

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre, 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 1592 PQRSD, seguida del correo electrónico con 859 PQRSD y la sede electrónica con 31 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) | 1592 |
| Sede Electrónica | 31 |
| Correo electrónico | 859 |
| Total | <u>2482</u> |

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

De las 2484 PQRSD que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 429 (correspondiente al 17,27% 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.

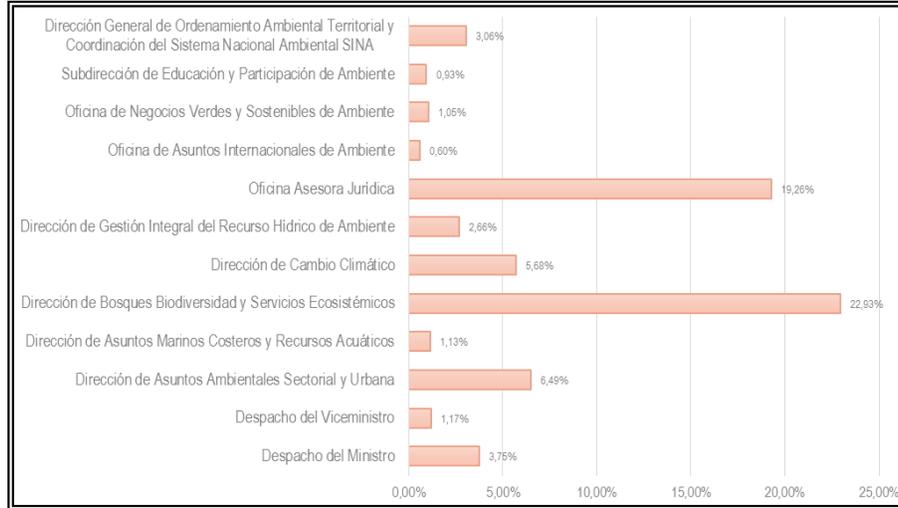
Tabla 2. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, septiembre 2017

| DEPENDENCIA | | NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES |
|--|--|-----------------------------------|---|
| MISIONALES | Despacho del Ministro | 93 | 3,75% |
| | Despacho del Viceministro | 29 | 1,17% |
| | Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana | 161 | 6,49% |
| | Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos | 28 | 1,13% |
| | Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 569 | 22,93% |
| | Dirección de Cambio Climático | 141 | 5,68% |
| | Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente | 66 | 2,66% |
| | Oficina Asesora Jurídica | 478 | 19,26% |
| | Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente | 15 | 0,60% |
| | Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente | 26 | 1,05% |
| | Subdirección de Educación y Participación de Ambiente | 23 | 0,93% |
| | Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA | 76 | 3,06% |
| | DE APOYO | Oficina Asesora de Planeación | 97 |
| Grupo de Comunicaciones | | 9 | 0,36% |
| Grupo Contratos | | 20 | 0,81% |
| Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible | | 429 | 17,28% |
| Grupo de Contabilidad y Cuentas | | 2 | 0,08% |
| Grupo de Gestión de Presupuesto | | 7 | 0,28% |
| Grupo de Tesorería | | 5 | 0,20% |
| Grupo de Control Interno Disciplinario | | 7 | 0,28% |
| Grupo de Gestión Documental | | 2 | 0,08% |
| Grupo de Sistemas | | 0 | 0,00% |
| Grupo Talento Humano | | 140 | 5,64% |
| Secretaría General | | 18 | 0,73% |
| Grupo de Servicios Administrativos | | 9 | 0,36% |
| Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación | | 4 | 0,16% |
| Oficina de Control Interno | | 21 | 0,85% |
| Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente | | 7 | 0,28% |
| Total | 2482 | 100% | |

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

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 569 seguida de la Oficina Asesora Jurídica con 478 y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativa de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 429.

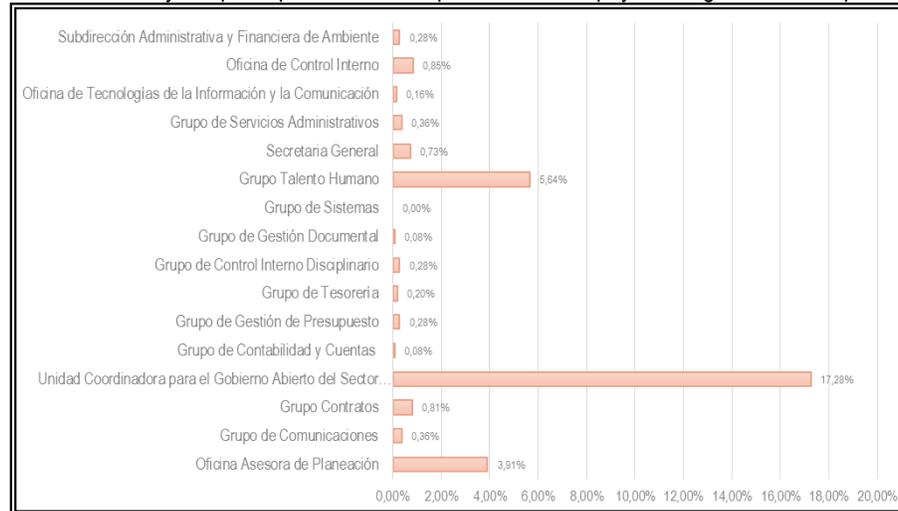
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2017

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, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó el 22,93% de las peticiones de la Entidad, la Oficina Asesora Jurídica el 19,26% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana el 6,49%.

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

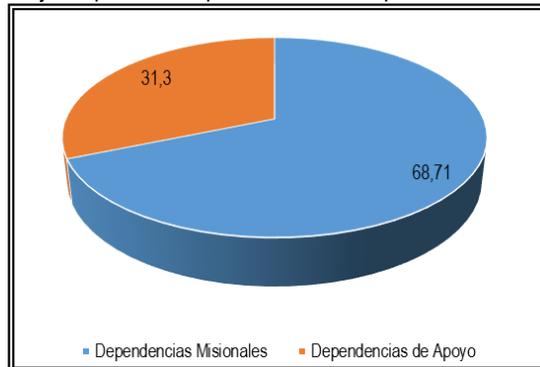


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2017

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 17,29%, seguido del Grupo de Talento Humano con el 5,64% y la Oficina Asesora de Planeación con el 3,91%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 68,71% por las dependencias misionales y el 31,3 % 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, septiembre de 2017.

| Estado de las Respuestas | Nº de Peticiones |
|---------------------------------------|------------------|
| Solicitudes atendidas a tiempo | 1140 |
| Solicitudes atendidas fuera de tiempo | 68 |
| Solicitudes vencidas sin responder | 204 |
| Solicitudes en gestión | 1070 |
| Total | 2482 |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto septiembre 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 septiembre fue del 80,73%.

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 septiembre se aplicaron 111 encuestas, 107 obtuvieron resultados satisfactorios y 4 insatisfactorios, arrojando un 96,39% en la efectividad del servicio.

2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El Centro de Contacto del Ministerio, que lidera la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, recibe las solicitudes de los interesados a través de los canales de primer contacto dispuestos por la Entidad por el que ingresaron, la 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, la información es reportada con frecuencia mensual por el proveedor BPM Consulting en el "Informe Minambiente".

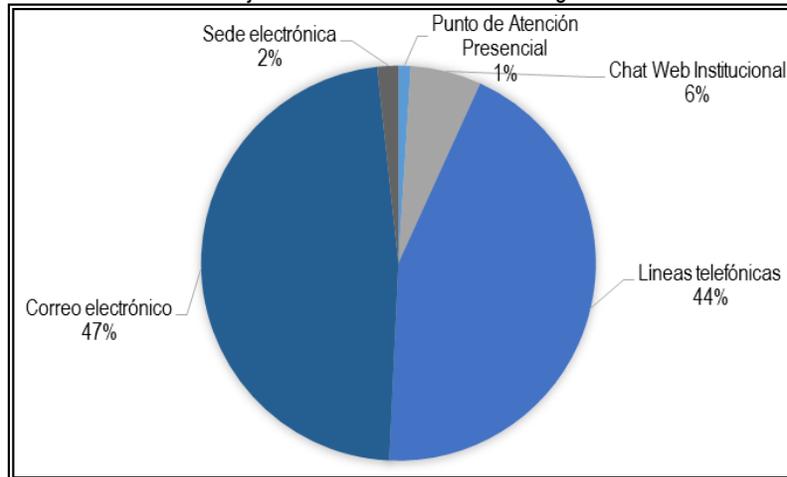
Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, septiembre de 2017

| 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 | 18 | 18 | 0 | 100% | 1,00% |
| Chat Web Institucional | 105 | 105 | 0 | 100% | 5,81% |
| Líneas telefónicas | 794 | 638 | 84 | 80,35% | 43,94% |
| Correo electrónico | 859 | 859 | 0 | 100% | 47,54% |
| Sede electrónica | 31 | 31 | 0 | 100% | 1,72% |
| TOTAL | 1807 | 1651 | 0 | 96,07 | 100% |

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

La **Tabla 4** permite visualizar que de los canales de atención que administra la Unidad Coordinadora, el canal de comunicación más usado por las personas en el mes de septiembre 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" septiembre 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.

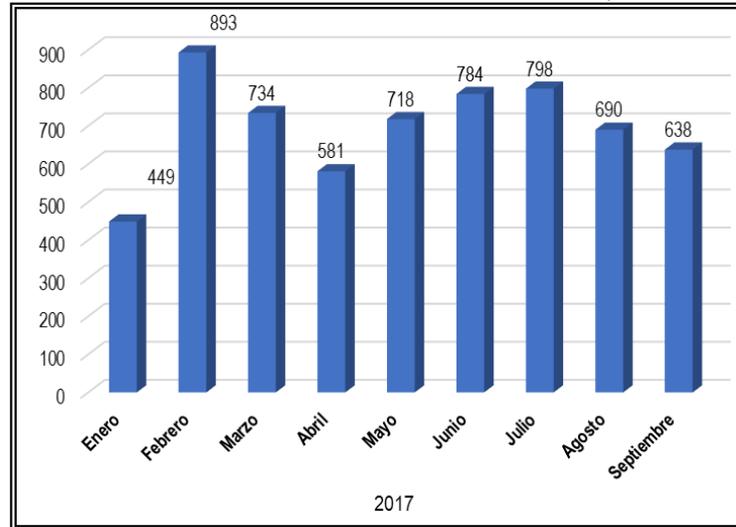
Tabla 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", septiembre 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 septiembre, cerca del 68% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 32% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

El mes de septiembre presentó una disminución del 7,53% de solicitudes ingresadas por este canal con respecto al mes de agosto.

2.2. Canal presencial

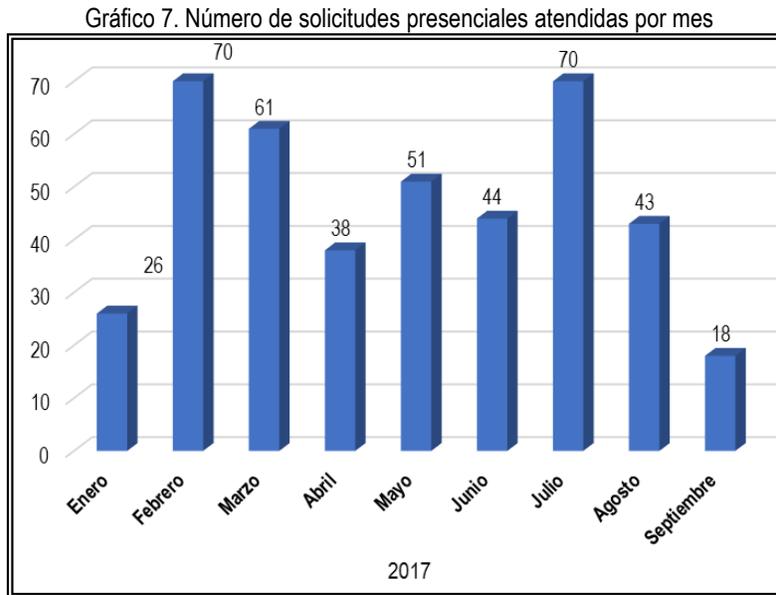
En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde las personas pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La **Tabla 6** presenta el número de solicitudes presenciales atendidas por mes.

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 |

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

Para el mes de septiembre se evidenció una disminución del 58,13% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de agosto donde se atendieron 43 solicitudes.



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

2.3. Chat Institucional

Mediante la página web www.minambiente.gov.co, las personas pueden acceder al Chat Institucional para realizar consultas con solución al primer contacto. El equipo de la Unidad Coordinadora atiende este canal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La **Tabla 7** presenta el número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional.

Tabla 7. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

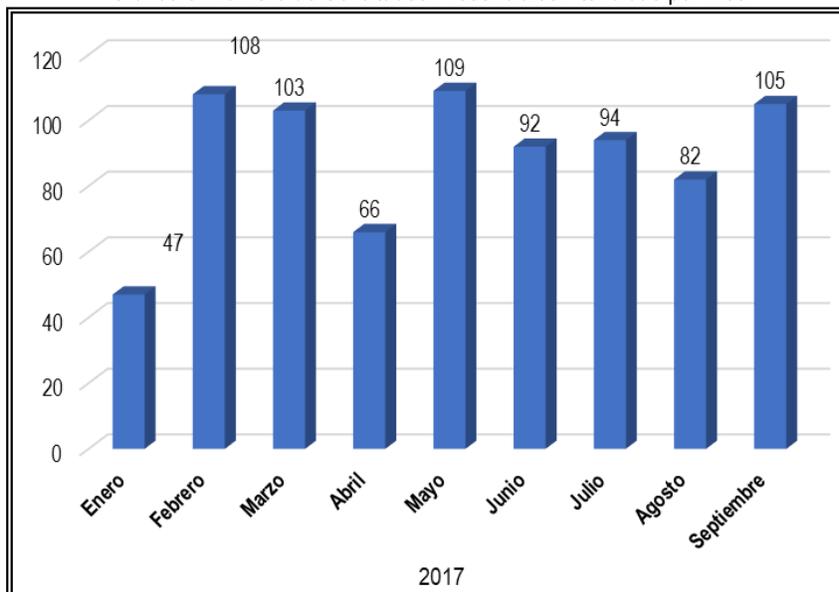
| Mes | Número de Solicitudes Atendidas |
|------------|---------------------------------|
| Enero | 47 |
| Febrero | 108 |
| Marzo | 103 |
| Abril | 66 |
| Mayo | 109 |
| Junio | 92 |
| Julio | 94 |
| Agosto | 82 |
| Septiembre | 105 |

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

Durante el mes de septiembre se observó un aumento del 28,04% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 89 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", septiembre 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 septiembre.

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 | 410 | 59 | 18 | 487 |
| Autoridades Ambientales | 126 | 34 | 0 | 160 |
| Otros Ministerios | 40 | 6 | 0 | 46 |
| Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Otros | 43 | 5 | 0 | 48 |
| Total General | 621 | 105 | 18 | 744 |

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

El 65,45% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de septiembre correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 21,50% a temas de autoridades ambientales y el 6,18% a otros Ministerios.

2.5. Consultas de trámites del Ministerio

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofrece 7 trámites ambientales a las personas, 4 de ellos están en cabeza de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos y 3 por la Dirección de Cambio Climático (Mecanismos de Desarrollo Limpio – MDL). La **Tabla 9** presenta el número de solicitudes efectuadas por los canales de primer contacto, respecto a la información de los trámites ambientales que ofrece el Ministerio.

Tabla 9. Solicitudes de trámites ambientales ofrecidos por el Ministerio efectuados por canales de primer contacto

| Trámites | Telefónico | Presencial | Chat | Total General |
|---|------------|------------|----------|---------------|
| Sustracción de Áreas de Reserva Forestal | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Levantamiento de Veda | 13 | 0 | 5 | 18 |
| Acceso a Recurso Genético | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Permiso CITES | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Total General | 23 | 2 | 7 | 32 |

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

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de septiembre corresponde a Levantamiento de Veda con 18 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.

| Autoridades Ambientales | Telefónico | Chat | Presencial |
|--|------------|------|------------|
| Secretaría Distrital de Ambiente - SDA | 53 | 9 | 0 |
| Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA | 37 | 3 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR | 10 | 9 | 0 |
| Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA | 2 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA | 2 | 2 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR | 1 | 2 | 0 |
| Secretaría del Medio Ambiente - Medellín | 2 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA | 0 | 3 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER | 3 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS | 2 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG | 2 | 0 | 0 |
| Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONIA | 2 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC | 1 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA | 2 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA | 1 | 1 | 0 |

| Autoridades Ambientales | Telefónico | Chat | Presencial |
|---|------------|-----------|------------|
| Corporación Autónoma Regional de Santander CAS | 1 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB | 1 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena CORMAGDALENA | 1 | 0 | 0 |
| Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO | 0 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA | 0 | 0 | 1 |
| Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM | 1 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE | 1 | 0 | 0 |
| Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente | 1 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE | 0 | 1 | 0 |
| Total general | 126 | 34 | 0 |

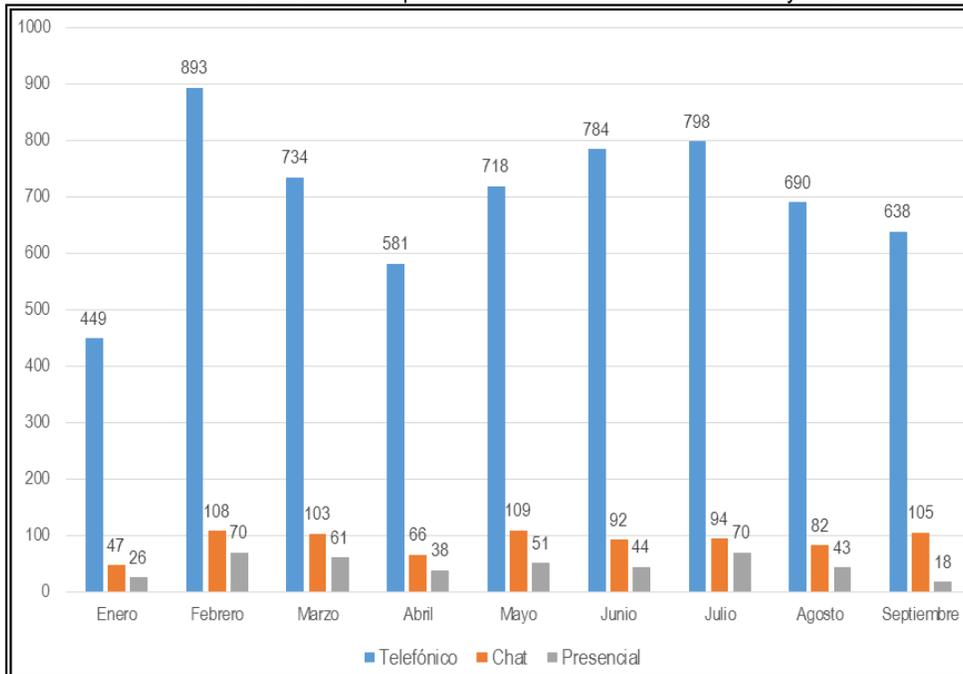
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", septiembre 2017

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

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

El **Gráfico 9** presenta la tendencia de las solicitudes gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero a septiembre 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 septiembre 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", septiembre 2017

3. URNA DE CRISTAL

Urna de Cristal es un canal de comunicación perteneciente a MinTIC, mediante el cual las personas desarrollan sus consultas o participan en foros permitiendo así el interactuar con el Estado y el respectivo sector. Las consultas realizadas a través de la herramienta, son revisadas a diario con la finalidad de dar respuesta en términos propios de esta.



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

De acuerdo a los últimos reportes de gestión de la herramienta, desde el 1 al 30 de septiembre de 2017 el Ministerio recibió solicitud dando respuesta, lo que obedece al 100% de solicitudes atendidas, lo que clasifica al Ministerio en una valoración de **excelente**, según los parámetros establecidos por Urna de Cristal.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES.

Con la conformación del Centro de Contacto, se garantiza el acceso a la información, la realización de trámites y servicios, la atención oportuna de las peticiones de los ciudadanos con canales disponibles como canal telefónico, atención presencial, virtual, cumpliendo así con las directrices y lineamientos impartidos por la Estrategia de Gobierno en Línea. El Centro de Contacto es un medio idóneo para la caracterización de usuarios y de necesidades, generando insumos importantes para las áreas misionales y permite enfocar y mejorar la prestación del servicio.

Con la implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental, se han realizado acciones relacionadas a este proceso como son:

- ✓ Gestión de requerimientos funcionales para el trámite de las peticiones, 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 septiembre 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 | 1-32-008354 | Oficina Asesora de Planeación | Año 2016 - Enero a 15 de septiembre de 2017 |
| 2 | 1-32-008354 | Oficina Asesora Jurídica | Año 2016 - Enero a 15 de septiembre de 2017 |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 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 |
|------------|--|--|--|
| 19/09/2017 | Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 11 Asistentes, se adjunta acta de asistencia | Los usuarios de la Dirección de Bosques se comprometieron a realizar el cierre de los registros pendientes En SIGDMA. |
| 26/09/2017 | Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | Cesar Rey Rubén Guerrero Gerardo Matiz | La UCGA propició espacio para socializar el proceso de tipificación y direccionamiento de las PQRSD, plan de mejora de observaciones efectuadas por la contraloría respecto al |

| Fecha | Dependencia | Asistentes | Conclusiones |
|------------|--|---|---|
| | | | seguimiento a la oportunidad de las PQRSD, responsabilidades disciplinarias por omisión de términos de respuesta a PQRSD, entrega de listado de registros pendientes en SIGDMA; la DBBSE se comprometió a gestionar el cierre de los colaboradores de la dirección técnica. |
| 19/08/2017 | Despacho Viceministro | Gloria Portela | Se entrega por parte de la UCGA el listado de registros pendientes en SIGDMA de los colaboradores del despacho, Gloria Portela se compromete a gestionar el cierre de pendientes de los usuarios asignados al despacho. |
| 20/09/2017 | Dirección de Gestión Integral de Recurso Hídrico | Dennis Rincón Linda Gomez Alfredo Forero Belkys Gomez Raymundo Tamayo | Se entregó por parte de la UCGA el listado de registros pendientes en SIGDMA de los colaboradores de la dirección se comprometen a efectuar el cierre y a dar respuesta al memorando por el SIGDMA. |
| 21/09/2017 | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación | Gilber Corrales Gerardo Matiz | Se entregó por parte de la UCGA el listado de registros pendientes en SIGDMA de los colaboradores de la oficina, Gilber corrales se compromete a efectuar el cierre de los pendientes y a proyectar respuesta del memorando. |
| 25/09/2017 | Grupo de Contratos | Jenny Guerra Villareal | Se entregó por parte de la UCGA el listado de registros pendientes en SIGDMA de los colaboradores del grupo. Se comprometieron a efectuar la respuesta de los registros pendientes, la coordinación envió respuesta el día 28/09/2017 donde reporta el cierre de algunos registros y la justificación de otros que por procesos de la Entidad requieren dejarse abiertos. |
| 20/09/2017 | Oficina de Asuntos Internacionales | Dorys Fino | Se entregó por parte de la UCGA el listado de registros pendientes en SIGDMA de los colaboradores de la oficina, la secretaria Doris Fino se comprometió a gestionar el cierre con los gestores de la oficina para efectuar el cierre de los pendientes. |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 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