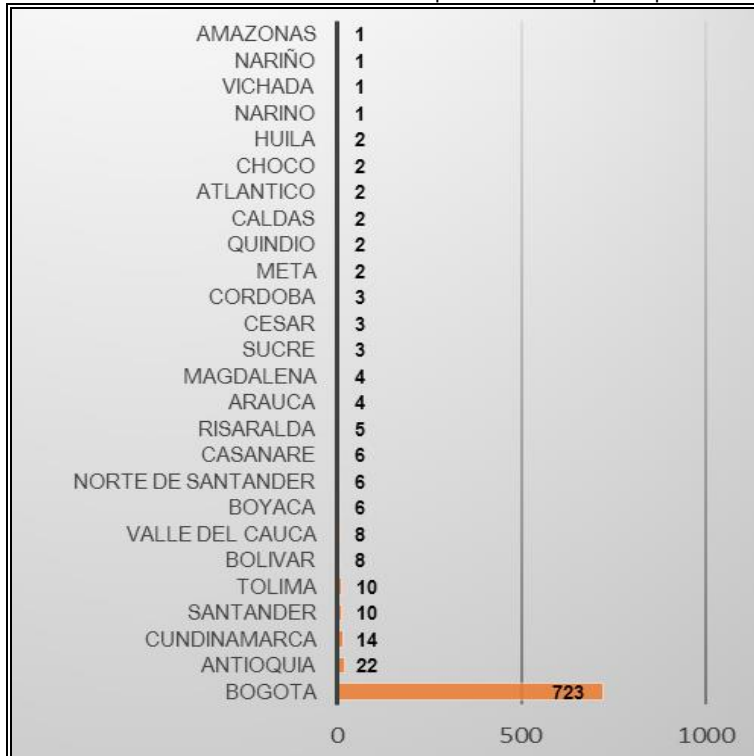
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

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

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 junio el territorio del país con mayor número de solicitudes efectuadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue el Distrito Capital con 723 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, junio de 2016



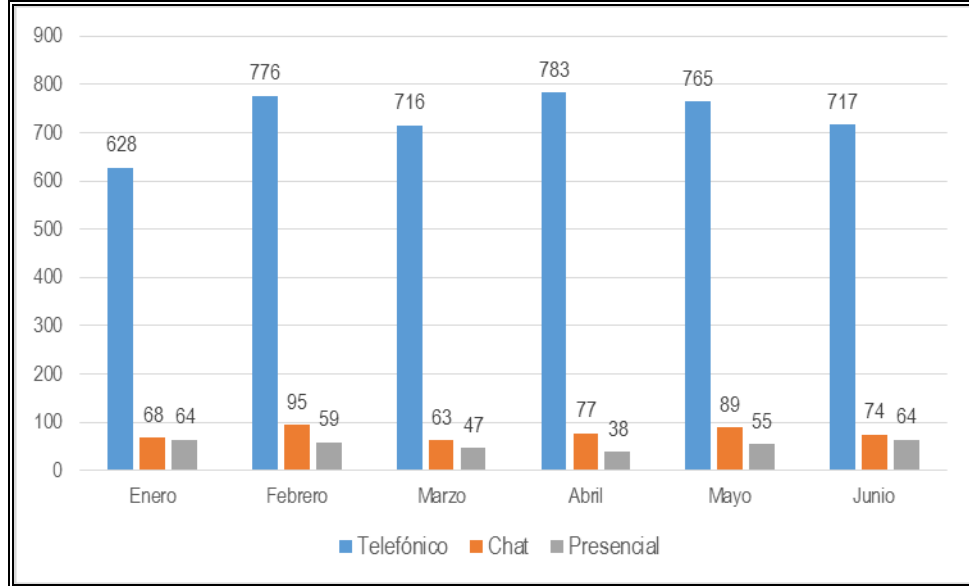
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

Los departamentos de Colombia que no registraron consultas en los canales de primer contacto durante el mes de junio fueron: Caquetá, Cauca, Guainía, Guaviare, La Guajira, Putumayo, 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 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 junio 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 16,8% con respecto al mes anterior. El canal presencial presentó un aumento del 14% con respecto al mes de mayo.

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



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 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 junio de 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a junio de 2016 el Ministerio ha recibido 130 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

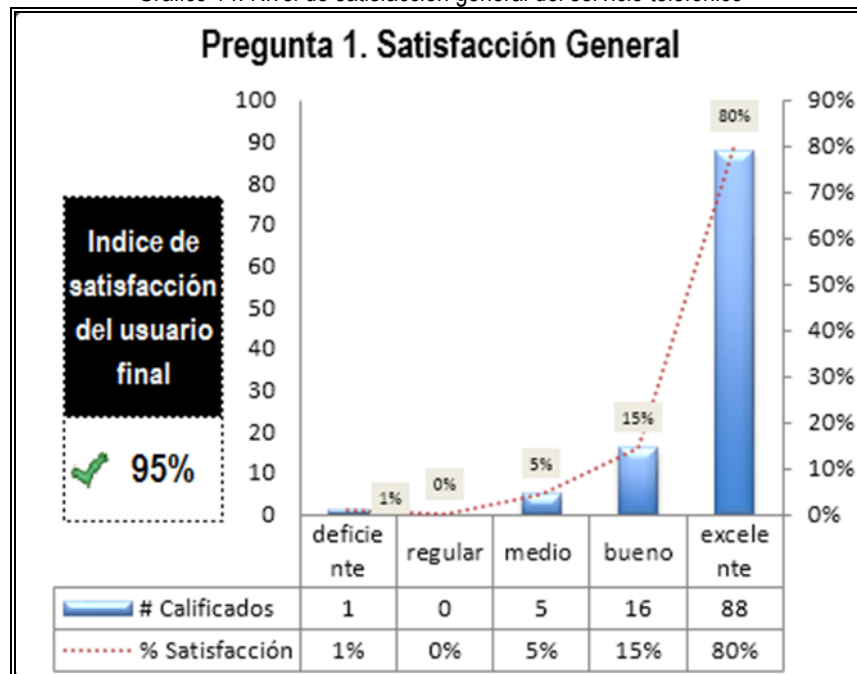
La encuesta de satisfacción realizada al canal telefónico la componen 3 preguntas, las cuales se presentan a continuación:

1. Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor 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 junio fueron realizadas 110 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 15.3% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico (717), de las encuestas efectuadas 88 solicitudes fueron calificadas como excelente el servicio prestado por el Centro de Contacto y tan solo 1 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, Junio 2016

Gráfico 15. Tabulación encuestas de satisfacción



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 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 90%.

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

5.3.1. 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. Se realizaron 2 talleres 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).

5.3.2. En el marco de la V Feria Internacional del Medio Ambiente – FIMA, el 3 de junio de 2016 se llevó a cabo el panel: Realidades, retos y oportunidades del Principio 10 en Colombia. Se contó con la presencia de la Asociación Ambiente y Sociedad y MinAmbiente. El objetivo de la charla fue presentar a los ciudadanos, de una manera muy didáctica, el contenido del Principio 10, para darle mayor visibilidad y despertar el interés frente a los 3 derechos contenidos en este principio. Asimismo este espacio buscó identificar y motivar a ciudadanos, organizaciones y entidades que quieran hacer parte de la Mesa Intersectorial. De igual forma se está trabajando en la estrategia de recolección de información para la caracterización de usuarios y necesidades de información, con este propósito se aplicó en FIMA una encuesta dirigida a cerca de 500 asistentes.

5.3.3. 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 han realizado 10 sesiones de trabajo con el Centro de Innovación del Departamento Nacional de Planeación y la Dirección de Cambio Climático del 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.

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

5.3.5. Se hicieron diferentes reuniones en 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 la construcción del mapeo de las siguientes dependencias misionales del Ministerio: Dirección de Cambio Climático, Dirección de la Gestión Integral del Recurso Hídrico, Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana y Parques Nacionales Naturales de Colombia.

5.3.6. 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.

5.3.7. 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.

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.
- ✓ Consolidación de usuario (roles y permisos) de todas las dependencias de la entidad.
- ✓ Asesoría y capacitación a diversas áreas en el uso de la herramienta.
- ✓ Definición de mensajes y acciones en la estrategia de divulgación del sistema

- ✓ La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, está a cargo del direccionamiento de todas las peticiones que ingresan a la Entidad, con el fin de que estas sean respondidas a las personas, para lo cual se elaboraron Guías de Competencia y Asignación que se están actualizando continuamente y validando con las áreas responsables

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
Revisó: Camilo Quintero Giraldo - Edna Margarita Ángel
Aprobó: Camilo Quintero Giraldo