

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

TABLA DE CONTENIDO

1.	SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	3
1.2.	Radicación de Peticiones	3
1.3.	Reporte de peticiones escritas por dependencia.....	4
1.4.	Indicador de percepción de los usuarios de servicios del Ministerio	6
2.	SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO	6
2.1.	Canal telefónico.....	7
2.2.	Canal presencial.....	8
2.3.	Chat institucional	9
2.4.	Competencia en la gestión de solicitudes	10
2.4.1.	Competencia en gestión de solicitudes telefónicas	11
2.4.2.	Competencia en gestión de solicitudes presenciales	11
2.4.3.	Competencia en gestión de solicitudes a través del Chat Institucional	12
2.5.	Consultas de trámites del Ministerio	13
2.6.	Consultas de Autoridades Ambientales.....	13
2.7.	Consultas por Departamentos.....	14
2.8.	Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio.....	15
3.	URNA DE CRISTAL	15
4.	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	16
4.1.	Preguntas Encuesta de Satisfacción	16

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
 (1 al 30 de septiembre 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 septiembre de 2016, donde se incluye la atención multicanal, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y otras acciones desarrolladas dentro de la implementación Modelo de Gobierno Abierto.

1. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Los datos que presenta el informe son tomados del Sistema de Gestión Documental – SIGDMA, las peticiones son tramitadas por la Unidad Coordinadora, donde se tipifica la petición, se establecen los tiempos de respuesta y se asigna a la dependencia que atenderá la petición.

1.2. Radicación de Peticiones

La **Tabla 1** presenta las solicitudes que ingresaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 al 30 de septiembre, 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 1528 peticiones, seguida del correo electrónico con 987 peticiones y la sede electrónica con 51 peticiones.

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

Canales de Ingreso de Peticiones	Número de Solicitudes
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1528
Sede Electrónica	51
Correo electrónico	987
Total	2566

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

De las 2566 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 371 peticiones (correspondiente al 14,4% 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 escritas por dependencia

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

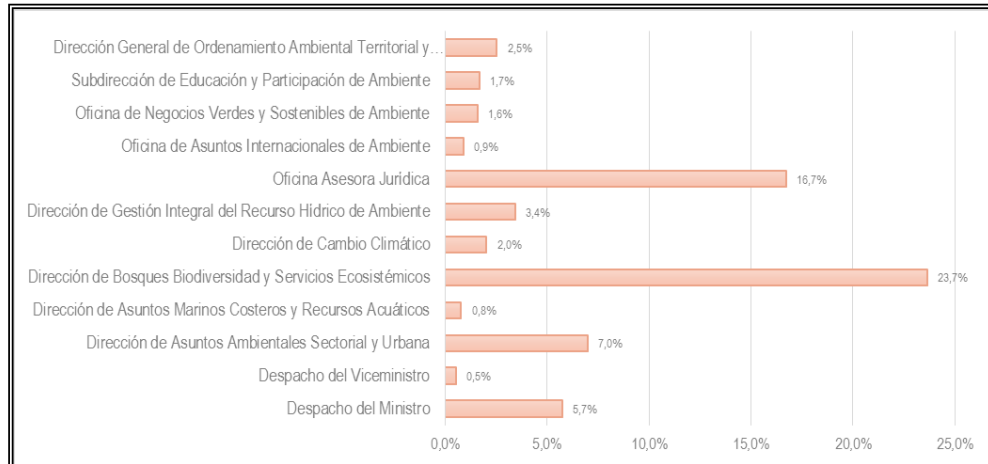
Tabla 2. Solicitudes físicas gestionadas por las dependencias del Ministerio, septiembre 2016

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	147	5,7%
	Despacho del Viceministro	14	0,5%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	179	7,0%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	20	0,8%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	607	23,7%
	Dirección de Cambio Climático	52	2,0%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	88	3,4%
	Oficina Asesora Jurídica	429	16,7%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	23	0,9%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	41	1,6%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	43	1,7%
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	65	2,5%	
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	173	6,7%
	Grupo de Comunicaciones	11	0,4%
	Grupo Contratos	38	1,5%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	371	14,5%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	0	0,0%
	Grupo de Presupuesto	1	0,0%
	Grupo de Tesorería	9	0,4%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0,1%
	Grupo de Gestión Documental	11	0,4%
	Grupo de Sistemas	2	0,1%
	Grupo Talento Humano	173	6,7%
	Secretaría General	14	0,5%
	Grupo de Servicios Administrativos	14	0,5%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	8	0,3%
	Oficina de Control Interno	25	1,0%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	6	0,2%	
TOTAL PETICIONES		2566	100,0%

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

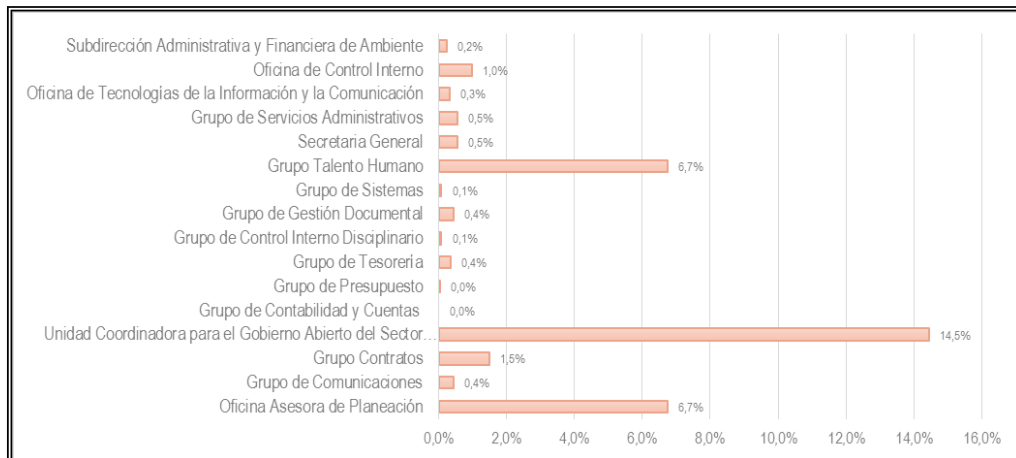
La Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó 607 peticiones, seguida por la oficina Asesora Jurídica con 429 y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con 371.

Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones
 Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016



El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de septiembre, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 23,7% de las peticiones de la Entidad, la oficina Asesora Jurídica el 16,7% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana el 7%.

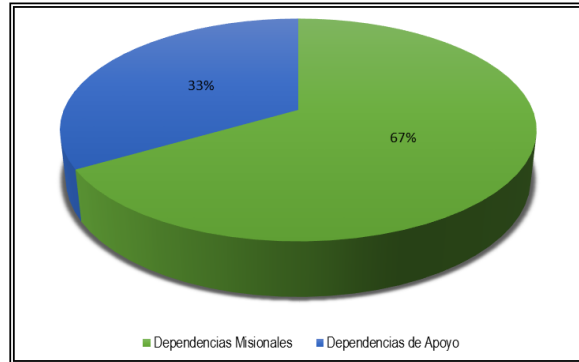
Gráfico 2. Porcentaje de participación de las dependencias de apoyo en la gestión de las peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

El **Gráfico 2** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones de la Entidad, la Unidad Coordinadora gestionó el 14,5%, seguido de la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Talento Humano con 6,7%.

Gráfico 3. Porcentaje de peticiones que tramitan las dependencias misionales y de apoyo



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

El **Gráfico 3** presenta el porcentaje de participación en la gestión de peticiones escritas para el mes de septiembre de las dependencias misionales y de apoyo del Ministerio.

Las peticiones que ingresaron a la Entidad, fueron gestionadas en un 66,6 por las dependencias misionales y el 33,4 % por las dependencias de apoyo.

1.4. 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 septiembre 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 3** presenta las solicitudes atendidas y el canal de comunicación por el que ingresaron.

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

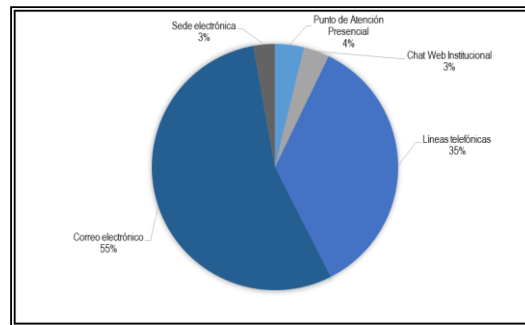
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	69	69	0	100%	3,8%
Chat Web Institucional	61	61	0	100%	3,38%

Líneas telefónicas	638	638	0	100%	35,33%
Correo electrónico	987	987	0	100%	54,65%
Sede electrónica	51	51	0	100%	2,82%
TOTAL	1806	1806	0	100%	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto septiembre 2016

La **Tabla 3** 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 septiembre fue el correo electrónico con el ingreso del 45,69% de las solicitudes.

Gráfico 4. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

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

Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

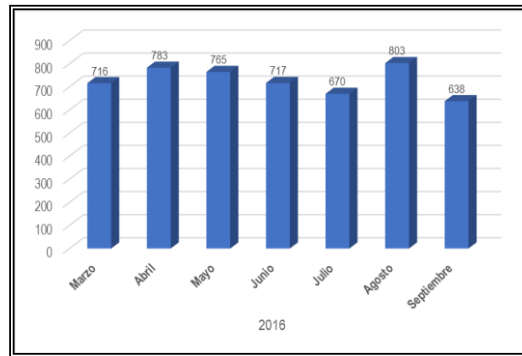
Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Marzo	716
Abril	783
Mayo	765
Junio	717
Julio	670
Agosto	803
Septiembre	638

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

El promedio de los últimos 6 meses muestra que el Centro de Contacto atiende en promedio 727 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 septiembre, cerca del 68,4% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 33,6% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

El mes de septiembre presentó una disminución del 20,5% de solicitudes con respecto al mes de agosto.

2.2. Canal presencial

En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde las personas pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La **Tabla 5** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas por mes.

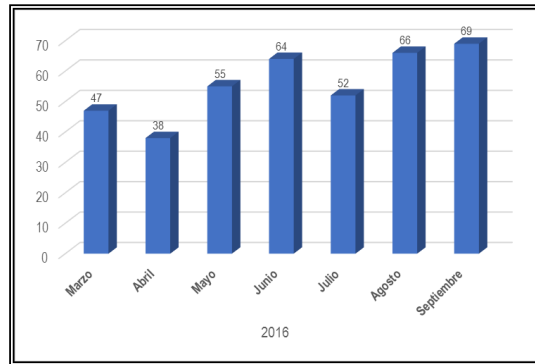
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto septiembre 2016

Para el mes de septiembre se evidenció un aumento del 4,3% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de agosto donde se atendieron 66 solicitudes.

Gráfico 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

2.3. Chat institucional

Mediante la página web www.minambiente.gov.co, las personas pueden acceder al chat institucional para realizar consultas con solución al primer contacto. El equipo de la Unidad Coordinadora atiende este canal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La **Tabla 6** presenta el número de solicitudes atendidas por el chat institucional.

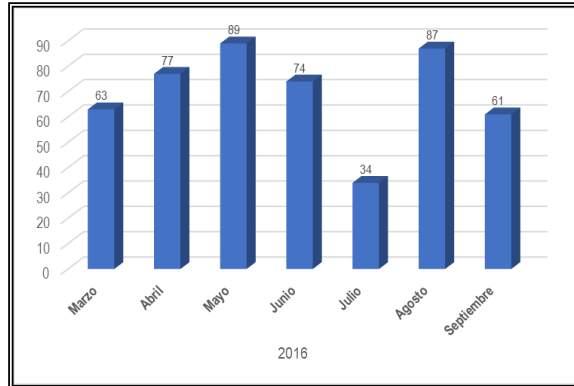
Tabla 6. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto septiembre 2016

Durante el mes de septiembre se observó una disminución del 29,8% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 87 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 7. Número de Solicitudes Presenciales Atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

2.4. Competencia en la gestión de solicitudes

Los canales de primer contacto (presencial, telefónico y chat) son atendidos por el equipo del Centro de Contacto Ciudadano que se encuentra en la Unidad Coordinadora, quienes identifican las dependencias del Ministerio y las entidades responsables de gestionar las solicitudes de las personas. Para el canal telefónico, se indica a la persona la dependencia que puede resolver la solicitud y se traslada la llamada, indicando el número de extensión; si la solicitud compete a otras entidades, se indica a las personas los canales de comunicación que ofrece la entidad responsable. La **Tabla 7** presenta las entidades responsables de gestionar las respuestas a las solicitudes efectuadas en el mes de septiembre.

Tabla 7. Competencia en la gestión de solicitudes canales de atención de primer contacto

Entidades	Telefónico	Chat Institucional	Presencial	Total General
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	406	35	51	492
Autoridades Ambientales	80	17	11	108
Otros Ministerios	73	5	2	80
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	0	0	0	0
Otros	50	3	5	58
Total General	609	60	69	738

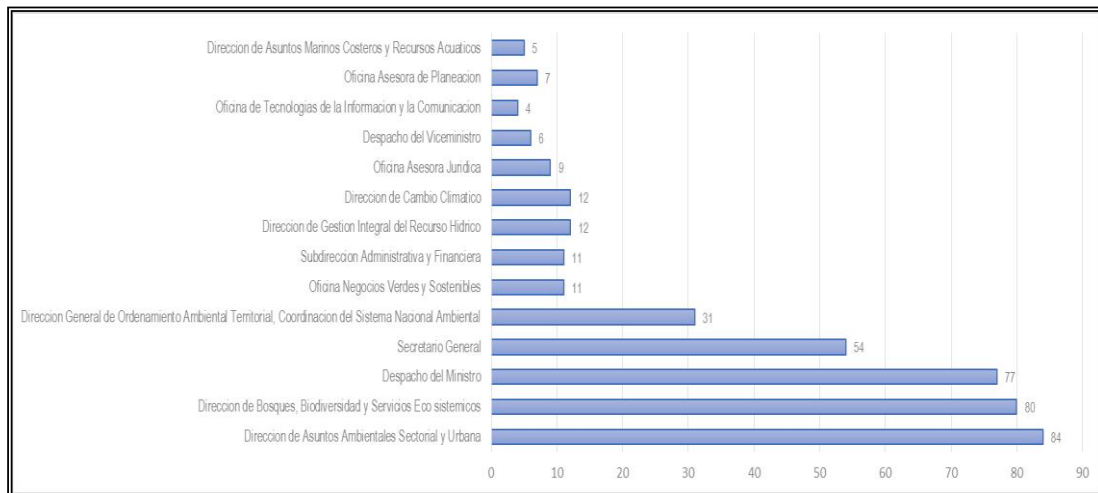
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto septiembre 2016

El 66,7% de las solicitudes que ingresan por los canales de primer contacto en el mes de septiembre correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 14,6% a temas de autoridades ambientales y el 10,8% a otros Ministerios.

2.4.1. Competencia en gestión de solicitudes telefónicas

El equipo del Centro de Contacto direcciona las solicitudes dependiendo de su naturaleza, el **Gráfico 8** presenta el direccionamiento efectuado en el mes de septiembre 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 131, seguido de la Dirección de Bosques y servicios Ecosistémicos con un total de 130 registros.

Gráfico 8. Dependencias que gestionaron las solicitudes telefónicas en septiembre de 2016

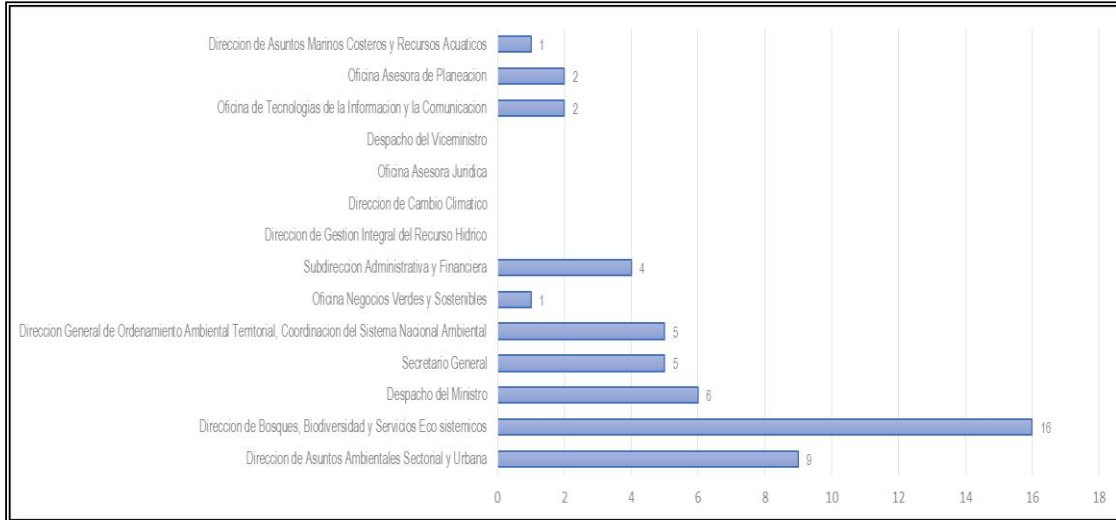


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

2.4.2. Competencia en gestión de solicitudes presenciales

De las 51 solicitudes recibidas por el canal presencial durante el mes de septiembre (competencia del MADS), 16 solicitudes eran competencia de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos, seguido de la Dirección Ambiental Sectorial y Urbana con 9 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 9.

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

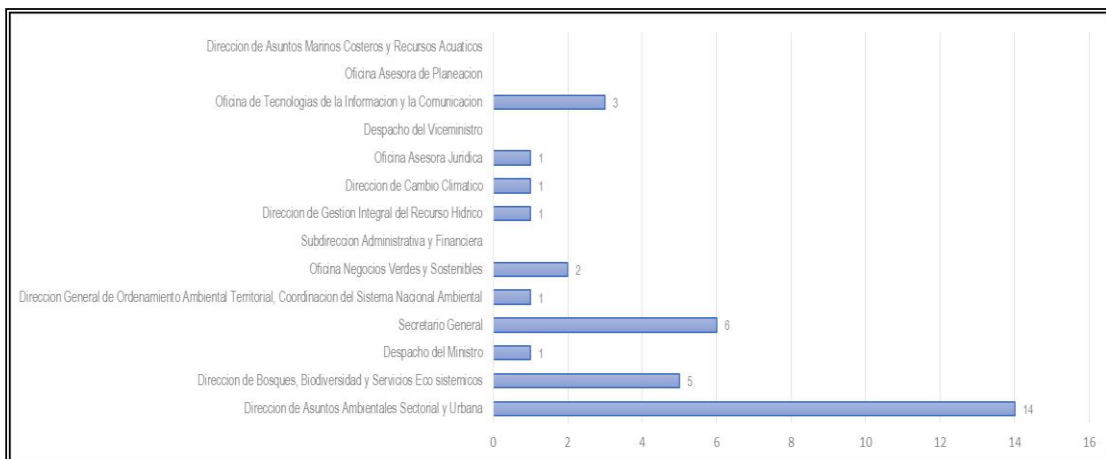


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

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 septiembre suman 35, 14 de ellas eran competencia de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana y 6 de la Secretaría General. La información es presentada en el **Gráfico 10**.

Gráfico 10. Dependencias que gestionaron las solicitudes a través del Chat Institucional en septiembre de 2016



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 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 8** presenta el número de solicitudes efectuadas por los canales de primer contacto, respecto a la información de los trámites ambientales que ofrece el Ministerio.

Tabla 8. Solicitudes de trámites ambientales ofrecidos por el Ministerio efectuados por canales de primer contacto

Trámites	Telefónico	Presencial	Chat	Total General
Sustracción de Áreas de Reserva Forestal	9	5	0	14
Levantamiento de Veda	6	0	0	6
Acceso a Recurso Genético	0	0	0	0
Permiso CITES	3	0	0	3
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	3	0	0	3
Total General	21	5	0	26

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de septiembre corresponde a Sustracción de Áreas de Reserva Forestal y Levantamiento de Veda con 14 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 9** presenta el número de solicitudes que ingresaron al Ministerio de competencia de las autoridades ambientales.

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

Autoridades Ambientales	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	34	5	5	44
Secretaría Distrital de Ambiente – SDA	29	0	3	32
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	6	3	1	10
Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar CSB	1	2	0	3
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	1	1	0	2
Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE	1	1	0	2
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS	0	1	1	2
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	1	1	0	2
Secretaría del Medio Ambiente – Medellín	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR	0	0	1	1
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Chivor CORPOCHIVOR	1	0	0	1

Autoridades Ambientales	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	1	0	0	1

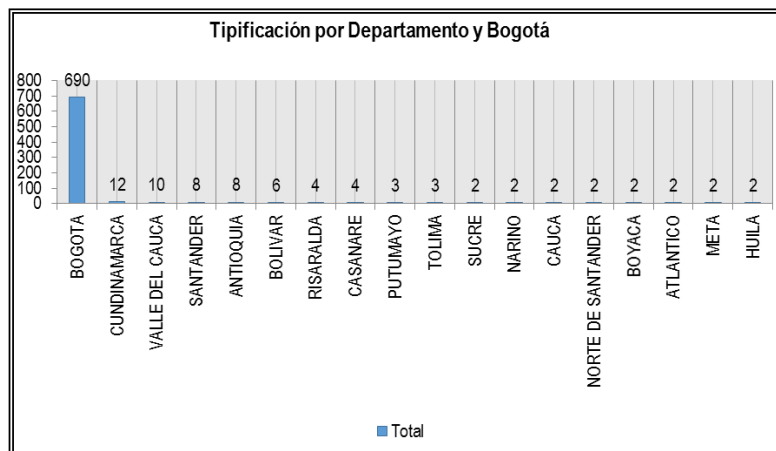
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

El top 5 de solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, seguido de la Secretaria Distrital de Ambiente – SDA, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar CSB y la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena - CORMACARENA.

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 septiembre el territorio del país con mayor número de solicitudes efectuadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue el Distrito Capital con 690 registros en todos los canales. La información es presentada en el Gráfico 11.

Gráfico 11. Número de solicitudes atendidas en canales de primer contacto por departamentos, septiembre de 2016



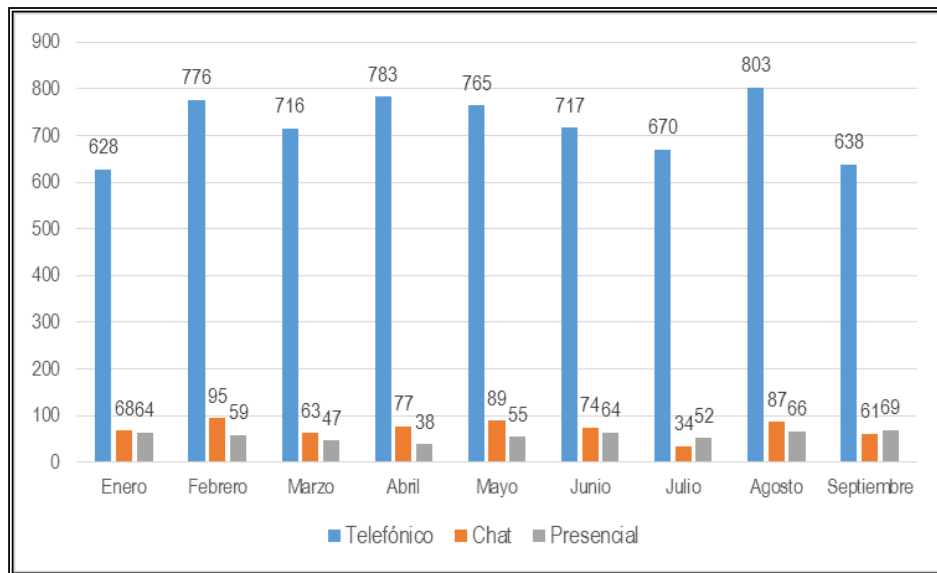
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

Los departamentos de Colombia que no registraron consultas en los canales de primer contacto durante el mes de septiembre 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 12** presenta la tendencia de las solicitudes de gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero de 2015 a septiembre de 2016. En este se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, y el chat institucional presentó una disminución en la demanda del 29,8% con respecto al mes anterior. El canal presencial presentó disminución del 26,9% con respecto al mes de agosto.

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



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

De acuerdo a los reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 de noviembre de 2012 a septiembre 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

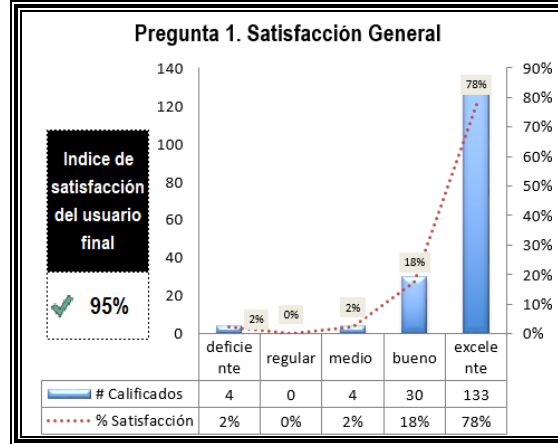
4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción

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.

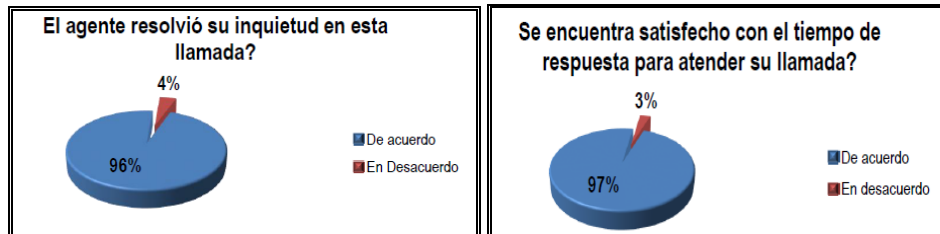
Durante el mes de septiembre fueron realizadas 171 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 26,8% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico (638), de las encuestas efectuadas 133 solicitudes fueron calificadas como excelente el servicio prestado por el Centro de Contacto y tan solo 4 fueron valoradas como deficiente. La información es presentada en el **Gráfico 13**.

Gráfico 13. Nivel de satisfacción general del servicio telefónico



Fuente: BPM Consulting, operador del Centro de Contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, septiembre 2016

Gráfico 14. Tabulación encuestas de satisfacción



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2016

El

Gráfico 14 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 96%.

Cordialmente,

Edna Margarita Ángel Palomino
Profesional Especializada

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