

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(1 al 31 de octubre 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 .....	12
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 .....	17
4.1.	Preguntas Encuesta de Satisfacción .....	17
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 octubre 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 octubre 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 octubre, 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 1542 peticiones, seguida del correo electrónico con 877 peticiones y la sede electrónica con 89 peticiones.

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

<b>Canales de Ingreso de Peticiones</b>	<b>Número de Solicitudes</b>
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1542
Sede Electrónica	89
Correo electrónico	877
<b>Total</b>	<b>2508</b>

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

De las 2508 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 383 peticiones (correspondiente al 15,39% 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.

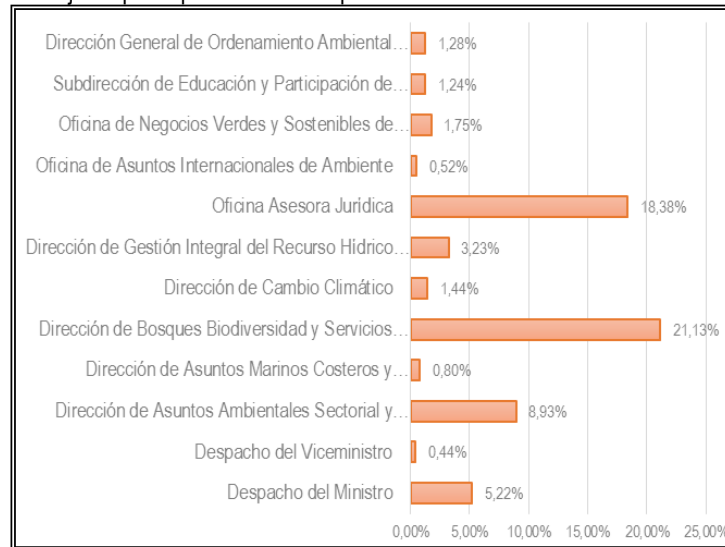
Tabla 2. Solicitudes físicas gestionadas por las dependencias del Ministerio, octubre 2016

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	131	5,22%
	Despacho del Viceministro	11	0,44%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	224	8,93%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	20	0,80%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	530	21,13%
	Dirección de Cambio Climático	36	1,44%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	81	3,23%
	Oficina Asesora Jurídica	461	18,38%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	13	0,52%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	44	1,75%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	31	1,24%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	32	1,28%
	DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	227
Grupo de Comunicaciones		13	0,52%
Grupo Contratos		46	1,83%
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible		386	15,39%
Grupo de Contabilidad y Cuentas		1	0,04%
Grupo de Presupuesto		2	0,08%
Grupo de Tesorería		8	0,32%
Grupo de Control Interno Disciplinario		4	0,16%
Grupo de Gestión Documental		8	0,32%
Grupo de Sistemas		2	0,08%
Grupo Talento Humano		136	5,42%
Secretaría General		25	1,00%
Grupo de Servicios Administrativos		8	0,32%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación		3	0,12%
Oficina de Control Interno		24	0,96%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente		1	0,04%
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>2508</b>	<b>100%</b>

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

La Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó 503 peticiones, seguida por la oficina Asesora Jurídica con 461 y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con 386.

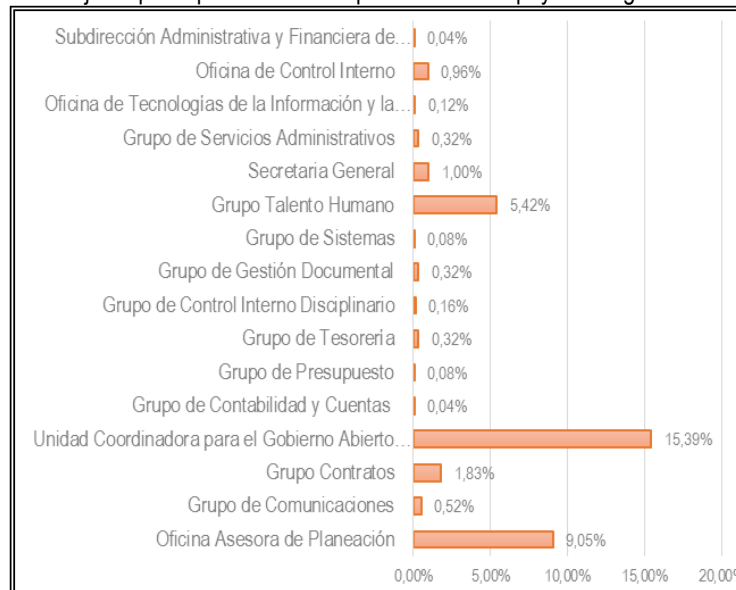
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de octubre, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 21,13% de las peticiones de la Entidad, la oficina Asesora Jurídica el 18,38% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana el 8,93%.

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

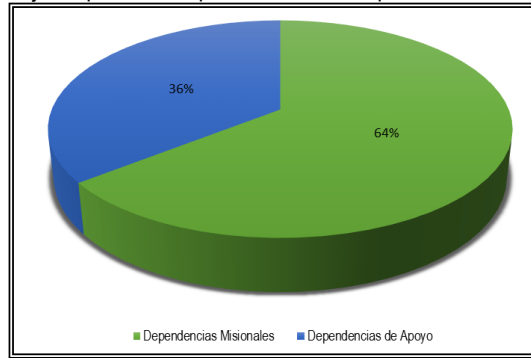


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016

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 15,39%, seguido de la Oficina Asesora de Planeación con el 9,05% y el Grupo de Talento Humano con 5,42%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad, fueron gestionadas en un 64,35 por las dependencias misionales y el 35,65 % 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, octubre de 2016.

Estado de las Respuestas	Nº de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	871
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	44
Solicitudes vencidas sin responder	357
Trámite	1236
<b>Total</b>	<b>2508</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto octubre 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 octubre es del 68,5%.

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 octubre se mostró un avance del 68% (que no es el ideal) pero demuestra un avance considerable frente al seguimiento propuesto (Ver Gráfico 4).



### 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 octubre se aplicaron 21 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, octubre 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	60	60	0	100%	3,59%
Chat Web Institucional	67	67	0	100%	4,01%
Líneas telefónicas	578	578	0	100%	34,59%
Correo electrónico	877	877	0	100%	52,48%

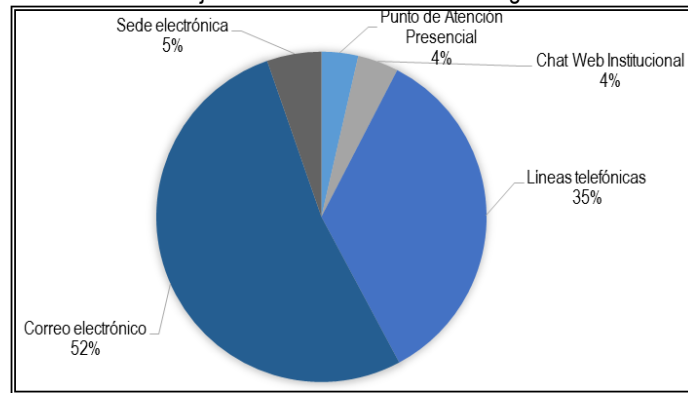
<sup>1</sup> Desde julio de este año se realiza (el SIGDMA anterior no lo permitía) seguimiento exhaustivo a las PQRSD que llegan a MinAmbiente. Desde la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto se envían memorandos a todas las direcciones y dependencias para que den respuesta a las peticiones que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

Sede electrónica	89	89	0	100%	5,33%
<b>TOTAL</b>	<b>1671</b>	<b>1671</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto octubre 2016

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 octubre fue el correo electrónico con el ingreso del 52,48% de las solicitudes.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 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

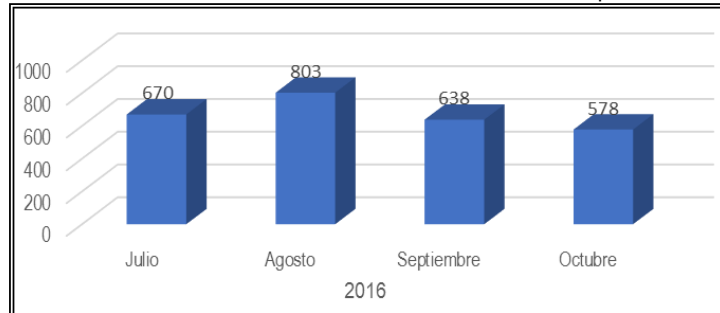
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016

El promedio de los últimos 6 meses muestra que el Centro de Contacto atiende en promedio 672 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 octubre, cerca del 75% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 25% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

El mes de octubre se presentó una disminución del 10,4% de solicitudes con respecto al mes de septiembre.

## 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.

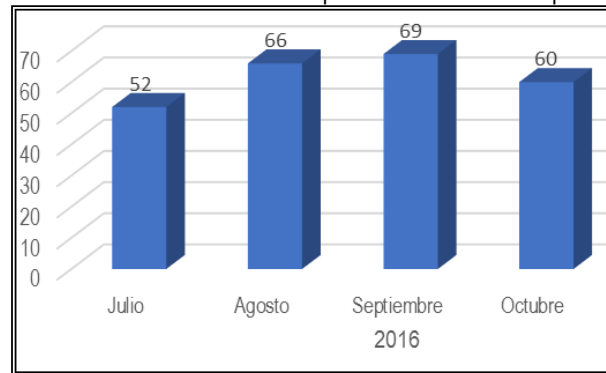
Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto octubre 2016

Para el mes de octubre se evidenció una disminución del 13% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de septiembre donde se atendieron 69 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 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.

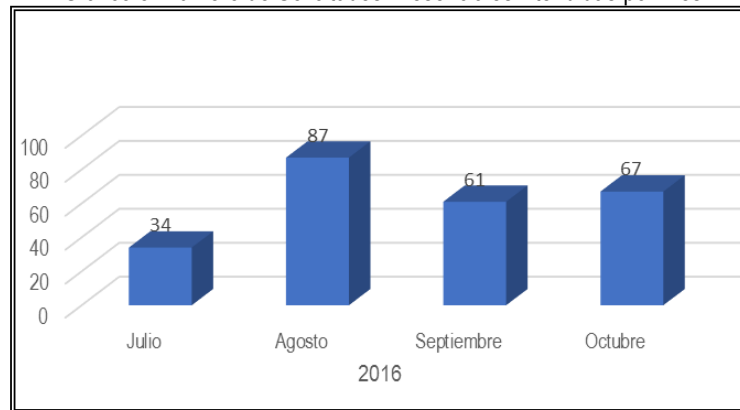
Tabla 7. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto octubre 2016

Durante el mes de octubre se observó un aumento del 9,83% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 61 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, octubre 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 octubre.

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	278	42	52	372
Autoridades Ambientales	74	12	5	91
Otros Ministerios	27	4	2	33
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	0	1	0	1
Otros	86	8	1	95
<b>Total General</b>	<b>465</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>592</b>

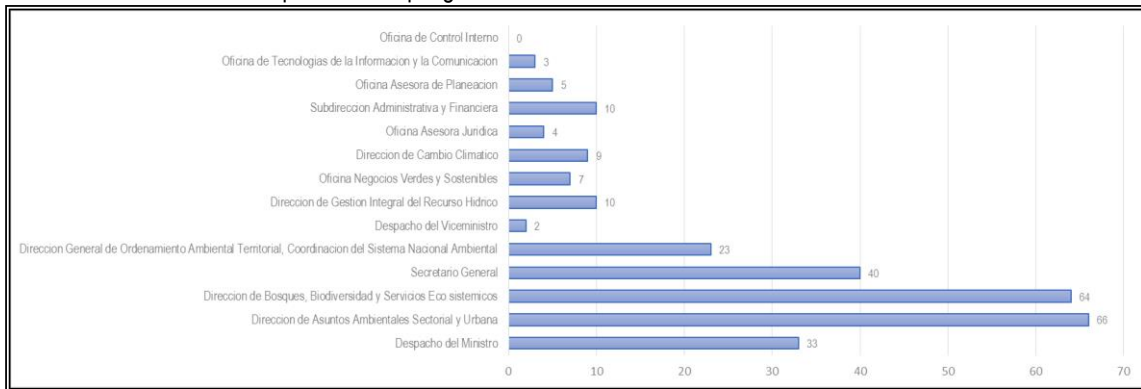
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto octubre 2016

El 62,8% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de octubre correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 15,4% 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 octubre al interior del Ministerio, la dependencia con mayor direccionamiento de solicitudes en el periodo fue la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana Bosques con 68, seguido de la Dirección de Bosques y servicios Ecosistémicos con un total de 64 registros.

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

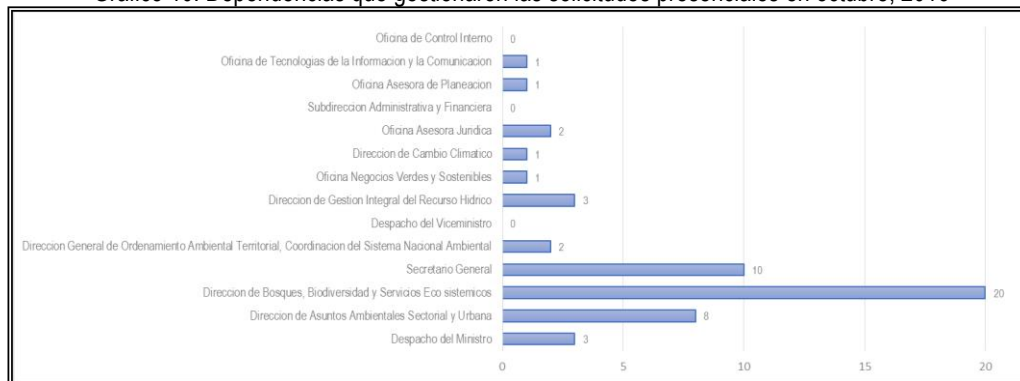


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016

### 2.4.2. Competencia en gestión de solicitudes presenciales

De las 52 solicitudes recibidas por el canal presencial durante el mes de octubre (competencia del MADS), 20 solicitudes eran competencia de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos, seguido de la Secretaría General 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 octubre, 2016

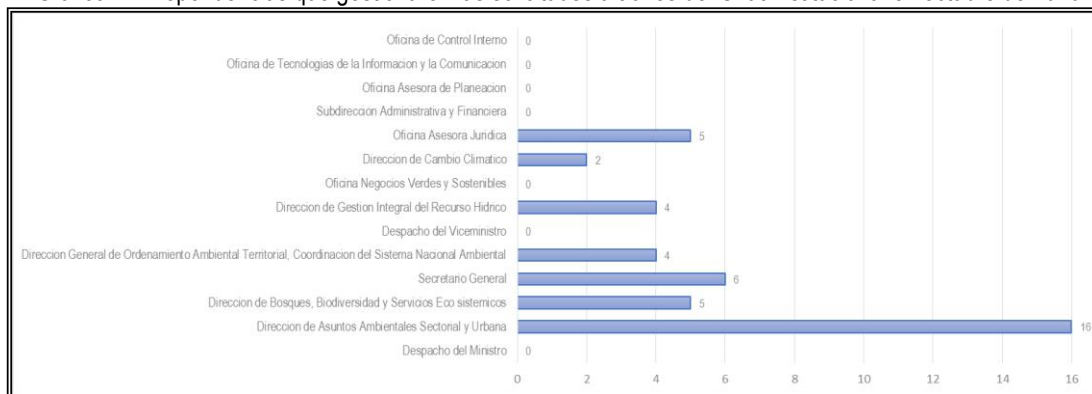


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016

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

Las solicitudes atendidas a través del chat institucional de competencia del Ministerio en octubre suman 42, 16 de ellas eran competencia de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana y 6 de la Secretaria General. La información es presentada en el **Gráfico 11**

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



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 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	8	3	0	11
Levantamiento de Veda	5	0	1	6
Acceso a Recurso Genético	2	0	0	2
Permiso CITES	2	1	1	4
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	2	0	0	2
<b>Total General</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de octubre corresponde a Sustracción de Áreas de Reserva Forestal y Levantamiento de Veda con 11 y 6 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	25	6	1
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	31	0	0
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR	5	1	2
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	3	0	1
Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACA	1	0	1
Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA	1	1	0
Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar - CSB	0	1	0
Corporación Autónoma Regional del Guavio - CORPOGUAVIO	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los ríos Negro y Nare - CORNARE	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena - CORMACARENA	0	1	0
Corporación Autónoma Regional de Risaralda - CARDER	0	1	0
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM	0	1	0
Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia - CORPOAMAZONIA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de Nariño - CORPONARIÑO	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCO	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía - CORPORINOQUIA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena - CORMAGDALENA	1	0	0
<b>Total general</b>	<b>74</b>	<b>12</b>	<b>5</b>

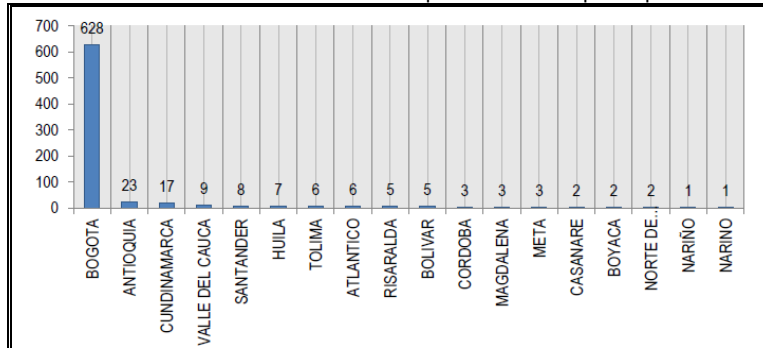
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016

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 Regional de Cundinamarca – CAR, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC y la Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACA.

## 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 octubre el territorio del país con mayor número de solicitudes efectuadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue el Distrito Capital con 628 registros en todos los canales. La información es presentada en el **Gráfico 122**.

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



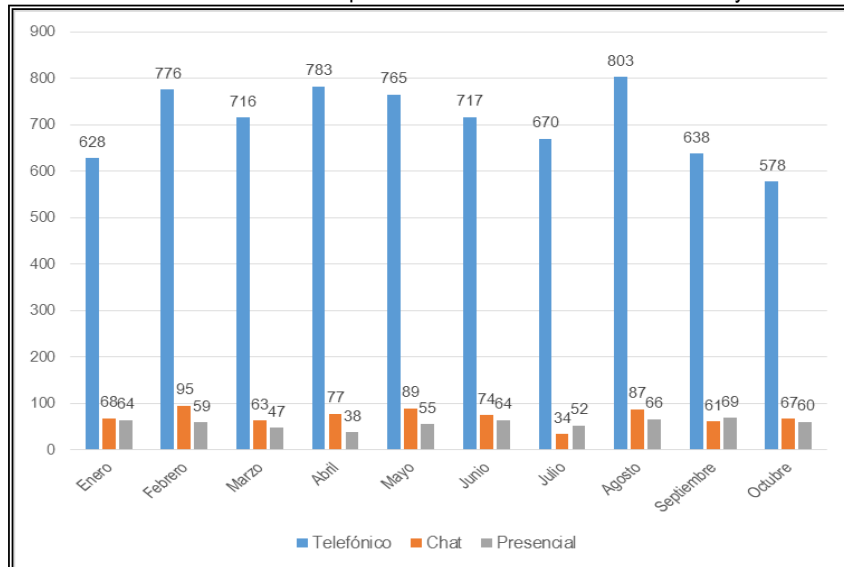
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016

Los departamentos de Colombia que no registraron consultas en los canales de primer contacto durante el mes de octubre fueron: Guainía, Guaviare, Santander, La Guajira, Vaupés, Caquetá 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 133** presenta la tendencia de las solicitudes de gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero de 2015 a octubre de 2016. En este se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, el chat institucional presentó un aumento en la demanda del 9,83% con respecto al mes anterior. El canal presencial presentó disminución del 13% con respecto al mes de septiembre.

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



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 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.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 2016.

De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a octubre de 2016 el Ministerio ha recibido 133 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

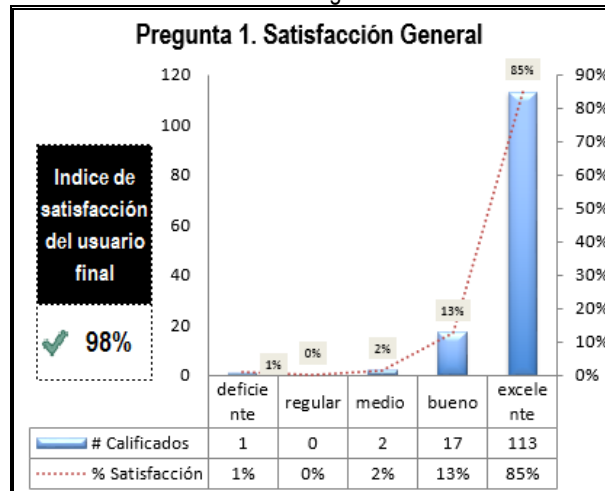
##### 4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción

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.

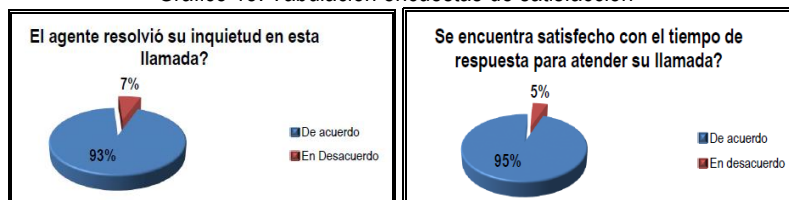
Durante el mes de octubre fueron realizadas 133 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 23% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico (578), de las encuestas efectuadas 113 solicitudes fueron calificadas como excelente el servicio prestado por el Centro de Contacto y tan solo 1 fue 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, octubre 2016

Gráfico 15. Tabulación encuestas de satisfacción



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 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 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, 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 ello en el periodo de reporte 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 septiembre se organizó y apoyó en la preparación de Colombia en la Quinta Reunión del Comité de Negociación del Acuerdo Regional del Principio 10 (Santiago, 21 al 25 de noviembre de 2016). También se organizó el Foro sobre Principio 10, el cual se va a realizar el 3 de noviembre en la Universidad del Rosario.

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 Centro de Innovación del Departamento Nacional de Planeación y en el Ministerio. Además se realizaron cerca de 5 salidas de campo en plazas de mercado en Bogotá dirigido a los transportadora de carga que usan vehículos tipo diésel, esta actividad permitió la recolección de insights.

Participación en la organización del evento Condatos/Abrelatam, que organiza el país en colaboración con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Minjusticia, Mintic y organizaciones de la Sociedad Civil, en el periodo de reporte se realizó la evaluación de 13 postulaciones que aplicaron como ponentes a la sesión 2 de la mañana: ¿Cuáles son las brechas de acceso a la información y cómo cerrarlas? y la sesión 3: Del carácter público de la información y arreglos institucionales para los datos abiertos; Evento: Condatos/Abrelatam versión 2016 (noviembre 2 al 4 de 2016).

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

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.

Liderar la herramienta Mapa Social del DNP en el Ministerio de Ambiente: Mapa Social es una plataforma innovadora que permite compartir información de los proyectos sociales en Colombia y tomar decisiones estratégicas que mejoren las condiciones de vida de la población vulnerable. Mapa Social es una estrategia de información y articulación de la oferta y demanda pública y privada en proyectos sociales. La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto gestionó un plan de trabajo con el DNP para empezar a subir a la plataforma la información ambiental relevante del Ministerio de Ambiente.

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.

La UCGA lideró jornadas de Cine Foro Ambiental por la Paz. Con la finalidad de lograr conciencia ambiental y dar a conocer el impacto en la naturaleza del conflicto armado se presentaron dos documentales en el Auditorio del Ministerio de Ambiente en donde se tuvieron invitados especiales (uno de ellos fue el actor Nicolás Montero). Además se contó con otro invitado que ayudó a resolver dudas sobre el Acuerdo de Paz con las FARC.

Participamos activamente en la invitación que nos hizo Natural Resource Governance Institute, la Open Government Partnership y el World Resources Institute en la Conferencia Internacional de Datos Abiertos a realizarse en Madrid (España), así como en la reunión previa de intercambio del grupo de trabajo en Datos Abiertos para los Recursos Naturales.

Fue una gran oportunidad para compartir experiencias con representantes de otros países invitados (Indonesia, Liberia, México, Mongolia, Nigeria, Filipinas, Túnez, Reino Unido y Estados Unidos) y de la sociedad civil en temas relacionados con gobierno abierto, datos abiertos y la posibilidad de superar los retos que estos significan para el sector de ambiente y desarrollo sostenible en el mundo.

## **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.
- ✓ Jornada de capacitación en el manejo del SIGDMA, esta actividad se llevó a cabo del 10 al 31 de octubre 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 octubre, 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,

**Edna Margarita Ángel Palomino**  
Profesional Especializada

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