

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 al 31 de mayo 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	7
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	9
2.2. Canal presencial	10
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	14
4. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES	14
5. REALIZACIÓN DE INFORMES	15

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 al 31 de mayo 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 31 de mayo de 2017, 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 31 de mayo, 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 1456 peticiones, seguida del correo electrónico con 1391 peticiones y la sede electrónica con 42 peticiones.

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

Canales de Ingreso de Peticiones	Número de Solicitudes
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1456
Sede Electrónica	42
Correo electrónico	1391
Total	2889

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

De las 2891 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 636 peticiones (correspondiente al 21,9% 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.

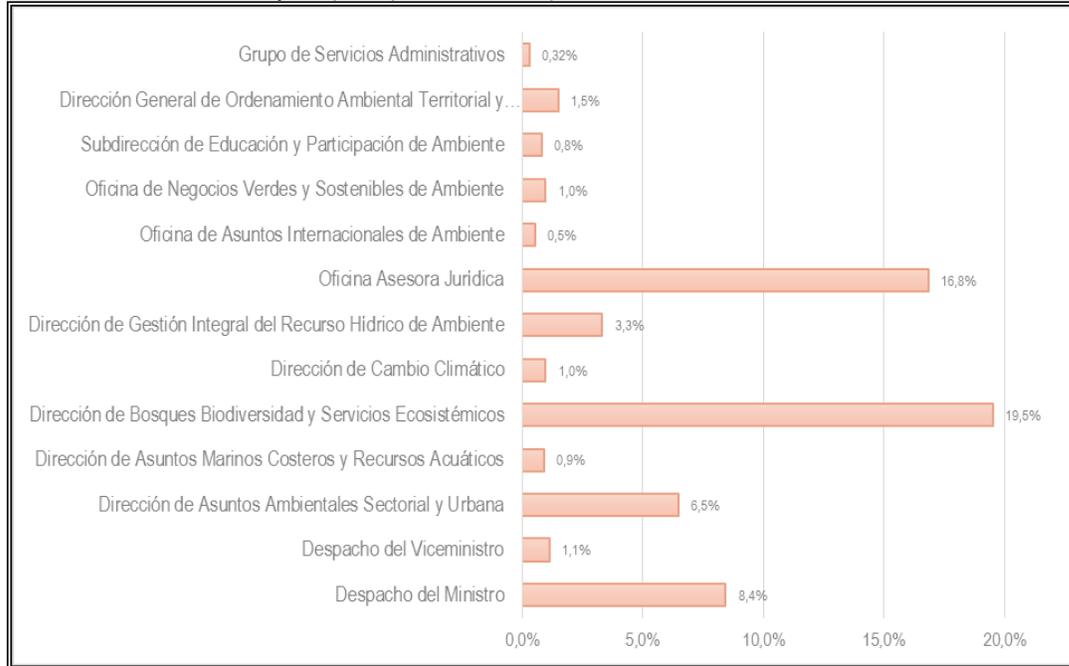
Tabla 2. Solicitudes físicas gestionadas por las dependencias del Ministerio, mayo 2017

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	244	8,4%
	Despacho del Viceministro	33	1,1%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	187	6,5%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	26	0,9%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	565	19,5%
	Dirección de Cambio Climático	28	1,0%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	96	3,3%
	Oficina Asesora Jurídica	487	16,8%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	15	0,5%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	28	1,0%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	23	0,8%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	43	1,5%
	DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	158
Grupo de Comunicaciones		16	0,6%
Grupo Contratos		39	1,3%
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible		636	22,0%
Grupo de Contabilidad y Cuentas		8	0,3%
Grupo de Gestión de Presupuesto		0	0,0%
Grupo de Tesorería		6	0,2%
Grupo de Control Interno Disciplinario		3	0,1%
Grupo de Gestión Documental		14	0,5%
Grupo de Sistemas		0	0,0%
Grupo Talento Humano		175	6,1%
Secretaría General		16	0,6%
Grupo de Servicios Administrativos		11	0,4%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación		10	0,3%
Oficina de Control Interno		18	0,6%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente		4	0,1%
Total	2891	100%	

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

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionó 636 peticiones, seguida por la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con 459 peticiones y la Oficina Asesora Jurídica con 487.

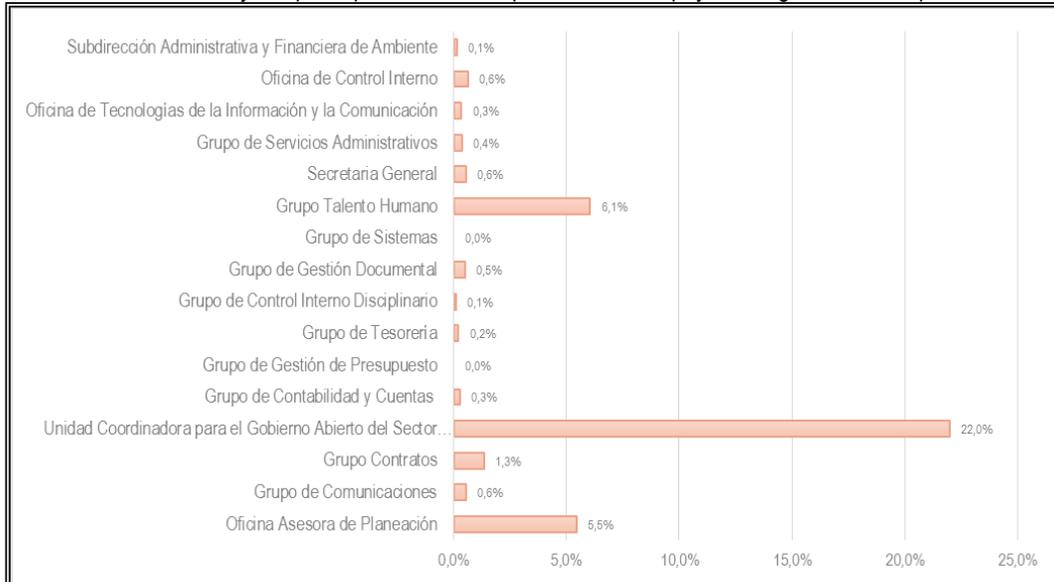
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2017

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de mayo, la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó el 19,5% de las peticiones de la Entidad, la Oficina Asesora Jurídica el 16,8% y el Despacho del Ministro el 8,4%.

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

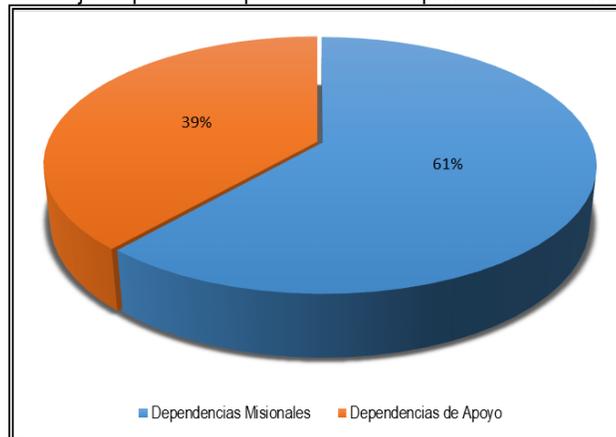


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2017

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 22%, seguido del Grupo de Talento Humano con el 6,1% y la Oficina Asesora de Planeación con 5,5%.

El **Gráfico 3** presenta el porcentaje de participación en la gestión de peticiones para el mes de mayo 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, mayo 2017

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 61,5% por las dependencias misionales y el 38,5 % 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, mayo de 2017.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	1264
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	79
Solicitudes vencidas sin responder	301
Solicitudes en gestión	1245
Total	2889

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto mayo 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 mayo es del **76,88%**.

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 mayo se aplicaron 130 encuestas, arrojando un 96,16% 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.

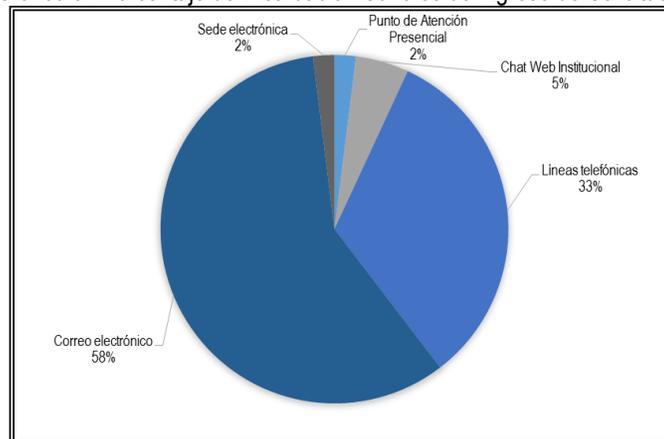
Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, mayo de 2017

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	51	51	0	100%	2%
Chat Web Institucional	109	109	0	100%	5%
Líneas telefónicas	784	718	66	91,58%	33%
Correo electrónico	1391	1391	0	100%	59%
Sede electrónica	42	42	0	100%	2%
TOTAL	2377	2311	66	98%	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto mayo 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 mayo fue el correo electrónico con el ingreso del 59% de las solicitudes.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 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 correo electrónico y el canal telefónico 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.

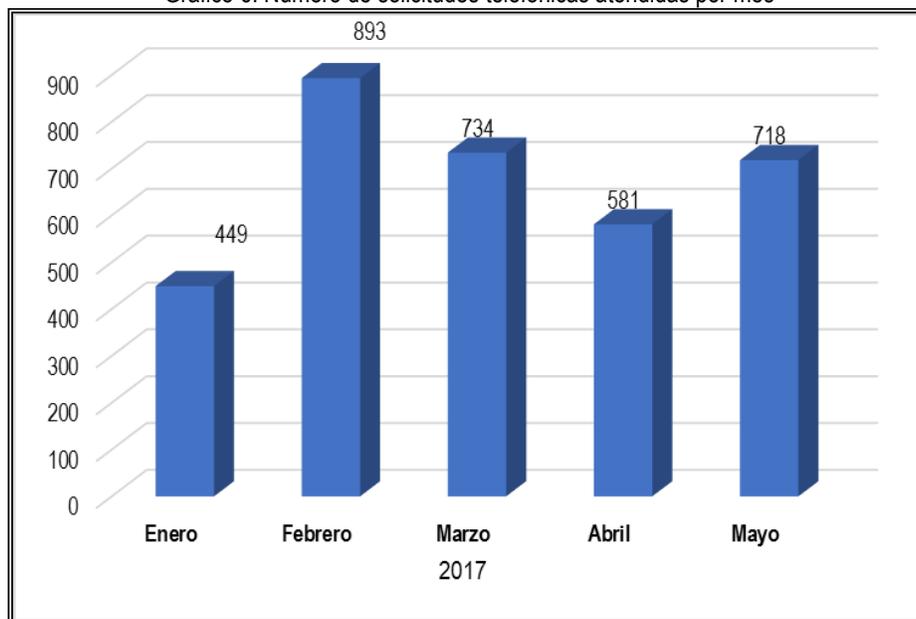
Tabla 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	449
Febrero	893
Marzo	734
Abril	581
Mayo	718

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2017

El promedio muestra que el Centro de Contacto atiende en promedio 675 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 mayo, cerca del 68% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 32% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

El mes de mayo presentó un aumento del 23,5% de solicitudes con respecto al 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 6** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas por mes.

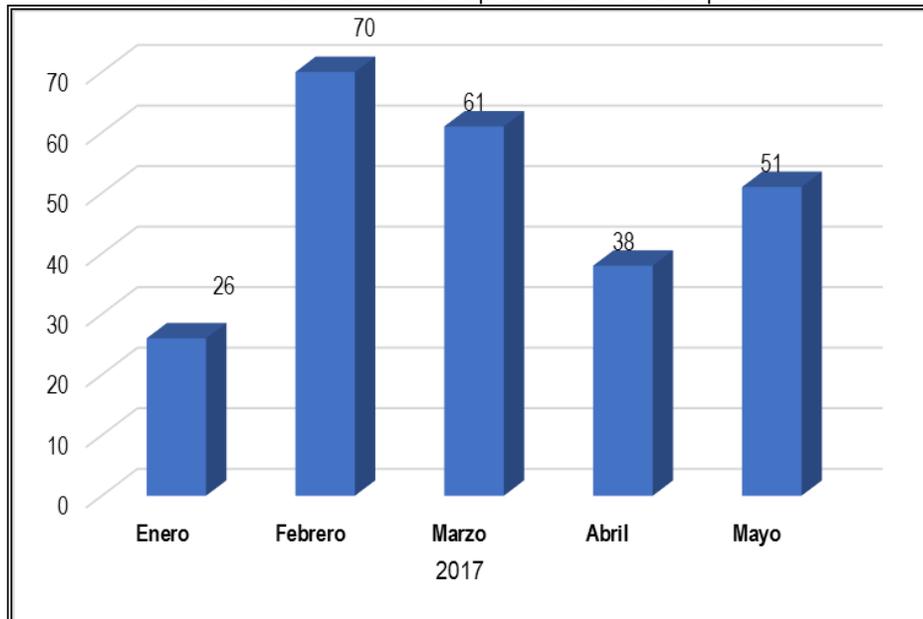
Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	26
Febrero	70
Marzo	61
Abril	38
Mayo	51

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto mayo 2017

Para el mes de mayo se evidenció un aumento del 34,2% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de abril donde se atendieron 38 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2017

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 7** presenta el número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional.

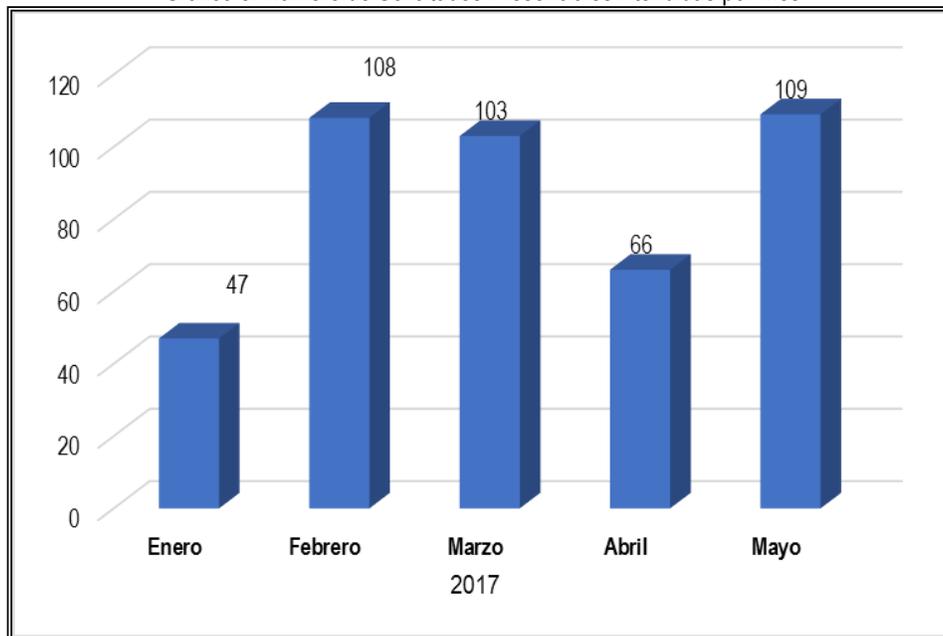
Tabla 7. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	47
Febrero	108
Marzo	103
Abril	66
Mayo	109

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2017

Durante el mes de mayo se observó un aumento del 65,1% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 66 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, mayo 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 mayo.

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	348	46	42	436
Autoridades Ambientales	100	24	4	128
Otros Ministerios	46	7	1	54
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	2	1	0	3
Otros	211	31	4	246
Total General	707	109	51	867

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto mayo 2017

El 50,3% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de mayo correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 14,7% a temas de autoridades ambientales y el 6,2% a otros Ministerios.

2.5. Consultas de trámites del Ministerio

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofrece 7 trámites ambientales a las personas, 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	3	0	0	3
Levantamiento de Veda	14	1	1	16
Acceso a Recurso Genético	3	0	0	3
Permiso CITES	6	1	0	7
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	1	0	0	1
Total General	27	2	1	30

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2017

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de mayo corresponde a Levantamiento de Veda y Permiso CITES con 14 y 7 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	46	8	0
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	25	8	0
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	12	6	1
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	1	2	1
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	2	0	1
Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de La Guajira CORPOGUAJIRA	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONÍA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	2	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO	2	0	0
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	2	0	0
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	0	0	0
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	1	0	0

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2017

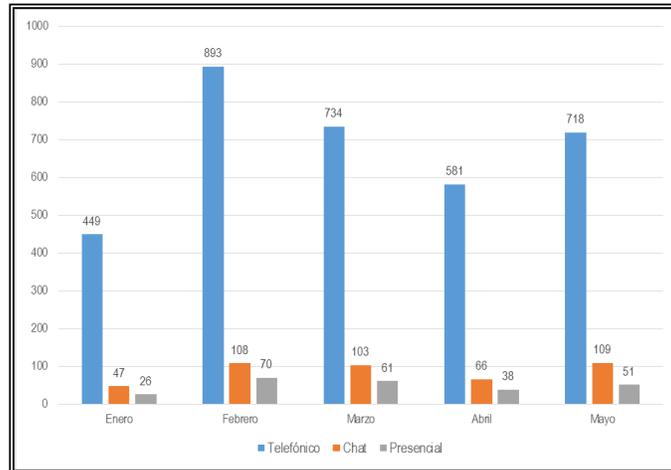
El top 5 de solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA seguido de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS 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 mayo de 2017. En este se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, el Chat Institucional registra en promedio 87 solicitudes, el canal telefónico presentó durante mayo un aumento del 23,5% 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, mayo 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, mayo de 2017.

De acuerdo a los últimos reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a mayo 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. 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 de forma continua 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 con corte a mayo de 2017, realizando el reporte y envío a cada una de las dependencias, donde se relacionan los radicados pendientes.

5. REALIZACIÓN DE INFORMES

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