

**INFORME DE GESTIÓN**  
**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**  
(1 al 31 de octubre de 2017)

## TABLA DE CONTENIDO

1. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	3
1.2. Radicación de PQRSD.....	3
1.3. Reporte de PQRSD 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
2.5. 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 .....	16

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

La **Tabla 1** presenta las PQRSD 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, fue la Ventanilla Única con 1879 PQRSD, seguida del correo electrónico con 1594 PQRSD y la sede electrónica con 26 PQRSD.

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

Canales de Ingreso de PQRSD	Número de Solicitudes
Ventanilla Única (PQRSD físicas)	1879
Sede Electrónica	26
Correo electrónico	1594
<b>Total</b>	<b>3499</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, SIGDMA "Total PQRSD", octubre de 2017

De las 3499 PQRSD que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 680 (correspondiente al 19,43% de las PQRSD 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 de la Entidad.

### 1.3. Reporte de PQRSD por dependencia

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

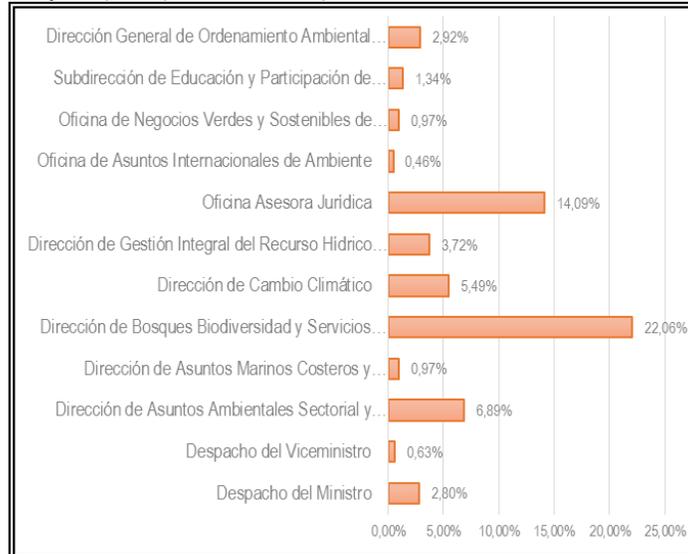
Tabla 2. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, octubre 2017

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	98	2,80%
	Despacho del Viceministro	22	0,63%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	241	6,89%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	34	0,97%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	772	22,06%
	Dirección de Cambio Climático	192	5,49%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	130	3,72%
	Oficina Asesora Jurídica	493	14,09%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	16	0,46%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	34	0,97%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	47	1,34%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	102	2,92%
	DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	221
Grupo de Comunicaciones		19	0,54%
Grupo Contratos		36	1,03%
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible		680	19,43%
Grupo de Contabilidad y Cuentas		1	0,03%
Grupo de Gestión de Presupuesto		8	0,23%
Grupo de Tesorería		13	0,37%
Grupo de Control Interno Disciplinario		4	0,11%
Grupo de Gestión Documental		15	0,43%
Grupo de Sistemas		0	0,00%
Grupo Talento Humano		225	6,43%
Secretaría General		29	0,83%
Grupo de Servicios Administrativos		13	0,37%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación		16	0,46%
Oficina de Control Interno		32	0,91%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente		6	0,17%
<b>Total</b>	<b>3499</b>	<b>100%</b>	

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

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 772 seguida de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 680 y la Oficina Asesora Jurídica con 493.

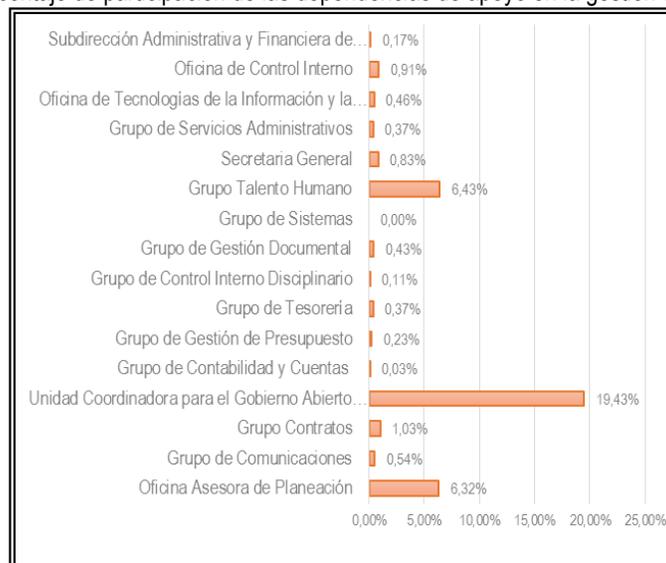
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2017

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, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó el 22,06% de las peticiones de la Entidad, la Oficina Asesora Jurídica el 14,09% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana el 6,89%.

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

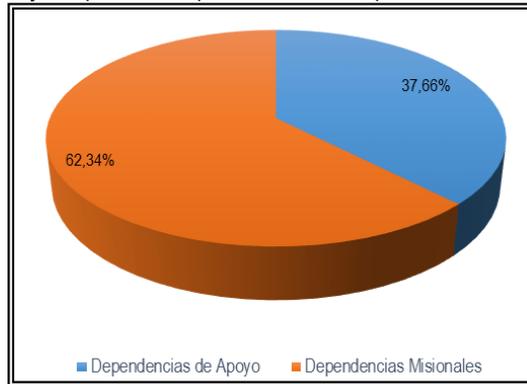


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2017

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 19,43%, seguido del Grupo de Talento Humano con el 6,43% y la Oficina Asesora de Planeación con el 6,32%.

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 2017

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 62,34% por las dependencias misionales y el 37,66 % 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, octubre de 2017.

Estado de las Respuestas	Nº de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	1626
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	88
Solicitudes vencidas sin responder	271
Solicitudes en gestión	1514
<b>Total</b>	<b>3499</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto octubre 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 octubre fue del **85,8%**.

**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 octubre se aplicaron 150 encuestas, 144 obtuvieron resultados satisfactorios y 6 insatisfactorios, arrojando un 96,00% 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, parte de la información es reportada con frecuencia mensual por el proveedor BPM Consulting en el “Informe Minambiente”.

La **Tabla 4** presenta las solicitudes recibidas, las tipificadas y el canal de comunicación por el que ingresaron, parte de la información es reportada con frecuencia mensual por el proveedor BPM Consulting en el “Informe Minambiente”.

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

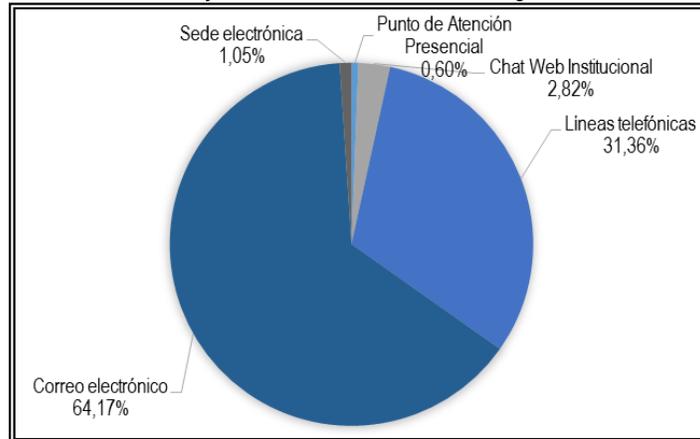
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	15	15	0	100	0,6%
Chat Web Institucional	70	70	0	100	2,8%
Líneas telefónicas	779	695	84	89,21	31,4%
Correo electrónico	1594	1594	0	100	64,2%
Sede electrónica	26	26	0	100	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2484</b>	<b>2400</b>	<b>84</b>	<b>97,842</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído “Informe Minambiente - BPM Consulting”, octubre 2017

La **Tabla 4** permite visualizar que de los canales de atención que administra la Unidad Coordinadora que incluye PQRSD y atención de los canales de primer contacto (presencial, telefónico y chat), el canal de

comunicación más usado por las personas en el mes de octubre fue el correo electrónico con el ingreso del 47,54% de las solicitudes.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting" octubre 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.

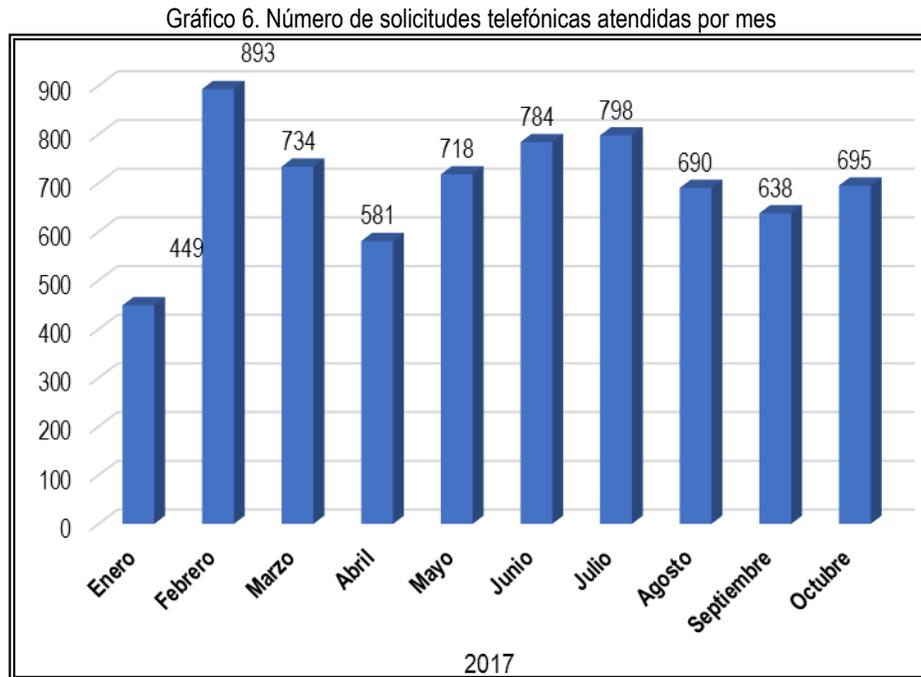
Tabla 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	449
Febrero	893
Marzo	734
Abril	581
Mayo	718
Junio	784
Julio	798
Agosto	690
Septiembre	638
Octubre	695

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 2017

El promedio muestra que el Centro de Contacto atiende en promedio 698 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 octubre, cerca del 69% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 31% ingresaron por la línea de atención nacional.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre de 2017

El mes de octubre presentó una disminución del 8,97% de solicitudes ingresadas por este canal 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

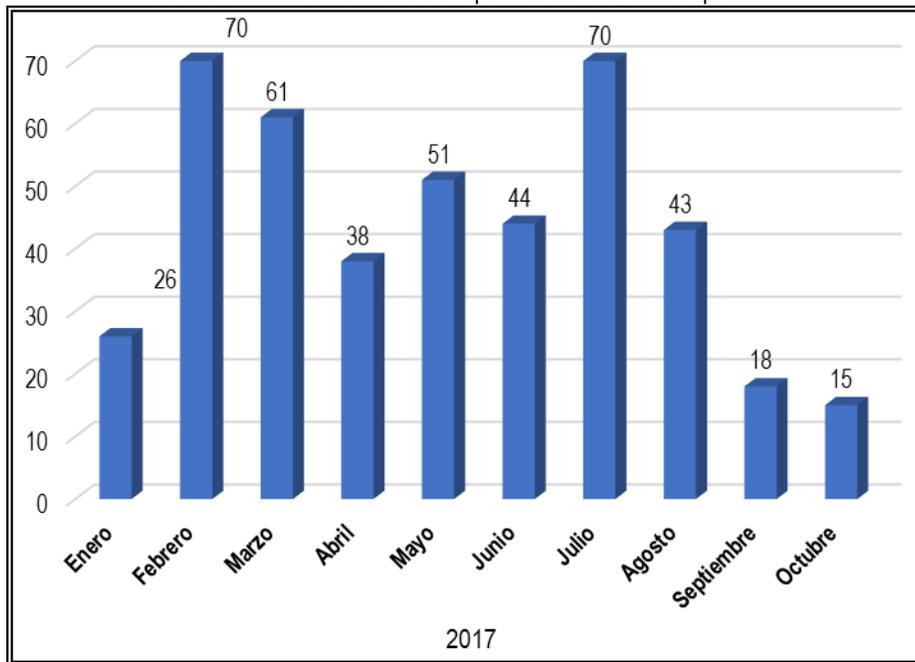
Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	26
Febrero	70
Marzo	61
Abril	38
Mayo	51
Junio	44
Julio	70
Agosto	43
Septiembre	18

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Octubre	15

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 2017

Para el mes de octubre se evidenció una disminución del 16,6% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de septiembre donde se atendieron 18 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 2017

### 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

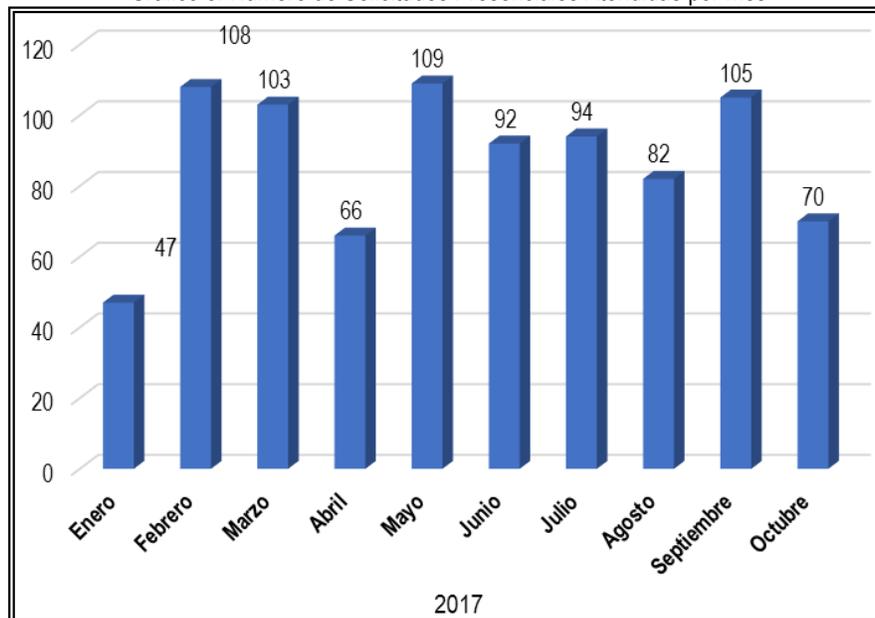
Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	47
Febrero	108
Marzo	103
Abril	66
Mayo	109
Junio	92
Julio	94
Agosto	82

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Septiembre	105
Octubre	70

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 2017

Durante el mes de octubre se observó una disminución del 33,3% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 105 solicitudes. Las 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, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 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 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	389	38	14	441

Autoridades Ambientales	121	28	1	150
Otros Ministerios	41	2	0	43
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	2	0	0	2
Otras Entidades	25	2	0	27
<b>Total General</b>	<b>578</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>663</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 2017

El 66,51% 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 22,62% a temas de autoridades ambientales y el 6,48% 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	8	1	0	9
Levantamiento de Veda	9	0	0	9
Acceso a Recurso Genético	2	1	0	3
Permiso CITES	5	0	0	5
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	2	0	0	2
<b>Total General</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 2017

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de octubre corresponde a Levantamiento de Veda y sustracción de áreas de reserva forestal con 9 solicitudes. 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.

AUTORIDAD AMBIENTALES	Telefónico	Chat	Presencial
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	49	5	0
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	25	10	0
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	11	3	1
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	4	1	0
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	4	0	0
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	2	2	0

AUTORIDAD AMBIENTALES	Telefónico	Chat	Presencial
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	3	1	0
Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE	4	0	0
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	2	1	0
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	3	0	0
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	3	0	0
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS	3	0	0
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	2	0	0
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	1	1	0
Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR	1	0	0
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de La Guajira CORPOGUAJIRA	0	1	0
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR	0	1	0
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB	0	1	0
Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONÍA	0	1	0

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 2017

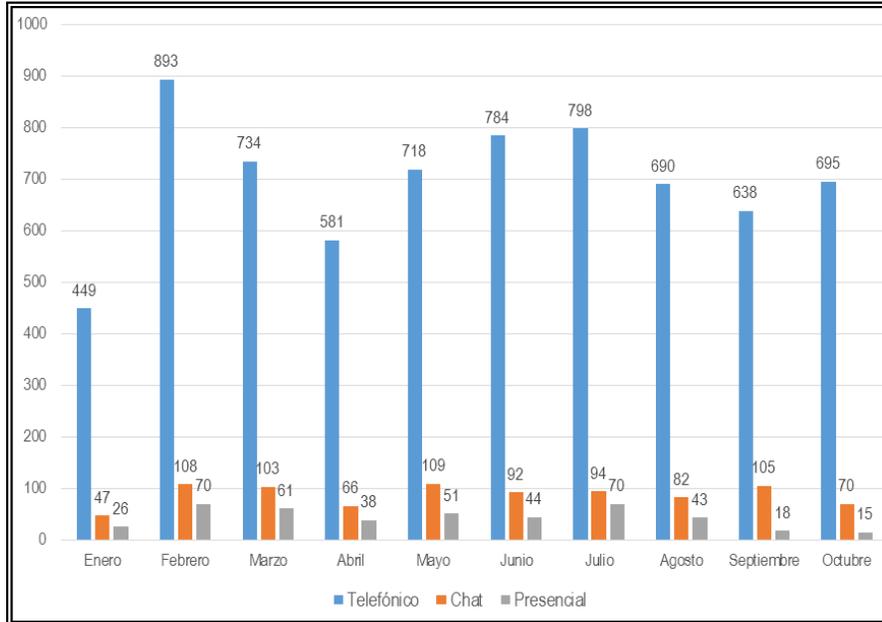
El top 5 de solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA seguido de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA y la Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACA.

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

EI

**Gráfico 9** presenta la tendencia de las solicitudes gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero a octubre 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 88 solicitudes, el canal telefónico presentó durante octubre una disminución del 13,53% 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, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", octubre 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.

De acuerdo a los últimos reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 al 31 de octubre de 2017 el Ministerio no recibió solicitud dando respuesta.

### 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, actividad que se encuentra en proceso.
- ✓ Jornada de capacitación en el manejo del SIGDMA, esta actividad se lleva a cabo de forma continua en las dependencias del Ministerio.
- ✓ Consolidación de usuario (roles y permisos) de todas las dependencias de la Entidad, la actividad se realiza en coordinación con el Grupo de Sistemas siguiendo las instrucciones establecidas en el Memorando 32-008171 para la actualización de usuarios SIGDMA.
- ✓ 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 direccionadas a las dependencias competentes, la UCGA está construyendo en colaboración con las unidades administrativas de MinAmbiente una base de datos de conocimiento.

De igual forma se realizó la consolidación de las peticiones que se encuentran vencidas sin responder radicadas en la Entidad con corte a octubre de 2017, realizando el reporte y envío de memorandos solicitando a las unidades administrativas el cierre de registros. La **Tabla 11** presenta la relación de memorandos enviados en el ejercicio de seguimiento a las PQRSD de la Entidad.

Tabla 11. Relación de memorando enviados en el ejercicio de seguimiento a PQRSD

N°	N° Radicado	Dependencia	Periodo de seguimiento
1	1-32-008592	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	Año 2016 - Enero a 31 de octubre de 2017
2	1-32-008595	Grupo de Tesorería	Año 2016 - Enero a 31 de octubre de 2017

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 2017.

De igual forma se efectuaron reuniones con cada una de las unidades administrativas a fin de mostrar la situación y establecer los mecanismos para reducir el número de registros pendientes, la **Tabla 12** presenta la relación de reuniones sostenidas en el ejercicio de seguimiento a la oportunidad a las PQRSD de la Entidad. Las actas de reunión se encuentran consignadas en el archivo de gestión de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible para ser consultadas.

Tabla 12. Relación de reuniones sostenidas con dependencias de MinAmbiente en el seguimiento a la oportunidad de PQRSD

Fecha	Dependencia	Asistentes	Conclusiones
9 de octubre de 2017	Oficina Asesora Jurídica	Jaime Asprilla Claudia Gonzalez Cristian Caravali	Con el apoyo de personal de la Unidad Coordinadora, los gestores realizan el cierre de registros pendientes en SIGDMA a más tardar el día 31 de octubre de 2017.
13 de Octubre de 2017	Oficina Asesora de Planeación	Nelson Gutierrez	El jefe de las Oficina programó reunión con la totalidad de gestores de la ofc., presentando el listado de registros abiertos y comprometiéndolo a la oficina efectuar el cierre a más tardar el 31 de octubre de 2017.
23 de Octubre de 2017	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	21 integrantes de la DAASU	Se presentó el listado de registros pendientes en SIGDMA con el compromiso de cierre a más tardar el 31 de octubre de 2017, se prestó apoyo en la resolución de inquietudes respecto al uso de la

Fecha	Dependencia	Asistentes	Conclusiones
			herramienta en colaboración con el Grupo de Sistemas.
23 de Octubre de 2017	Grupo de Tesorería	Rubén Sanchez Ruth Nelly Sanabria	Se presentó el listado de usuarios del grupo, con registros abiertos, se solicitó el cierre en SIGDMA a más tardar el día 31 de octubre de 2017.

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 2017.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el objetivo de depurar registros abiertos en el Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGDMA, formuló y ejecutó en el mes de octubre, un plan de choque, a fin de efectuar el cierre de registros, para ello designo un integrante del equipo, para reunirse con los gestores que presentaban pendientes y gestionar el cierre. La **Tabla 13** presenta el número de gestores atendidos por unidad administrativa y la fecha de las reuniones.

Tabla 13. Plan de choque cierre PQRSD

N°	Dependencia	N° Gestores	Fecha
1	Oficina de Negocios Verdes	8	26-27 de octubre de 2017
2	Oficina Asesora de Planeación	20	17-19 de octubre de 2017
3	Subdirección de Educación y Participación	9	30-31 de octubre de 2017
4	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana	18	23-25 de octubre de 2017
5	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	16	09-13 de octubre de 2017
6	Oficina Asesora Jurídica	11	02-06 de octubre de 2017

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

## 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,

**PAOLA VALENCIA ARROYAVE**  
Coordinadora UCGA

Elaboró: Diego Trujillo Escobar – Contratista de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental  
Revisó y aprobó: Paola Valencia Arroyave, Coordinadora - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible