

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 al 31 de enero de 2018)

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	3
1.1. Reporte del indicador de cumplimiento en la oportunidad en la respuesta de peticiones de la entidad	6
1.2. Reporte del indicador de satisfacción en los canales de atención	7
2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO.....	7
2.1. Canal telefónico	9
2.2. Canal presencial	10
2.3. Chat Institucional	10
2.4. Competencia en la gestión de solicitudes	13
2.5. Consultas de trámites del Ministerio	13
2.6. Consultas de Autoridades Ambientales	14
2.7. Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio.....	15
3. URNA DE CRISTAL	16
4. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES.....	17
5. SEGUIMIENTO EN CALIDAD Y CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD	20
6. REALIZACIÓN DE INFORMES	22

INFORME DE GESTIÓN
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
 (1 al 31 de enero de 2018)

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 al 31 de enero de 2018, 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

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 al 31 de enero, ingresaron un total de 2946 PQRSD, la Unidad Coordinadora gestionó 654 (correspondiente al 22,19% 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 1** presenta la participación de las áreas del Ministerio en la gestión de las PQRSD y el porcentaje de contribución en la gestión.

Tabla 1. Solicitudes gestionadas por las dependencias del Ministerio, enero 2018

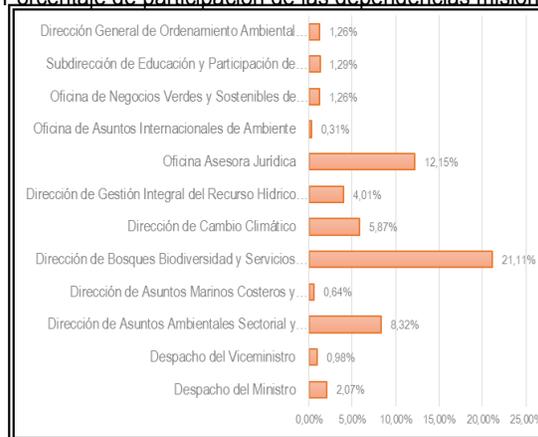
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
MISIONALES	Despacho del Ministro	61	2,07%
	Despacho del Viceministro	29	0,98%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	245	8,32%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	19	0,64%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	622	21,11%
	Dirección de Cambio Climático	173	5,87%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	118	4,01%
	Oficina Asesora Jurídica	358	12,15%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	9	0,31%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	37	1,26%

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	38	1,29%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	37	1,26%
DE APOYO	Oficina Asesora de Planeación	147	4,99%
	Grupo de Comunicaciones	20	0,68%
	Grupo Contratos	21	0,71%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	654	22,20%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	13	0,44%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	4	0,14%
	Grupo de Tesorería	17	0,58%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,03%
	Grupo de Gestión Documental	29	0,98%
	Grupo de Sistemas	1	0,03%
	Grupo Talento Humano	238	8,08%
	Secretaría General	5	0,17%
	Grupo de Servicios Administrativos	15	0,51%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	11	0,37%
	Oficina de Control Interno	15	0,51%
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	9	0,31%	
Total		2946	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, a partir de los registros entrantes en enero de 2018

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionó 640 seguida de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con 418 y la Oficina Asesora Jurídica con 358.

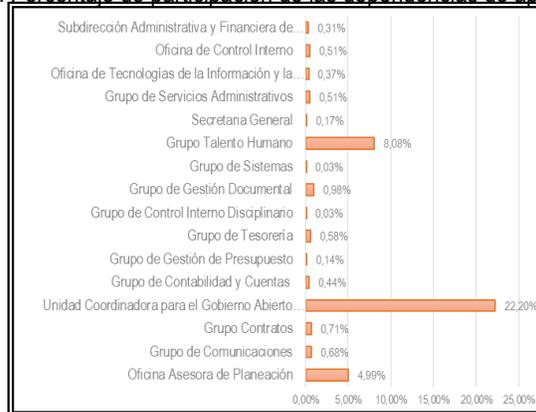
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2018

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de enero, la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó el 21,11% de las peticiones de la Entidad, la Oficina Asesora Jurídica el 12,15% y la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana el 8,32%.

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

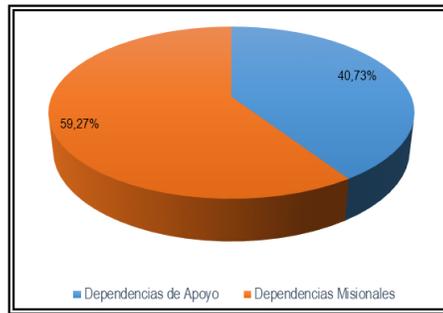


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2018

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 22,20%, seguido del Grupo de Talento Humano con el 8,08% y la Oficina Asesora de Planeación con el 4,99%.

El **Gráfico 3** presenta el porcentaje de participación en la gestión de peticiones para el mes de enero 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, enero 2018

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 59,27% por las dependencias misionales y el 40,73 % por las dependencias de apoyo.

1.1. Reporte del indicador de cumplimiento en la oportunidad en la respuesta de peticiones de la entidad

La Unidad Coordinadora reporta la medición del cumplimiento en los plazos de repuesta que establece la Ley 1755 de 2015. A continuación se presenta el reporte del indicador de oportunidad en la respuesta:

Tabla 2. Oportunidad en la respuesta, enero de 2018.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	592
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	84
Solicitudes vencidas sin responder	204
Solicitudes en gestión	2066
Total	2946

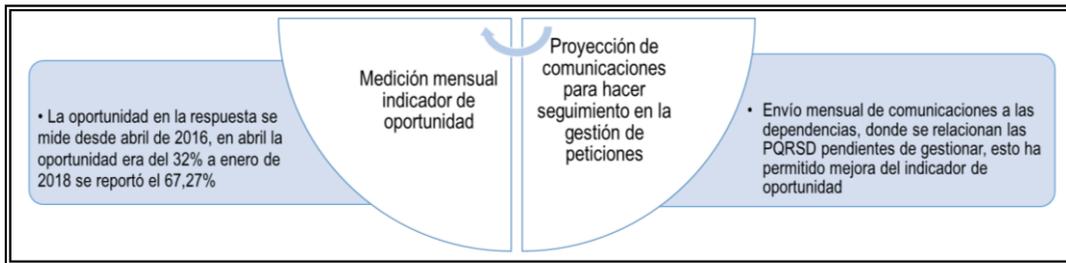
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto enero 2018

El Indicador de cumplimiento 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 cumplimiento en la oportunidad en la respuesta para el mes de enero fue del 67,27%.

Gráfico 4. Gestión en la Oportunidad de respuesta a peticiones



1.2. Reporte del indicador de satisfacción en los canales de atención

Para la medición del indicador se identifica como satisfactoria las encuestas efectuadas en los canales de atención (presencial y telefónico) 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 enero se aplicaron 103 encuestas, 97 obtuvieron resultados satisfactorios y 6 insatisfactorios, arrojando un 94,17% en la efectividad del servicio en la atención.

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 3** 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 3. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, enero de 2018

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	12	12	0	100%	1,3%
Chat Web Institucional	185	185	0	100%	20,1%
Líneas telefónicas	724	593	55	81,90%	78,6%
TOTAL	921	790	55	94%	100,0%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

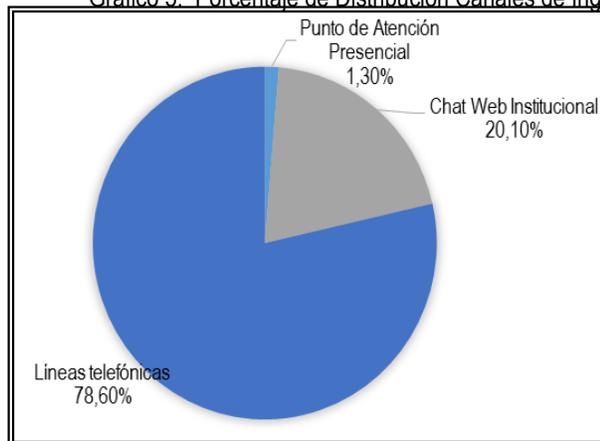
La **Tabla 3** permite visualizar que de los canales de atención que atiende la Unidad Coordinadora (presencial, telefónico y chat), el más usado por los usuarios de la Entidad durante el mes de enero de 2018 fue el telefónico con el 78,6%.

Es de aclarar que existen registros y franjas de mayor impacto en perdida de llamadas mayores a 5 segundos, esto significa que el ciudadano si espero a ser atendido; las menores a 5 segundos se refiere al que usuario no espero a ser atendido.

Para mitigar este impacto de llamadas no atendidas a tiempo se procedió al cambio de los horarios de almuerzo, para las 3 personas que tenemos disponibles; también se debe tener en cuenta que existen tiempos muertos y otros pocos donde ingresan muchas al mismo tiempo. Que esta es la razón del número de llamadas presentadas en este informe como no atendidas.

Fecha	Horario	Cantidad	Motivo
05/01/2018	14:30 - 15:00	4	Cola de llamada, por almuerzo 2 personas disponibles ingresan 8 llamadas
24/01/2018	08:00 - 08:30	2	Cola de llamada, Ingresan 5 llamadas
25/01/2018	13:00 - 13:30	2	Hora de almuerzo, por almuerzo 2 disponibles e ingresan 5 llamadas
26/01/2018	14:30 - 15:00	2	Cola de llamada, ingresan 6 llamadas
30/01/2018	08:30 - 09:00	2	Cola de llamada, ingresan 7 llamadas
31/01/2018	10:30 - 11:00	10	Cola de llamada, ingresan 13 llamadas

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting" enero 2018

De los canales de consulta que la Entidad proporciona a las personas para realizar solicitudes, se observa en el **Gráfico 5** que son el canal telefónico y el chat institucional los más demandados por los usuarios.

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.

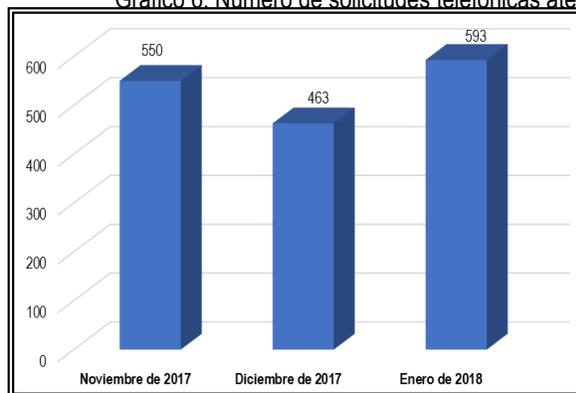
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Noviembre 2017	550
Diciembre 2017	463
Enero 2018	593

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

El promedio de los últimos tres meses muestra que el Centro de Contacto atendió en promedio 535 solicitudes mensuales por el canal telefónico, enero de 2018 fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 593 solicitudes atendidas. Para el mes de enero, cerca del 76,90% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 23,10% 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", enero de 2018

El mes de enero de 2018 presentó un aumento del 28,07% de solicitudes ingresadas por este canal con respecto al mes de diciembre de 2017.

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.

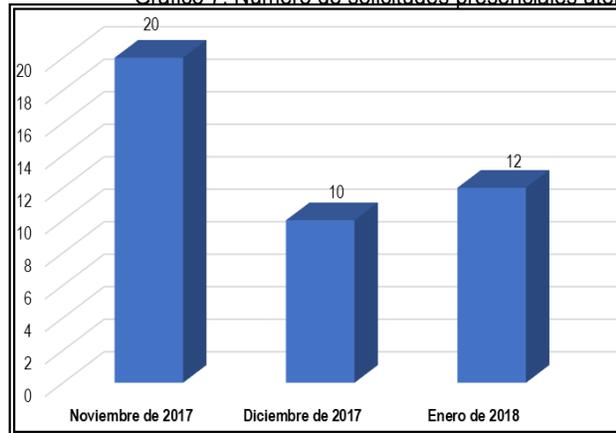
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Noviembre 2017	20
Diciembre 2017	10
Enero 2018	12

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

Para el mes de enero se evidenció un aumento del 20% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de diciembre de 2017 donde se atendieron 10 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

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.

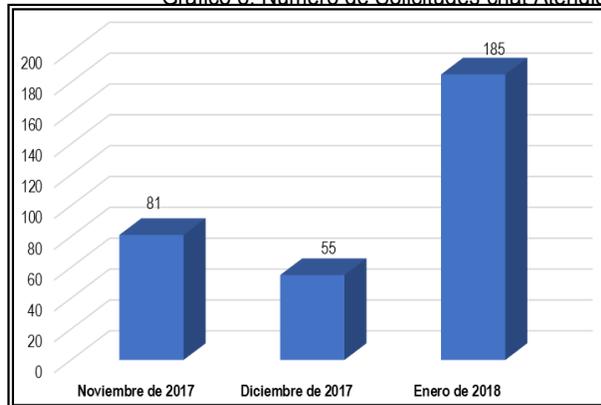
Tabla 6. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Noviembre 2017	81
Diciembre 2017	55
Enero 2018	185

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

Durante el mes de enero de 2018 se observó un aumento del 236,36% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 55 solicitudes, este hecho se debe a la puesta en operación de un nuevo chat que permite una interacción fluida con los usuarios de la Entidad . Las solicitudes que se gestionan por este canal son en su mayoría 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 chat Atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

2.4. Consultas de información MinAmbiente

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental en el ejercicio de administración de las PQRSD de la Entidad, se encuentra construyendo una base de datos del conocimiento, ejercicio que le sirve para determinar la información que demandan los usuarios por los canales de atención y recepción de PQRSD. El top 11 es presentado a continuación:

N°	Temática General	Específica
1	Información de planes Posconsumo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolección de llantas ✓ Residuos electrónicos ✓ Neveras ✓ Pilas ✓ Medicamentos veterinarios vencidos ✓ Aceites usados ✓ residuos Hospitalarios ✓ Bombillas Fluorescentes Usadas ✓ Disposición final maquinaria rayos X
2	Carbono	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impuesto al carbono ✓ Mecanismos de Desarrollo Limpio ✓ Beneficios tributarios
3	Vertimientos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permiso de vertimientos ✓ Información técnica Resol 631 de 2015
4	Erosión y Deforestación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tala arboles ✓ Apoyo económico en reforestación ✓ Solicitud de recursos naturales en deforestación y especies en Colombia. ✓ Reforestación ✓ Poda de Árboles ✓ Proyecto de reforestación ✓ Incentivos para la conservación de bosques nativos (decreto 1996 del 99)
5	Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contaminación en fuentes hídricas ✓ Contaminación atmosférica ✓ Contaminación auditiva ✓ Contaminación por lavaderos de carros ✓ Contaminación Marítima ✓ Organoléptia ✓ Contaminación por Glifosato
6	Pago servicios ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tasa retributiva uso del agua ✓ Beneficios tributarios
7	Expedición de tarjetas profesionales a Administradores Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitudes de expedición
8	Construcción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Invasión espacio público ✓ Demoliciones

N°	Temática General	Específica
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propiedad horizontal ✓ Compra de predios
9	Acuicultura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información pesca deportiva ✓ Mortandad de peces
10	Bosques de Paz	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información general ✓ convocatoria Bosques de Paz ✓ Normatividad
11	Trámites MinAmbiente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permiso CITES ✓ Levantamiento de veda

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, enero 2018

2.5. 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 de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, 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 enero.

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	399	113	12	524
Autoridades Ambientales	108	51	0	159
Otros Ministerios	38	5	0	43
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	4	4	0	8
Otras Entidades	42	12	0	54
Total General	591	185	12	788

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

El 66,49% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de enero correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 20,17% a temas de autoridades ambientales y el 5,45% a otros Ministerios.

2.6. 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 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	8	1	4	13
Levantamiento de Veda	6	0	2	8
Acceso a Recurso Genético	3	0	0	3
Permiso CITES	6	0	2	8
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	2	0	0	2
Total General	25	1	8	34

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de enero corresponde a Sustracción de Áreas de Reserva Forestal con 13, seguido de Levantamiento de Vedas y Permiso CITES con 8 cada uno. Sigue siendo el canal telefónico el canal con mayor demanda para este tipo de consultas.

2.7. 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
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	45	13	0
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	22	15	0
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	7	2	0
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	4	2	0
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	1	4	0
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	2	2	0
Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR	2	1	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	3	1	0
Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar CSB	2	1	0
Corporación Autónoma Regional de La Guajira CORPOGUAJIRA	2	1	0
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	1	2	0
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	3	0	0
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR	2	1	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB	1	1	0
Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE	1	1	0
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	0	1	0
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS	0	2	0
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONÍA	1	0	0
Corporación para el desarrollo sostenible del Urabá CORPOURABA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE	0	0	0
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	0	1	0
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1	0	0

Minambiente - BPM Consulting", enero 2018

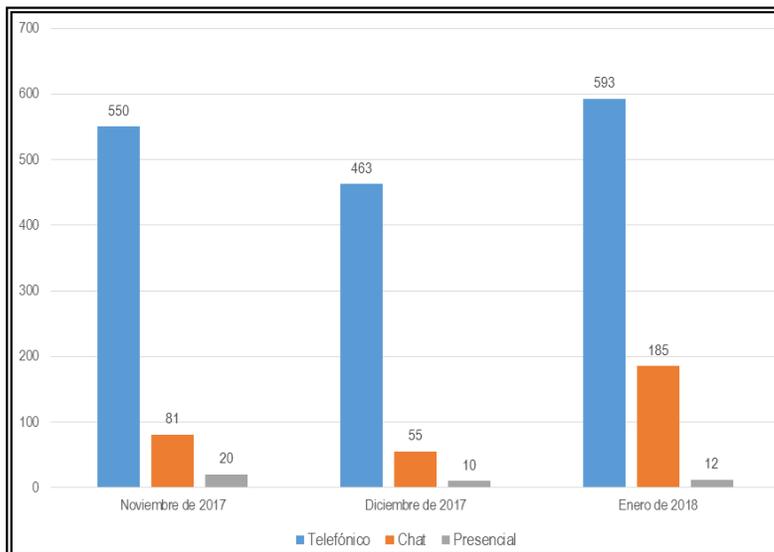
El top 5 de solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Secretaria Distrital de Ambiente – SDA, seguido de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC y la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM.

2.8. 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 noviembre de 2017 a enero de 2018. En la gráfica se evidencia que el canal telefónico es el de mayor demanda para la realización de consultas, el Chat Institucional registró en promedio de sus últimos tres meses 107 solicitudes. Para el mes de enero de 2018 el canal telefónico presentó un aumento de 28,1% con respecto a diciembre de 2017.

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", enero 2018

2.9. Accesibilidad para el ciudadano página web

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental viene realizando un ejercicio de colaboración con el Grupo de Comunicaciones y la Oficina de Tecnología de la Información y la comunicación, para mejorar la funcionalidad y accesibilidad de la página web institucional del Ministerio, durante el mes de enero se efectuaron mesas de trabajo que permiten crear una propuesta de mejora de la web que se espera ser presentada el mes de febrero.

De igual forma la UCGA realizó la publicación de los informes de gestión semestral (segundo periodo) y anual de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, el cual presenta la gestión de peticiones, atención de canales, acciones de implementación del modelo de gobierno abierto entre otra información. Esta publicación se realiza como un componente del ejercicio de rendición de cuentas de la Entidad. Los informes se encuentran disponibles accediendo por el siguiente link: <http://www.minambiente.gov.co/index.php/servicios-de-atencion-al-ciudadano/informes-de-gestion-de-ministerio#informe-de-gesti%C3%B3n-mads>.

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 al reporte de gestión de la herramienta, del 1 al 31 de enero de 2018 el Ministerio no recibió solicitudes por este medio.

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.
- ✓ Definición de mensajes y acciones en la estrategia de divulgación del sistema.
- ✓ 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.
- ✓ Levantamiento de mejoras en el Sistema Integrado de Gestión Documental con ocasión del contrato 604 de 2017, el cual permitió levantar dos nuevos flujos documentales para separar las comunicaciones provenientes de despachos judiciales y entes de control, esto permite mejorar la gestión y el indicador oportunidad, pues se veía afectado por los términos diferentes que se establecen para ese tipo de comunicaciones y que tecnológicamente la herramienta no permitía definir. De igual forma se desplegaron mejoras en simplificación de pasos y la incorporación de una base de datos del conocimiento.

Adicional a las acciones anteriormente planteadas la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto identificó mejoras en los reportes que se extraen del SIGDMA y que sirve para efectuar seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD que ingresan a la Entidad. Resultado de ellos durante el mes de enero realizó la revisión de la funcionalidad de los 4 reportes existentes, los cuales se encuentran en ambiente de preproducción; a continuación se presenta la configuración general de información que tiene cada reporte con las mejoras:

Reporte “Total PQRS”

El reporte con las nuevas funciones desarrolladas en SIGDMA, va permitir presentar en archivo extraíble en Excel con la siguiente información:

- ✓ Radicado
- ✓ Expediente
- ✓ Gestor
- ✓ Dependencia
- ✓ Tipo de petición
- ✓ Tema
- ✓ Fecha radicado
- ✓ Fecha vencimiento
- ✓ Fecha finalización
- ✓ Medio de recepción
- ✓ Tiempo restante para vencimiento (días)
- ✓ Estado de la PQRS
- ✓ Número de días vencidos
- ✓ Categoría REDD+
- ✓ Subcategoría REDD+
- ✓ Categoría PQRS
- ✓ Subcategoría PQRS
- ✓ Tipo de población
- ✓ Comunidad
- ✓ Región Geográfica
- ✓ Departamento
- ✓ Municipio
- ✓ Fecha de respuesta
- ✓ Nombre del interesado
- ✓ Número de días de Gestión

Reporte “Solicitudes Atendidas en Tiempo”

El reporte con las nuevas funciones desarrolladas en SIGDMA, va permitir presentar en archivo extraíble en Excel con la siguiente información:

- ✓ Radicado
- ✓ Expediente
- ✓ Fecha radicado
- ✓ Asunto
- ✓ Gestor
- ✓ Fecha vencimiento
- ✓ Finalización
- ✓ Tipo petición
- ✓ Dependencia
- ✓ Estado de la PQRS
- ✓ Número de días de Gestión
- ✓ Medio de recepción de la PQRS
- ✓ Tipo de Gestión
- ✓ Categoría REDD+
- ✓ Subcategoría REDD+
- ✓ Categoría PQRS
- ✓ Subcategoría PQRS
- ✓ Tipo de población
- ✓ Comunidad
- ✓ Región Geográfica
- ✓ Departamento
- ✓ Municipio
- ✓ Fecha de respuesta
- ✓ Nombre del interesado

Reporte “Solicitudes Atendidas Fuera de Tiempo”

El reporte con las nuevas funciones desarrolladas en SIGDMA, va permitir presentar en archivo extraíble en Excel con la siguiente información:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| ✓ Radicado | ✓ Tema |
| ✓ Fecha radicado | ✓ Categoría REDD+ |
| ✓ Expediente | |
| ✓ Asunto | ✓ Subcategoría REDD+ |
| ✓ Municipio | ✓ Categoría PQRS |
| ✓ Gestor | ✓ Subcategoría PQRS |
| ✓ Fecha vencimiento | ✓ Tipo de población |
| ✓ Finalización | ✓ Comunidad |
| ✓ Tipo petición | ✓ Región Geográfica |
| ✓ Dependencia | ✓ Departamento |
| ✓ Estado de la PQRS | ✓ Fecha de respuesta |
| ✓ Número de días vencidos | ✓ Nombre del interesado |
| ✓ Medio de recepción de la
PQRSD | ✓ Número de días de Gestión |

Reporte “Solicitudes Vencidas sin Responder”

El reporte con las nuevas funciones desarrolladas en SIGDMA, va permitir presentar en archivo extraíble en Excel con la siguiente información:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| • Radicado | • Categoría REDD+ |
| • Fecha radicación | • Subcategoría REDD+ |
| • Expediente | • Categoría PQRS |
| • Asunto | • Subcategoría PQRS |
| • Gestor | • Tipo de población |
| • Fecha vencimiento | • Comunidad |
| • Tipo petición | • Región Geográfica |
| • Dependencia | • Departamento |
| • Estado de la PQRS | • Municipio |
| • Número de días vencidos | • Nombre del interesado |
| • Medio de recepción de la PQRSD | • Número de días de Gestión |
| • Tema | |

Adicional a la mejora de los informes existentes, la UCGA solicitó dos informes adicionales, los cuales se presentan a continuación.

Reporte de Asignación de PQRSD por Solucionador

El presente reporte permite a los usuarios de SIGDMA tener la siguiente información:

- ✓ Solucionador
- ✓ Estado de la PQRS
- ✓ Estado
- ✓ Tipo petición
- ✓ Tema
- ✓ Categoría REDD+
- ✓ Subcategoría REDD+
- ✓ Categoría PQRS
- ✓ Subcategoría PQRS
- ✓ Número radicado
- ✓ Fecha radicado
- ✓ Numero expediente
- ✓ Tiempo restante para vencimiento (días)
- ✓ Número de días vencido
- ✓ Número de días de gestión
- ✓ Dependencia
- ✓ Fecha de vencimiento

Reporte Geográfico de Temática REDD+ por Tipo de Ciudadano

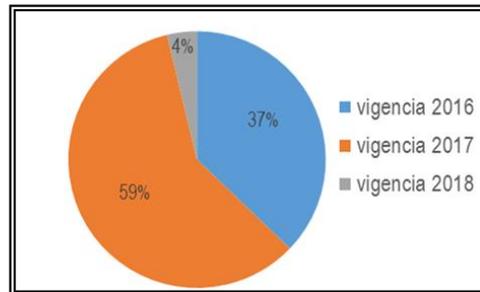
El presente reporte permite a los usuarios de SIGDMA tener la siguiente información:

- ✓ Categoría REDD+
- ✓ Subcategoría REDD+
- ✓ Región geográfica
- ✓ Tipo de población
- ✓ Numero de radicado
- ✓ Fecha radicado
- ✓ Estado
- ✓ Gestor
- ✓ Medio de recepción

5. SEGUIMIENTO EN CALIDAD Y CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRS

Actualmente A nivel Ministerial se registran un total de 2047 PQRS que según las reglas de trabajo del reporte generado desde el aplicativo SIGDMA, presentan un estado vencido y sin responder tal cual se puede observar en la siguiente ilustración, demostrando que por falta de conocimiento en el procedimiento interno de gestión documental, los expedientes permanecen abiertos o presentan un error en su finalización, lo que no asevera que efectivamente no se hubiese cumplido con lo solicitado y que no se hubiese generado ciertas acciones en atención a lo solicitado.

Gráfico 10. Solicitudes vencidas sin responder 2016 - 2018



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto enero 2018

De la clasificación presentada con el **Gráfico 10** se logra discriminar que más del 50% de las PQRSD clasificadas en este filtro pertenecen a la vigencia inmediatamente anterior con un total de 1209 PQRSD vencidas sin responder, en donde se demuestra que en un contexto general, la Entidad no está cumpliendo con sus obligaciones frente al ejercicio de respuesta o bien sea con el correcto uso del sistema Único de Gestión Documental SIGDMA.

Por su parte el 37% del global de los registros corresponden a un total 761 solicitudes registradas para el año 2016, en donde por lógica administrativa y verificación de los expedientes, se infiere que en su mayoría corresponden a números de radicado que por errores administrativos y procedimentales no se han finalizado de una forma adecuada, por último se debe indicar que tan solo el 4% de las peticiones incluidas en este reporte, corresponden a 77 expedientes radicados en lo corrido del año 2018, para las cuales se evidencian retrasos de tiempos cortos enmarcados en plazos no mayores a 10 días a partir de la fecha de su vencimiento.

En vista de lo anterior la actualidad la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se encuentra ejecutando las respectivas acciones de mejoramiento que conlleven una mejora continua y resarcir las acciones que a la fecha se ejecutaron de forma contraria a lo ordenado por la reglamentación interna del MADS y los estándares aprobados para el manejo de las comunicaciones oficiales que ingresan a este Ministerio, mediante el desarrollo del contrato 604 de 2017, por intermedio del cual se pretende mejorar lo indicado por la CGR en el hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria (Auditoría Regular vigencia 2016 en los siguientes términos (...))A pesar de que el Ministerio cuenta con la ventanilla única de correspondencia del Grupo de Gestión Documental y con el procedimiento de gestión de peticiones escritas versión 2 cuyo objetivo es generar respuestas efectivas que cumplan los criterios de oportunidad y calidad durante el año 2016 no se dio cumplimiento a los términos de respuesta de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (...),

Es por ello que durante el primer mes de enero de 2018, se realizó un constante seguimiento al reporte de las PQRSD que se encuentran vencidas, en conjunto con el Grupo de contratos a quienes por instrucción de la Doctora Paola Andrea Vasquez Restrepo Secretaria General del MADS, se les envió diariamente al finalizar la jornada un archivo tipo Excel con la clasificación dinámica de los gestores que tenían bajo su gestión, con la intención de identificar la relación que se presenta entre el número de personas que se encuentran vinculadas con el MADS bajo la figura de CONTRATISTAS y los expedientes que están abiertos, para de esta forma obtener un soporte valido frente a la gestión que se pretende desarrollar durante la presente vigencia.

En el ejercicio de ajustar los procesos, durante el mes de enero se efectuó revisión a la GUÍA PARA LA MEDICIÓN DE CALIDAD A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD QUE INGRESAN AL MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE – identificada bajo la codificación interna G-A-ATC-01, en su versión 1, así como el reporte con el cual se estaba realizando la evaluación de la calidad de las respuestas a las PQRSD para el año 2017, dando cumplimiento a lo estipulado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Entidad para la vigencia 2018 en donde quedó establecida la obligación de fortalecer el seguimiento a la calidad de las PQRSD que se le contestan a los peticionarios y su ejecución de una forma continua y sin interrupciones

Lo anterior en pro de presentar un modelo de actualización y modificación de la guía, incluyendo una priorización de atención personal o minuciosa a las PQRSD que se encuentran vencidas o sin responder según lo reportado por el aplicativo SIGDMA para la vigencia 2016 y 2017.

6. 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