

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 al 31 de Agosto 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 oportunidad.....	6
1.5.	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	7
2.1.	Canal telefónico.....	8
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	15
4.1.	Preguntas Encuesta de Satisfacción	15
5.	OTRAS ACCIONES DE GESTIÓN DE LA UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	16
5.1	Estrategia de participación ciudadana.....	17

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
 (1 al 31 de agosto 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 agosto 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 agosto, 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 1720 peticiones, seguida del correo electrónico con 886 peticiones y la sede electrónica con 97 peticiones.

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

Canales de Ingreso de Peticiones	Número de Solicitudes
Ventanilla Única (peticiones físicas)	1720
Sede Electrónica	97
Correo electrónico	886
Total	2703

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

De las 2703 peticiones que ingresaron al Ministerio, la Unidad Coordinadora gestionó 407 peticiones (correspondiente al 15% 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.

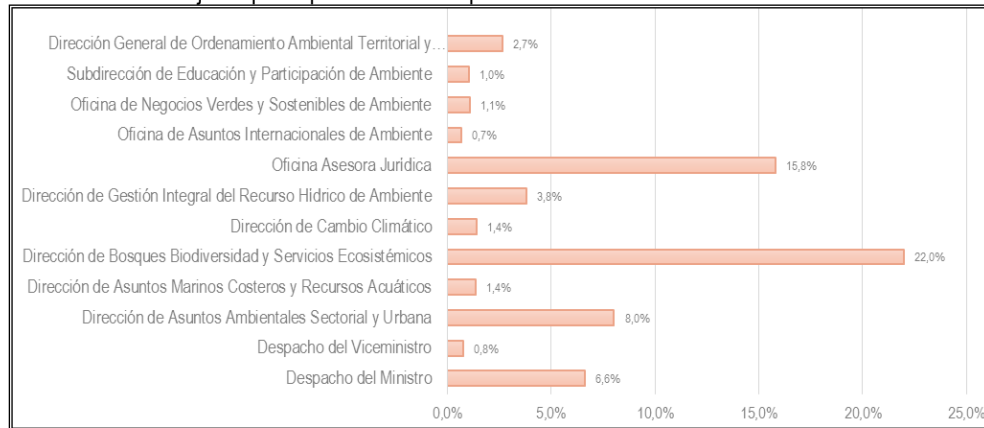
Tabla 2. Solicitudes físicas gestionadas por las dependencias del Ministerio, agosto 2016

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS JULIO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	179	6,6%
	Despacho del Viceministro	21	0,8%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	217	8,0%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	37	1,4%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	594	22,0%
	Dirección de Cambio Climático	38	1,4%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	103	3,8%
	Oficina Asesora Jurídica	427	15,8%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	18	0,7%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	29	1,1%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	28	1,0%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	72	2,7%
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	180	6,7%
	Grupo de Comunicaciones	9	0,3%
	Grupo Contratos	55	2,0%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	407	15,1%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	3	0,1%
	Grupo de Presupuesto	3	0,1%
	Grupo de Tesorería	22	0,8%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0,1%
	Grupo de Gestión Documental	15	0,6%
	Grupo de Sistemas	5	0,2%
	Grupo Talento Humano	175	6,5%
	Secretaría General	30	1,1%
	Grupo de Servicios Administrativos	8	0,3%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	7	0,3%
	Oficina de Control Interno	13	0,5%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	6	0,2%	
TOTAL PETICIONES		2703	100%

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

La Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó 427 peticiones, seguida por la oficina Asesora Jurídica con 428 y la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto con 407.

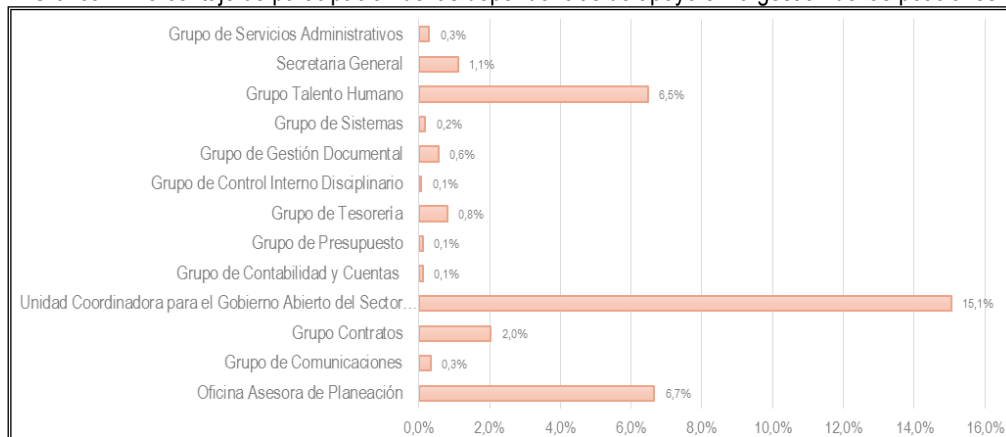
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2016

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de agosto, la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos gestionó el 22% de las peticiones de la Entidad, la oficina Asesora Jurídica el 15,8% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana el 8%.

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

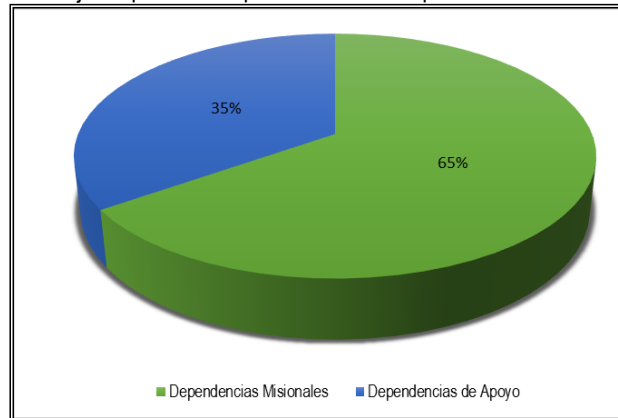


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2016

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 15,1%, seguido de la Oficina Asesora de Planeación con 6,7% y el Grupo de Talento Humano con 6,5%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad, fueron gestionadas en un 65,22 por las dependencias misionales y el 34,78% 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 de los indicadores de oportunidad en la respuesta:

Tabla 3. Oportunidad en la respuesta agosto de 2016.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones	Indicador (%)
Solicitudes atendidas a tiempo	797	29,48
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	48	1,77
Solicitudes vencidas sin responder	499	18,46
Trámite	1359	50,27
Total	2363	100

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto agosto 2016

Al momento de realizar el reporte de la oportunidad en las respuestas se identificó que el 50,27% de las peticiones ingresadas en la entidad en el mes de agosto se encuentra en trámite, 29,48% fueron respondidas dentro de términos de Ley, el 1,77% se respondieron fuera de términos y el 18,46% de las peticiones se encuentran vencidas sin responder tal como lo presenta la **Tabla 3**.

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 agosto se aplicaron 5 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.

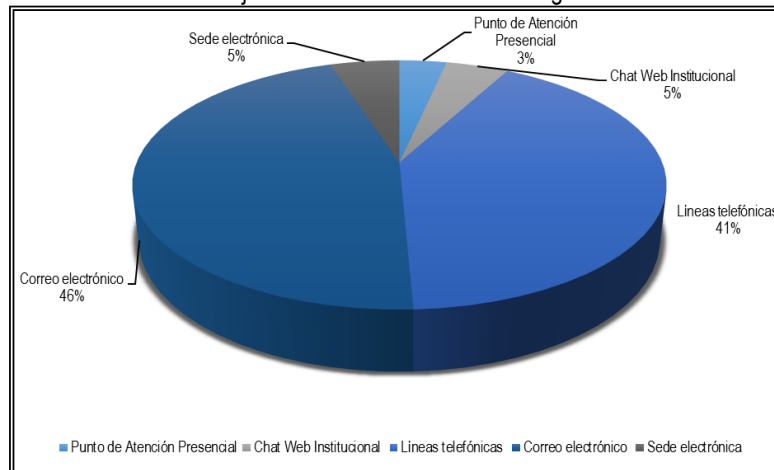
Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, agosto de 2016

Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Tramitadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	66	66	0	100%	3,40%
Chat Web Institucional	87	87	0	100%	4,49%
Líneas telefónicas	803	803	0	100%	41,41%
Correo electrónico	886	886	0	100%	45,69%
Sede electrónica	97	97	0	100%	5,00%
TOTAL	1939	1939	0	100%	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto agosto 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 agosto 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, agosto 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 5** presenta las solicitudes telefónicas atendidas por mes.

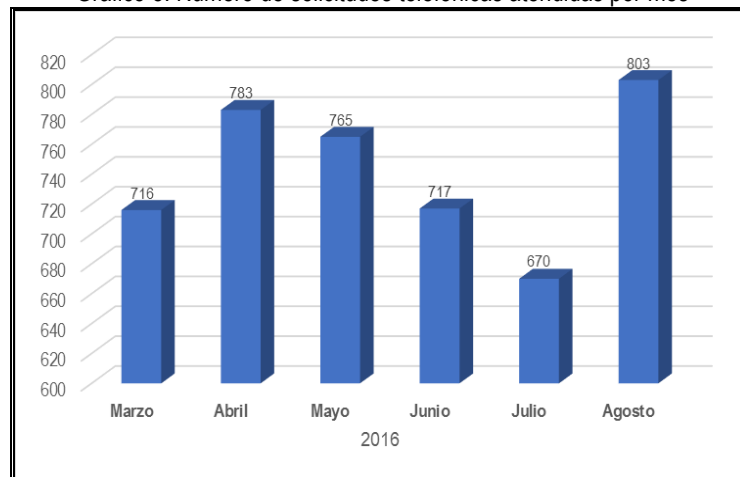
Tabla 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2016

El promedio de los últimos 6 meses muestra que el Centro de Contacto atiende en promedio 742 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 agosto, cerca del 65% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 35% ingresaron por la línea de atención nacional.

Gráfico 5. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

El mes de agosto presentó un aumento del 32,3% de solicitudes con respecto al mes de julio.

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.

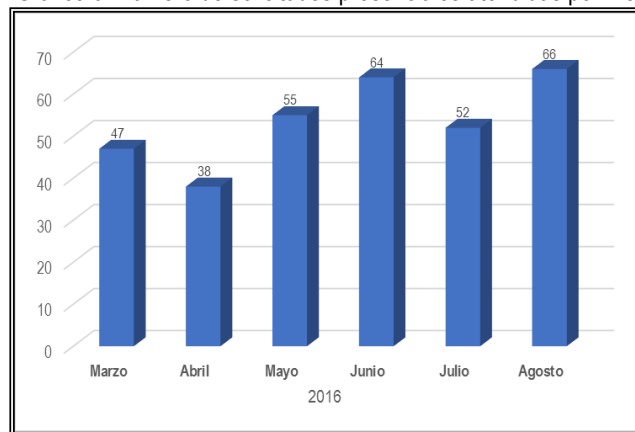
Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto agosto 2016

Para el mes de agosto se evidenció un aumento del 26,9% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de julio donde se atendieron 52 solicitudes.

Gráfico 6. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 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 7** presenta el número de solicitudes atendidas por el chat institucional.

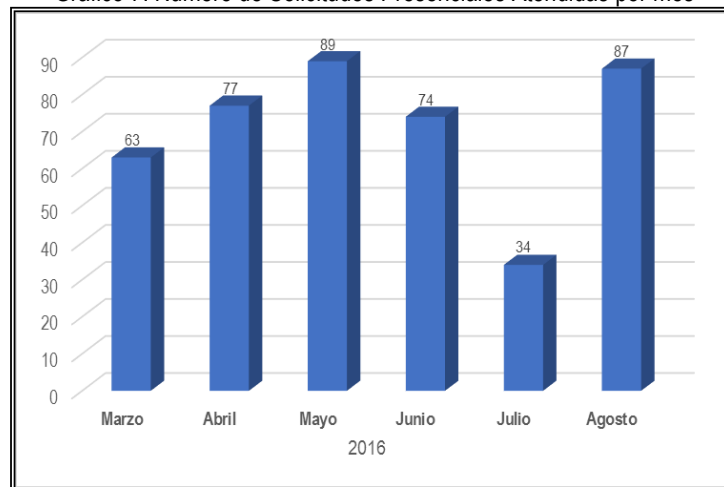
Tabla 7. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

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

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto agosto 2016

Durante el mes de agosto se observó un aumento del 155,9% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 34 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, agosto 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 agosto.

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	424	51	52	527
Autoridades Ambientales	139	22	9	170
Otros Ministerios	34	4	13	51
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	0	0	0	0
Otros	70	10	2	82
Total General	629	34	52	830

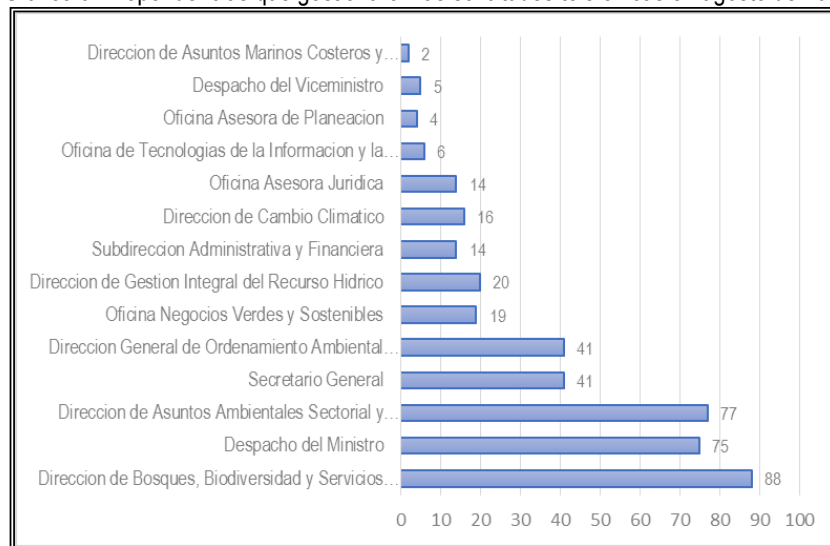
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto agosto 2016

El 63,49% de las solicitudes que ingresan por los canales de primer contacto en el mes de agosto correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 20,48% a temas de autoridades ambientales y el 6,1% 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 agosto al interior del Ministerio, la dependencia con mayor direccionamiento de solicitudes en el periodo fue la Dirección de Bosques y servicios Ecosistémicos con un total de 88 registros, seguido de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 73.

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

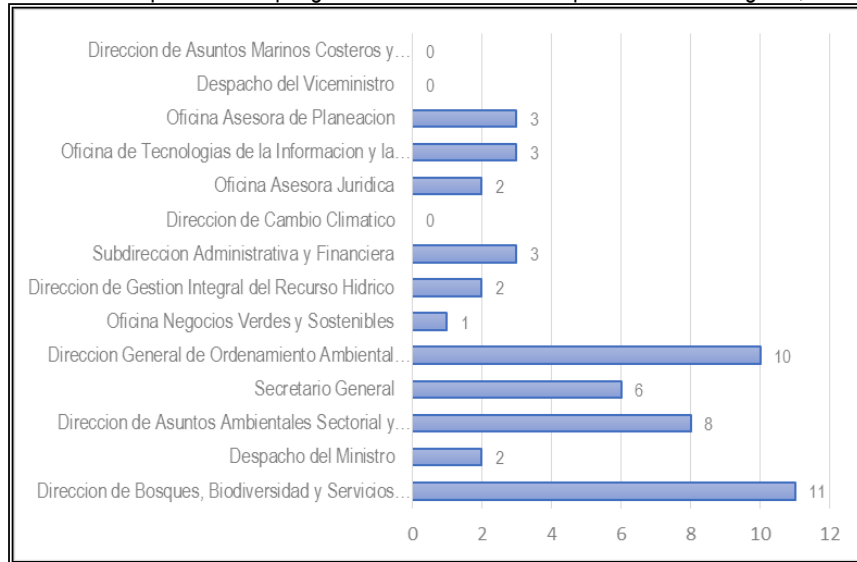


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2016

2.4.2. Competencia en gestión de solicitudes presenciales

De las 51 solicitudes recibidas por el canal presencial durante el mes de agosto, 11 solicitudes eran competencia de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos, seguido de la Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial – SINA con 10 y la Dirección Ambiental Sectorial y Urbana con 8 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 agosto, 2016

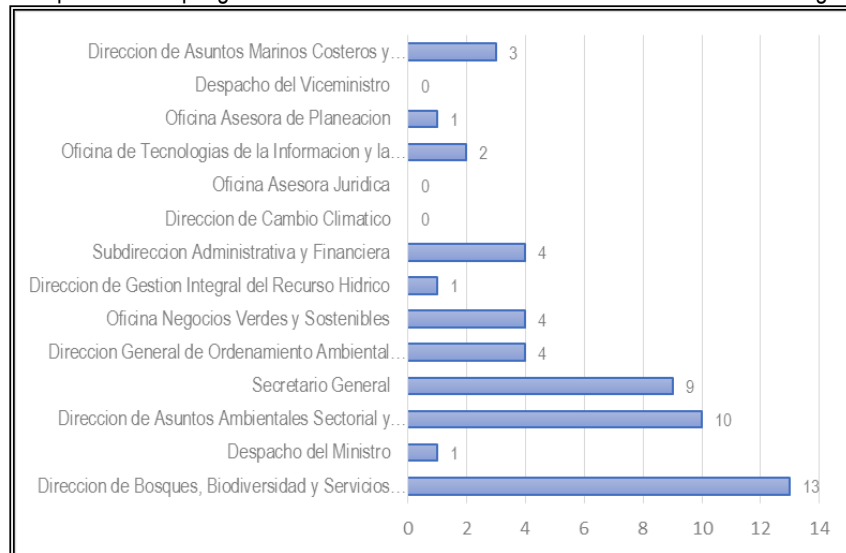


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2016

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

El chat institucional en el mes de agosto atendió 52 solicitudes, 13 de ellas eran competencia de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos, seguido de la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 10 registros. La información es presentada en el **Gráfico 10**.

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



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 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	12	3	3	18
Levantamiento de Veda	9	0	0	9
Acceso a Recurso Genético	6	1	1	8
Permiso CITES	1	1	0	2
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	5	5	0	10
Total General	33	10	4	47

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2016

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de agosto fueron los de Sustracción de Áreas de Reserva Forestal y Mecanismos de Desarrollo Limpio –MDL con 18 y 10 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	Total General
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	58	2	4	64
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	35	6	2	43
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	12	2	1	15
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	2	3	1	6
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	6	0	0	6
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	3	1	0	4
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	0	4	0	4
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	3	0	0	3
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	2	1	0	3
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	3	0	0	3
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia CORPOAMAZONÍA	2	1	0	3
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	1	1	0	2
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	2	0	0	2
Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar CSB	1	1	0	2
Corporación para el desarrollo sostenible del Urabá CORPOURABA	1	0	0	1

Autoridades Ambientales	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO	1	0	0	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	1	0	0	1
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1	0	0	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y Oriente Amazónico CDA	0	0	1	1
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR	1	0	0	1
Secretaría de Medio Ambiente - Neiva	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS	1	0	0	1
Total General	139	22	9	170

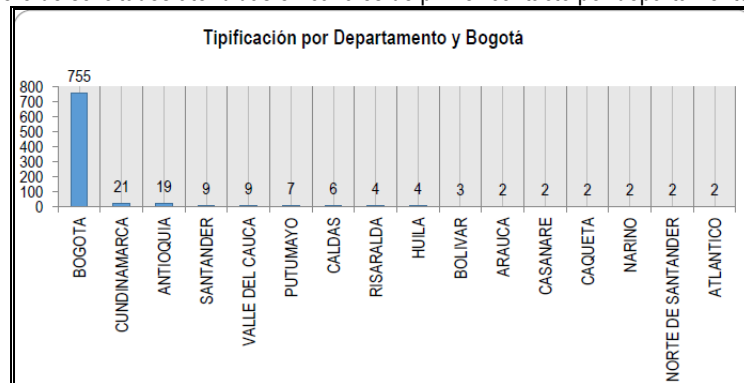
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2016

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 Antioquia – CORANTIOQUIA y la Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA.

2.7. Consultas por Departamentos

En los canales de atención de solución al primer contacto que ofrece el Ministerio (presencial, telefónico y chat institucional) se identifican la ubicación geográfica nacional de donde provienen las consultas, para el mes de agosto el territorio del país con mayor número de solicitudes efectuadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue el Distrito Capital con 755 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, agosto de 2016



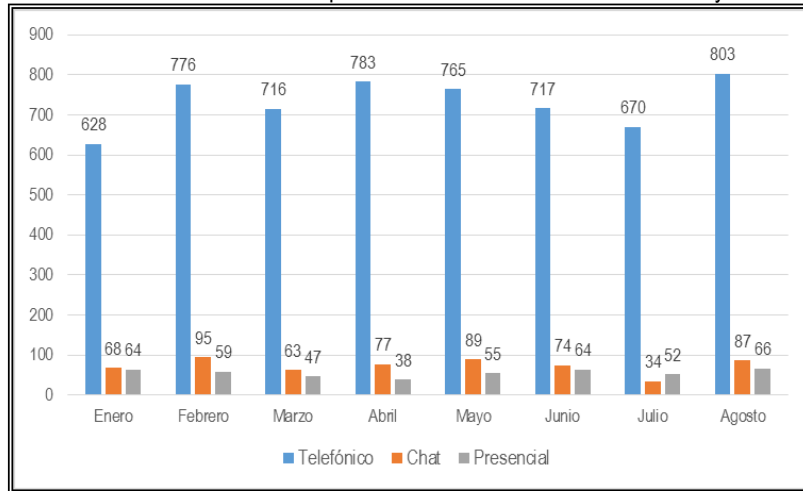
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Agosto 2016

Los departamentos de Colombia que no registraron consultas en los canales de primer contacto durante el mes de agosto fueron: Guainía, Guaviare, La Guajira, Vaupés 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 agosto 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 un aumento en la demanda del 155,9% con respecto al mes anterior. El canal presencial presentó la misma tendencia de con un incremento del 26,9% con respecto al mes de julio.

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



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2016

3. URNA DE CRISTAL

Este canal de comunicación pertenece a MinTIC, mediante este medio 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.

Para el periodo de agosto la herramienta presentó fallas por lo cual no fue posible reportar la cifra acumulada a agosto de 2016.

4. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

4.1. Preguntas Encuesta de Satisfacción

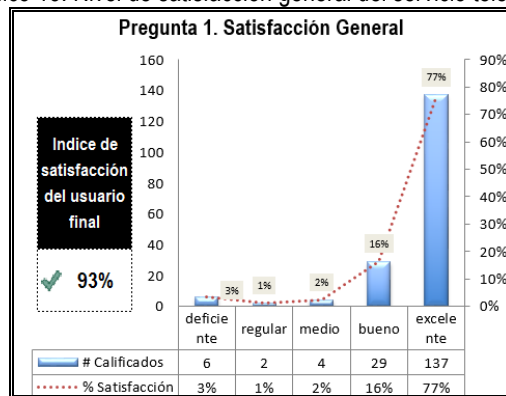
La encuesta de satisfacción realizada al canal telefónico la componen 3 preguntas, las cuales se presentan a continuación:

1. Utilizando las teclas de su teléfono donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indiquenos 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.

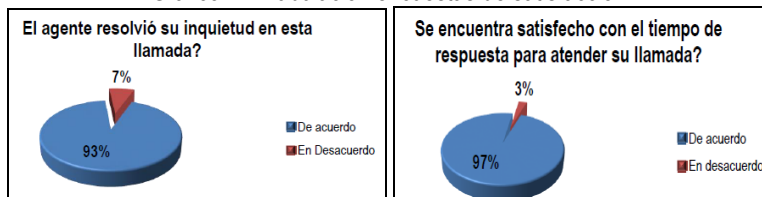
Durante el mes de agosto fueron realizadas 178 encuestas de satisfacción, lo correspondiente al 22,2% de las solicitudes atendidas por el canal telefónico (803), de las encuestas efectuadas 137 solicitudes fueron calificadas como excelente el servicio prestado por el Centro de Contacto y tan solo 6 fue valorada 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, agosto 2016

Gráfico 14. Tabulación encuestas de satisfacción



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 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 93%.

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

En la implementación del Modelo de Gobierno Abierto, 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 lo cual 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 agosto se apoyó en la preparación de la participación de Colombia en la Cuarta Reunión del Comité de Negociación del Acuerdo Regional del Principio 10 (Santo Domingo, 9-12 de agosto de 2016). Además asistimos al Encuentro Intergubernamental sobre Principio 10 en la Cancillería.
- 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 3 sesiones de trabajo con el Centro de Innovación del Departamento Nacional de Planeación y en el Ministerio. El proyecto se encuentra en la fase de planificación de trabajo de campo para recolectar información de la población expuestas y de los emisores de humos. En este proceso se realizó la inscripción del proyecto en el programa "Catalizadores de la Innovación" que es liderado por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, para ello se elaboraron la propuesta y se realizó el vídeo de presentación de la misma.
- Participación en la organización del evento Condatos/Abrelatam (noviembre 2, 3 y 4), que organiza el país con participación del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Minjusticia, MinTIC y organizaciones de la Sociedad Civil. Esto incluye la asistencia y participación en el Comité Ejecutivo y en el Subcomité Temático y Metodológico del cual hace parte MinAmbiente.
- Se realizaron diversas reuniones con la Secretaria de Transparencia y con la Oficinas TIC y de Planeación de MinAmbiente para dar cumplimiento a los compromisos 7 y 14 del II Plan de Acción de la Alianza del Gobierno Abierto.

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 y preparación de informe con los pendientes. Esto incluyó la participación de 3 sesiones.
- ✓ Consolidación de usuario (roles y permisos) de todas las dependencias de la Entidad.
- ✓ Asesoría y capacitación a diversas áreas en el uso de la herramienta.
- ✓ 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 julio, 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,

Nelly Greis Pardo Sánchez
Secretaria General

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