

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(1 al 30 de noviembre 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 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
2.4.1.	Competencia en gestión de solicitudes telefónicas .....	11
2.4.2.	Competencia en gestión de solicitudes presenciales .....	12
2.4.3.	Competencia en gestión de solicitudes a través del Chat Institucional .....	13
2.5.	Consultas de trámites del Ministerio .....	13
2.6.	Consultas de Autoridades Ambientales.....	14
2.7.	Consultas por Departamentos.....	14
2.8.	Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio.....	15
3.	URNA DE CRISTAL .....	16
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 .....	17
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 30 de noviembre 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 30 de noviembre 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 30 de noviembre, 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 1451 peticiones, seguida del correo electrónico con 947 peticiones y la sede electrónica con 82 peticiones.

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

<b>Canales de Ingreso de Peticiones</b>	<b>Número de Solicitudes</b>
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1451
Sede Electrónica	82
Correo electrónico	947
<b>Total</b>	<b>2480</b>

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

De las 2480 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 323 peticiones (correspondiente al 13,02% 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.

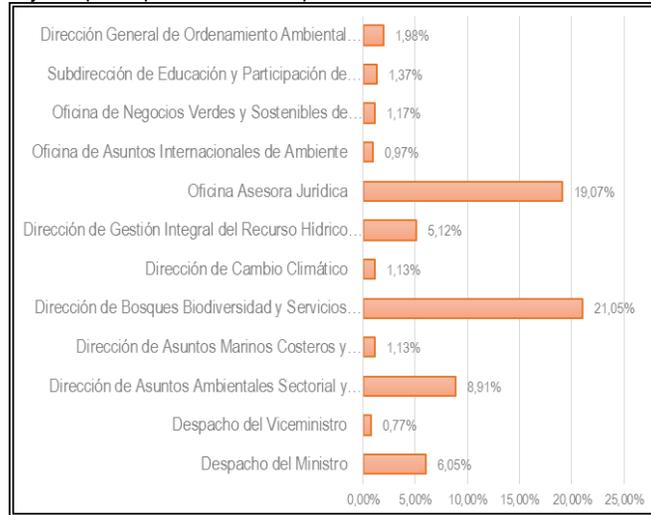
Tabla 2. Solicitudes físicas gestionadas por las dependencias del Ministerio, noviembre 2016

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	150	6,05%
	Despacho del Viceministro	19	0,77%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	221	8,91%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	28	1,13%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	522	21,05%
	Dirección de Cambio Climático	28	1,13%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	127	5,12%
	Oficina Asesora Jurídica	473	19,07%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	24	0,97%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	29	1,17%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	34	1,37%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	49	1,98%
	DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	158
Grupo de Comunicaciones		1	0,04%
Grupo Contratos		49	1,98%
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible		323	13,02%
Grupo de Contabilidad y Cuentas		1	0,04%
Grupo de Gestión de Presupuesto		2	0,08%
Grupo de Tesorería		14	0,56%
Grupo de Control Interno Disciplinario		1	0,04%
Grupo de Gestión Documental		9	0,36%
Grupo de Sistemas		2	0,08%
Grupo Talento Humano		149	6,01%
Secretaría General		22	0,89%
Grupo de Servicios Administrativos		15	0,60%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación		2	0,08%
Oficina de Control Interno		22	0,89%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente		6	0,24%
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>2480</b>	<b>100%</b>

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

La Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó 522 peticiones, seguida por la oficina Asesora Jurídica con 473 y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con 323.

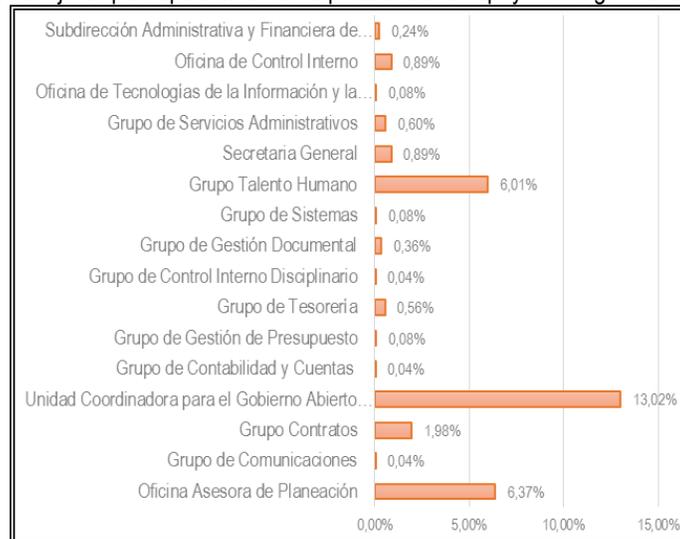
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de noviembre, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 21,05% de las peticiones de la Entidad, la oficina Asesora Jurídica el 19,07% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana el 8,91%.

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

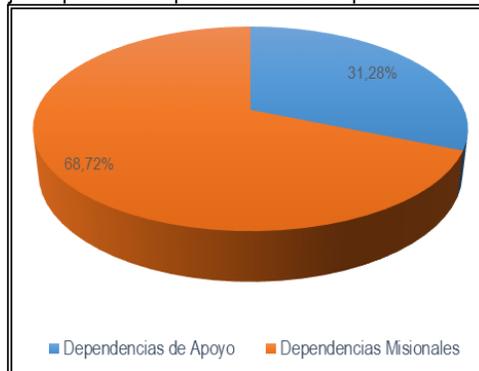


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

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 13,02%, seguido de la Oficina Asesora de Planeación con el 6,37% y el Grupo de Talento Humano con 6,01%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad, fueron gestionadas en un 68,72 por las dependencias misionales y el 31,28 % 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 del indicador de oportunidad en la respuesta:

Tabla 3. Oportunidad en la respuesta, noviembre de 2016.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	867
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	44
Solicitudes vencidas sin responder	357
Trámite	1212
<b>Total</b>	<b>2480</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto noviembre 2016

Al momento de realizar el reporte de la oportunidad en las respuestas se identificó que el indicador de oportunidad en la respuesta para el mes de Noviembre es del 71,5%.

Se resalta que cuando la UCGA empezó a hacer el seguimiento a la gestión de peticiones (abril)<sup>1</sup> la oportunidad de las respuestas era del 32% y en el mes de noviembre se mostró un avance del 71% (que no es el ideal) pero demuestra un avance considerable frente al seguimiento propuesto (Ver Gráfico 4).

<sup>1</sup> Desde julio de este año se realiza (el SIGDMA anterior no lo permitía) seguimiento exhaustivo a las PQRSD que llegan a MinAmbiente. Desde la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto se envían memorandos a todas las direcciones y dependencias para que den respuesta a las peticiones que están vencidas y sin responder (oportunidad).

**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 noviembre se aplicaron 3 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, noviembre de 2016

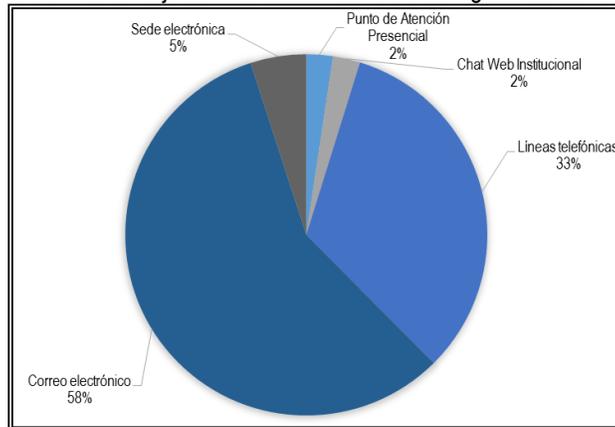
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	39	39	0	100%	2,37%
Chat Web Institucional	40	40	0	100%	2,43%
Líneas telefónicas	540	540	0	100%	32,77%
Correo electrónico	947	947	0	100%	57,46%
Sede electrónica	82	82	0	100%	4,98%
<b>TOTAL</b>	<b>1648</b>	<b>1648</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto noviembre 2016

Se hacen seguimiento a las peticiones ingresadas al Ministerio desde abril, que fue el mes en que entró en operación el nuevo Sistema de Gestión Documental.

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 noviembre fue el correo electrónico con el ingreso del 57,46% de las solicitudes.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

De los canales de consulta que la Entidad proporciona 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.

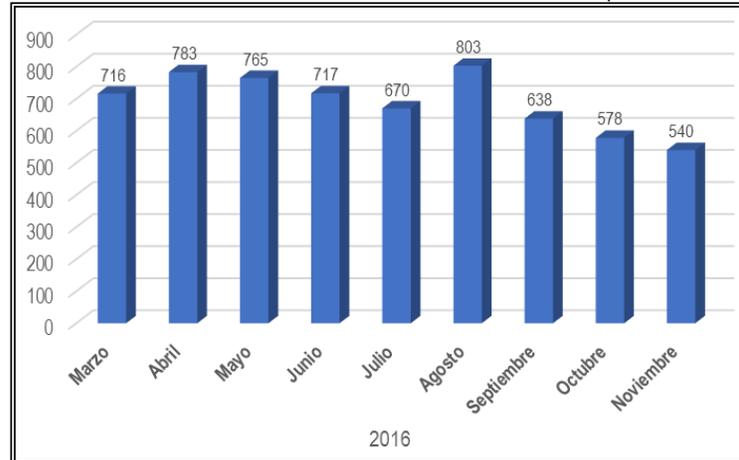
Tabla 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	716
Abril	783
Mayo	765
Junio	717
Julio	670
Agosto	803
Septiembre	638
Octubre	578
Noviembre	540

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

El promedio de los últimos 6 meses muestra que el Centro de Contacto atiende en promedio 690 solicitudes mensuales por el canal telefónico, agosto fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 803 solicitudes atendidas. Para el mes de noviembre, cerca del 70% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 30% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

El mes de noviembre presentó una disminución del 6,57% de solicitudes con respecto al mes de octubre.

## 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.

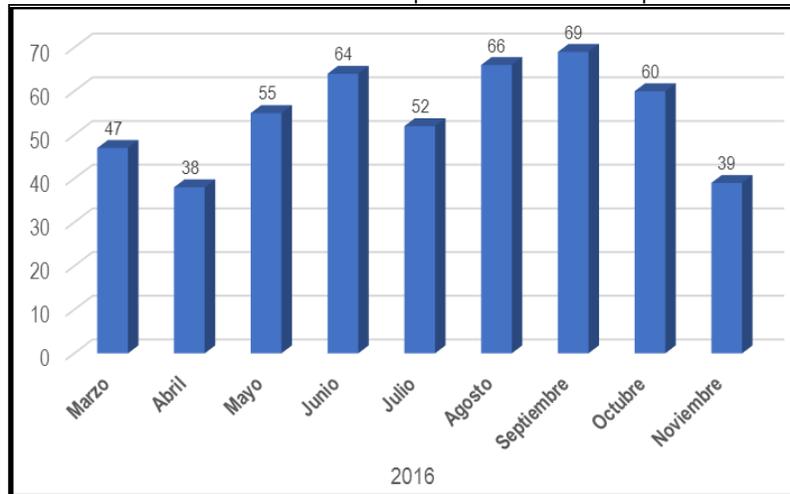
Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	47
Abril	38
Mayo	55
Junio	64
Julio	52
Agosto	66
Septiembre	69
Octubre	60
Noviembre	39

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto noviembre 2016

Para el mes de noviembre se evidenció una disminución del 35% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de octubre donde se atendieron 60 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 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.

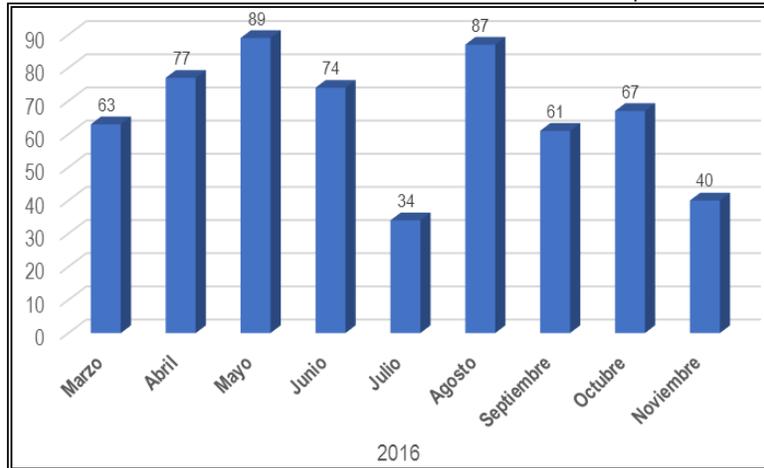
Tabla 7. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	63
Abril	77
Mayo	89
Junio	74
Julio	34
Agosto	87
Septiembre	61
Octubre	67
Noviembre	40

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto noviembre 2016

Durante el mes de noviembre se observó una disminución del 40% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 67 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, noviembre 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 noviembre.

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	232	18	36	286
Autoridades Ambientales	79	11	2	92
Otros Ministerios	27	1	1	29
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	5	0	0	5
Otros	92	10	0	102
<b>Total General</b>	<b>435</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>514</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto noviembre 2016

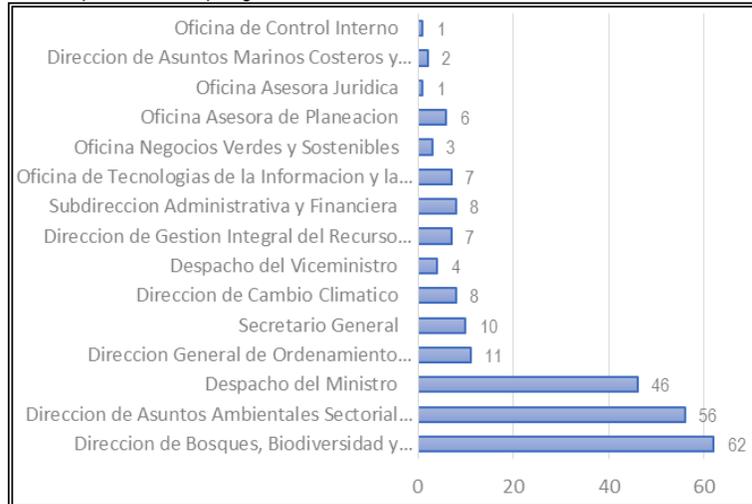
El 55,64% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de noviembre correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 19,9% a temas de autoridades ambientales y el 5,6% a otros Ministerios.

### 2.4.1. Competencia en gestión de solicitudes telefónicas

El equipo del Centro de Contacto direcciona las solicitudes dependiendo de su naturaleza, el **Gráfico 9** presenta el direccionamiento efectuado en el mes de noviembre al interior del Ministerio, la dependencia con

mayor direccionamiento de solicitudes en el periodo fue la Dirección de Bosques, Biodiversidad y servicios Ecosistémicos con 62, seguido de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 56, registros.

Gráfico 9. Dependencias que gestionaron las solicitudes telefónicas en noviembre de 2016

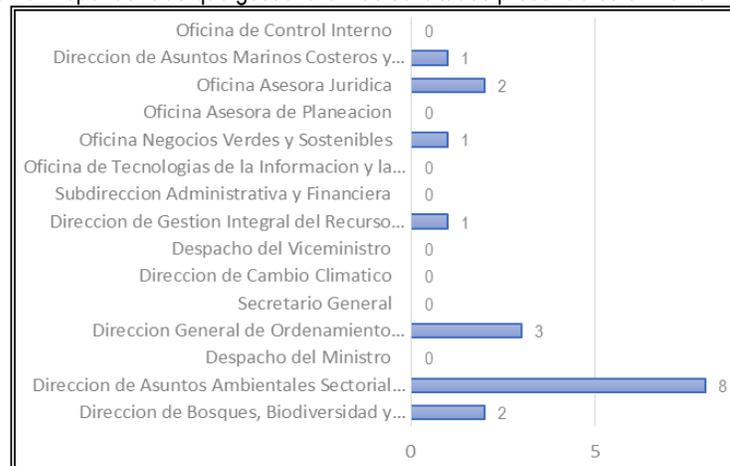


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

### 2.4.2. Competencia en gestión de solicitudes presenciales

De las 39 solicitudes recibidas por el canal presencial durante el mes de noviembre (competencia del MADS), 8 solicitudes eran competencia de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana, seguido de la Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial, Coordinación del Sistema Nacional Ambiental con 10 registros. A cada persona atendida, se le indicó la dependencia competente y el medio de comunicación con ellos. Los datos son presentados en el **Gráfico 10**.

Gráfico 10. Dependencias que gestionaron las solicitudes presenciales en noviembre, 2016

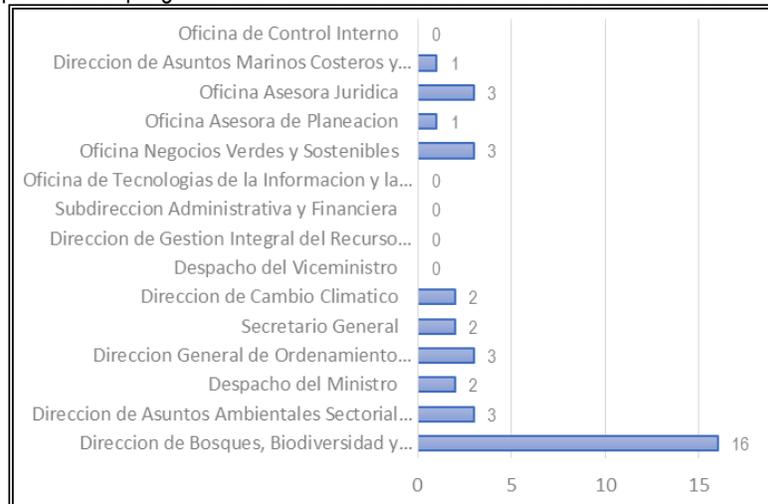


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

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

Las solicitudes atendidas a través del chat institucional y que eran competencia del Ministerio en noviembre suman 36, 16 de ellas eran competencia de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y servicios Ecosistémicos. La información es presentada en el **Gráfico 11**.

Gráfico 11. Dependencias que gestionaron las solicitudes a través del Chat Institucional en noviembre de 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

### 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	11	4	0	15
Levantamiento de Veda	7	1	0	8
Acceso a Recurso Genético	3	0	0	3
Permiso CITES	3	0	0	3
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	1	0	0	1
<b>Total General</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de noviembre corresponde a Sustracción de Áreas de Reserva Forestal y Levantamiento de Veda con 15 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	Presencial
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	34	1	1
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	21	1	0
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	5	2	1
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	3	1	0
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	3	0	0
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	2	1	0
Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE	2	1	0
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	1	1	0
Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE	1	1	0
Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar CSB	1	1	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONÍA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena CORMAGDALENA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	0	1	0
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	1	0	0
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	34	1	1
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>11</b>	<b>2</b>

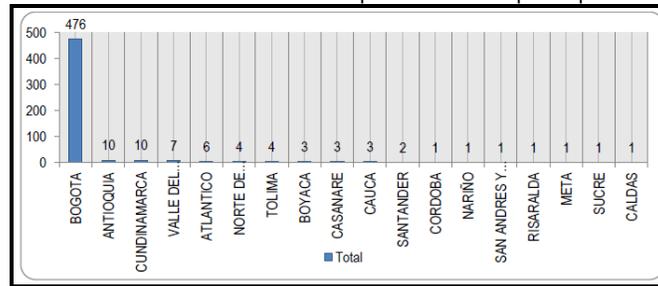
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

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 Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, la Corporación Autónoma del Tolima – CORTOLIMA, la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía - CORPORINOQUIA y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR.

## 2.7. Consultas por Departamentos

En los canales de atención de solución al primer contacto que ofrece el Ministerio (presencial, telefónico y chat institucional) identifican la ubicación geográfica nacional de donde provienen las consultas, para el mes de noviembre el territorio del país con mayor número de solicitudes efectuadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue el Distrito Capital con 476 registros en todos los canales. La información es presentada en el **Gráfico 12**.

Gráfico 12. Número de solicitudes atendidas en canales de primer contacto por departamentos, noviembre de 2016



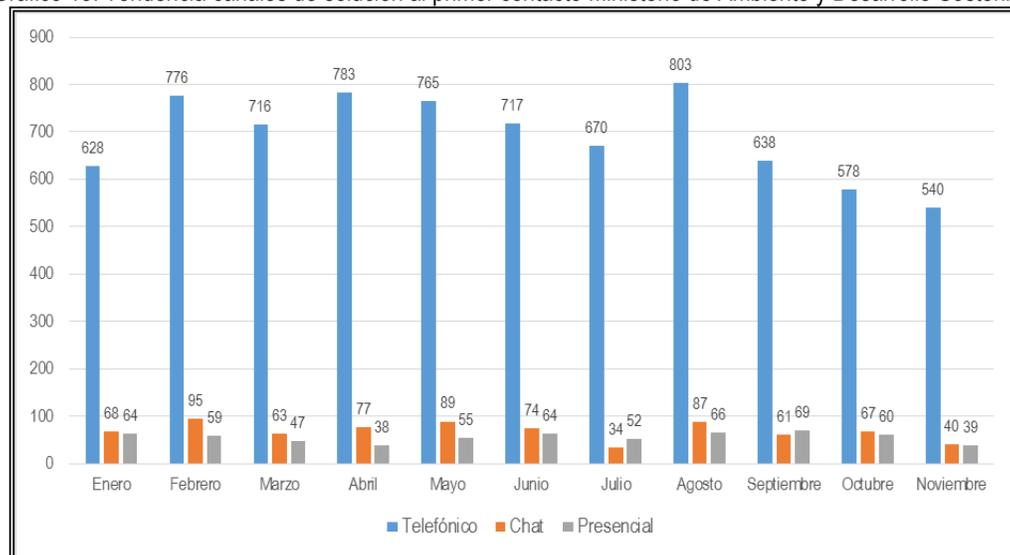
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

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

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

El **Gráfico 13** presenta la tendencia de las solicitudes gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero de 2015 a noviembre de 2016. En este se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, el chat institucional presentó una disminución en la demanda del 40% y el canal presencial del 35% con respecto al mes anterior.

Gráfico 13. Tendencia canales de solución al primer contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 2016

### 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, noviembre de 2016.

De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a noviembre de 2016 el Ministerio ha recibido 134 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

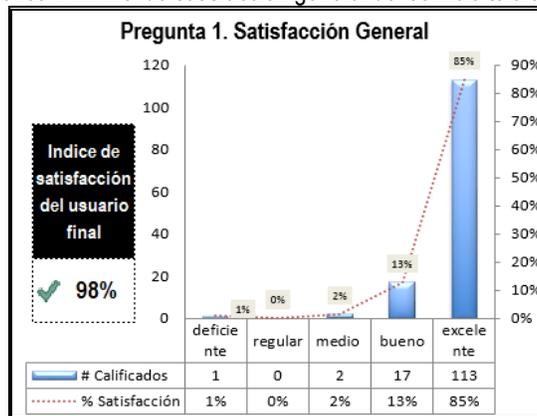
#### 4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción

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 noviembre fueron realizadas 133 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 24,6% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico (540), de las encuestas efectuadas 104 solicitudes fueron calificadas como excelente el servicio prestado por el Centro de Contacto y tan solo 3 fueron valoradas 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, noviembre 2016

Gráfico 15. Tabulación encuestas de satisfacción



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, noviembre 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 87%.

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

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

## 5.1 Estrategia de participación ciudadana

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, está 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.

En este sentido se coordinó el lanzamiento de la Mesa Intersectorial para los Derechos de Acceso a la Información, Participación y Justicia Ambiental en Colombia (MIDA), el cual se realizó el 3 de noviembre en la Universidad del Rosario. La MIDA está fortalecida y el objetivo es seguir consolidando un espacio de diálogo constructivo y equitativo entre diferentes actores alrededor del Principio 10 (

Se ayudó en la coordinación y organización de la Rendición de Cuentas del Sector Ambiental en 2016.

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 sesiones de trabajo con el Equipo de Innovación Pública del Departamento Nacional de Planeación, esta actividad permitió la recolección de insights para la elaboración del informe final.

Actualización de la Caracterización de Usuarios, el Protocolo del Servicio al Ciudadano, el Plan de Participación en Gobierno Abierto del Ministerio de Ambiente teniendo en cuenta el escenario de posconflicto y el respeto de los derechos humanos. Los cambios realizados van encaminados en seguir implementando y promoviendo el Modelo de Gobierno Abierto en la Entidad.

Se hicieron diferentes reuniones con las dependencias de MinAmbiente con el fin de construir el mapeo de participación de la Entidad.

Se publicó un artículo en la Edición N° 8 de Noviembre de Líneas Verdes sobre Gobierno Abierto.

Participación en la co-organización del evento Condatos/Abrelatam, que organizó el país con participación del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, MinTIC y organizaciones de la Sociedad Civil (2 al 4 de noviembre). La UCGA hizo evaluaciones de las ponencias del evento y además una ponencia sobre rendición de cuentas

## 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.
- ✓ Jornada de capacitación en el manejo del SIGDMA, esta actividad se llevó a cabo durante el mes de noviembre 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 noviembre, realizando el reporte y envió a cada una de las dependencias, donde se relacionan los radicados pendientes.

### **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,

**Edna Margarita Ángel Palomino**  
Profesional Especializada

Elaboró: Diego Trujillo Escobar – Contratista de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental  
Revisó: Edna Margarita Ángel Palomino, Profesional Especializada 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