

INFORME DE GESTIÓN
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 al 30 de abril 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 | 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 | 9 |
| 2.3. | Chat Institucional | 9 |
| 2.4. | Consultas de información MinAmbiente | 10 |
| 2.5. | Competencia en la gestión de solicitudes | 12 |
| 2.6. | Consultas de trámites del Ministerio | 12 |
| 2.7. | Consultas de Autoridades Ambientales | 13 |
| 2.8. | Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio | 14 |
| 2.9. | Accesibilidad para el ciudadano página web | 14 |
| 3. | URNA DE CRISTAL | 15 |
| 4. | SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES | 15 |
| 5. | SEGUIMIENTO EN CALIDAD Y CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD | 16 |
| 5.1. | Seguimiento a las PQRSD vencidas sin contestar enviadas a diferentes grupos del Ministerio | 16 |
| 5.2. | Seguimiento y depuración de PQRSD vencidas sin responder - vigencia 2016 | 17 |
| 5.3. | Identificación de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas frente a los expedientes vencidos sin responder | 18 |
| 5.4. | Evaluación a la metodología de medición de la calidad en las respuestas emitidas por el Ministerio | 19 |
| 6. | REALIZACIÓN DE INFORMES | 19 |

INFORME DE GESTIÓN
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
 (1 al 30 de abril 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 30 de abril 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 30 de abril, ingresaron un total de 2898 PQRSD, la Unidad Coordinadora gestionó 955 (correspondiente al 24,121% 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, abril 2018

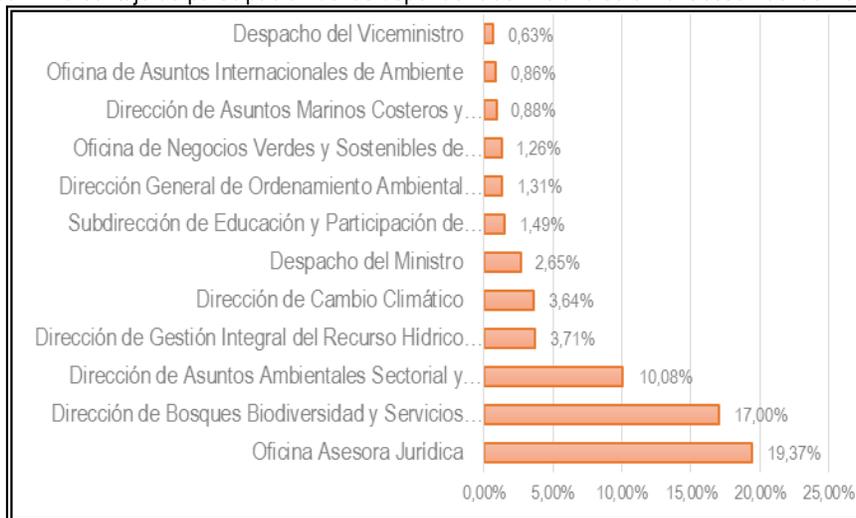
| DEPENDENCIA | | NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES |
|-------------------|--|-----------------------------------|---|
| Misionales | Oficina Asesora Jurídica | 767 | 19,37% |
| | Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 673 | 17,00% |
| | Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana | 399 | 10,08% |
| | Dirección de Cambio Climático | 144 | 3,64% |
| | Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente | 147 | 3,71% |
| | Despacho del Ministro | 105 | 2,65% |
| | Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente | 50 | 1,26% |
| | Subdirección de Educación y Participación de Ambiente | 59 | 1,49% |
| | Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA | 52 | 1,31% |

| DEPENDENCIA | | NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES |
|--------------|--|-----------------------------------|---|
| | Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos | 35 | 0,88% |
| | Despacho del Viceministro | 25 | 0,63% |
| | Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente | 34 | 0,86% |
| DE APOYO | Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible | 955 | 24,12% |
| | Grupo Talento Humano | 171 | 4,32% |
| | Oficina Asesora de Planeación | 183 | 4,62% |
| | Grupo Contratos | 25 | 0,63% |
| | Grupo de Contabilidad y Cuentas | 6 | 0,15% |
| | Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente | 1 | 0,03% |
| | Grupo de Servicios Administrativos | 17 | 0,43% |
| | Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación | 17 | 0,43% |
| | Oficina de Control Interno | 27 | 0,68% |
| | Grupo de Gestión Documental | 13 | 0,33% |
| | Secretaría General | 20 | 0,51% |
| | Grupo de Comunicaciones | 17 | 0,43% |
| | Grupo de Tesorería | 9 | 0,23% |
| | Grupo de Gestión de Presupuesto | 2 | 0,05% |
| | Grupo de Sistemas | 1 | 0,03% |
| | Grupo de Control Interno Disciplinario | 4 | 0,10% |
| | Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico | 1 | 0,03% |
| TOTAL | | 3959 | 100,00% |

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

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionó 955 seguida de la Oficina Asesora Jurídica con 767 y la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con 673.

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

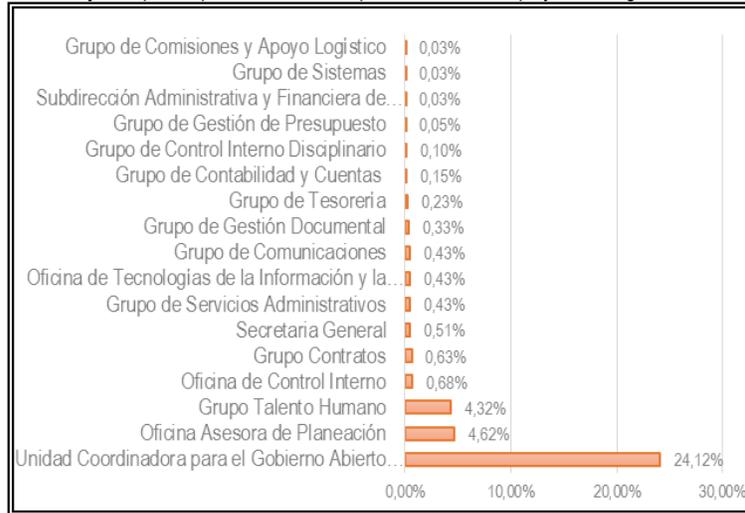


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, abril 2018

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de abril, la Oficina Asesora Jurídica gestionó el 19,37% de las peticiones, la

Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó el 17% de las peticiones y la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana el 10,08%.

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

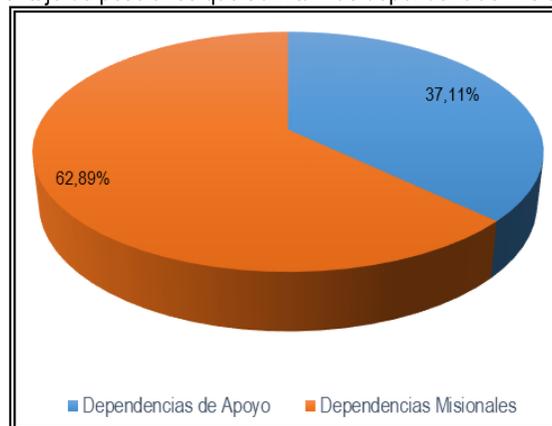


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, abril 2018

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 24,12%, seguido de la Oficina Asesora de Planeación con el 4,62% y el Grupo de Talento Humano con el 4,32%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 62,89% por las dependencias misionales y el 37,11 % 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, abril de 2018.

| Estado de las Respuestas | N° de Peticiones |
|---------------------------------------|------------------|
| Solicitudes atendidas a tiempo | 836 |
| Solicitudes atendidas fuera de tiempo | 0 |
| Solicitudes vencidas sin responder | 421 |
| Solicitudes en gestión | 2702 |
| Total | 3959 |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto abril 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 abril fue del **66,50%**.

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 abril se aplicaron 118 encuestas, 114 obtuvieron resultados satisfactorios y 4 insatisfactorios, arrojando un 96,61% en la efectividad del servicio en la atención.

NOTA: la meta definida por la Entidad, para la medición del indicador de satisfacción en la atención es del 75%, cuando se obtienen resultados por debajo de este valor se definen medidas correctivas.

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, abril de 2018

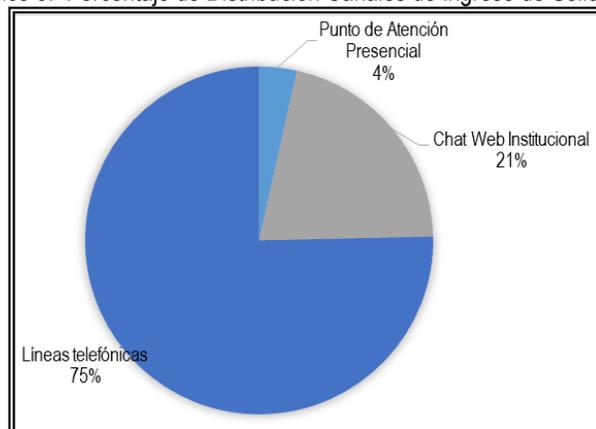
| Canal de Comunicación | Solicitudes Recibidas | Solicitudes tipificadas por la UCGA | Solicitudes Pendientes/no atendidas | Porcentaje Solicitudes Evacuadas | Porcentaje de Distribución de Canales |
|------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Punto de Atención Presencial | 34 | 34 | 0 | 100 | 3,49% |
| Chat Web Institucional | 206 | 206 | 0 | 100 | 21,15% |
| Líneas telefónicas | 734 | 684 | 47 | 93,59 | 75,36% |
| TOTAL | 974 | 924 | 47 | 97,86 | 100,00% |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído “Informe Minambiente - BPM Consulting”, abril 2018

La **Tabla 3** permite visualizar que de los canales de atención que gestiona la Unidad Coordinadora (presencial, telefónico y chat), el más usado por los usuarios de la Entidad durante el mes de abril de 2018 fue el telefónico con el 75,36%

La pérdida de llamadas telefónicas (47) se da porque los usuarios abandonan las llamadas a los 5 segundos de ingresada al centro de contacto de la Entidad.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



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

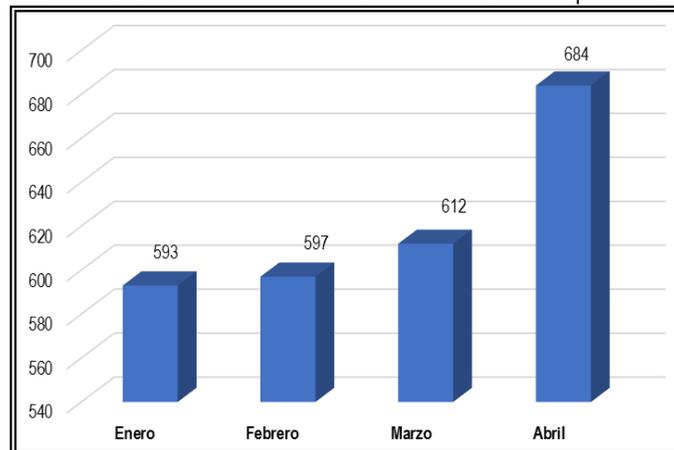
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

| Mes | Número de Solicitudes Atendidas |
|---------|---------------------------------|
| Enero | 593 |
| Febrero | 597 |
| Marzo | 612 |
| Abril | 684 |

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

El promedio del año 2018 muestra que el Centro de Contacto atendió 621 solicitudes mensuales por el canal telefónico, abril fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 684 solicitudes atendidas. Para el presente mes, cerca del 93,60% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 6,40% 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", abril de 2018

El mes de abril presentó un aumento del 10,13% de solicitudes ingresadas por este canal con respecto al mes de marzo.

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.

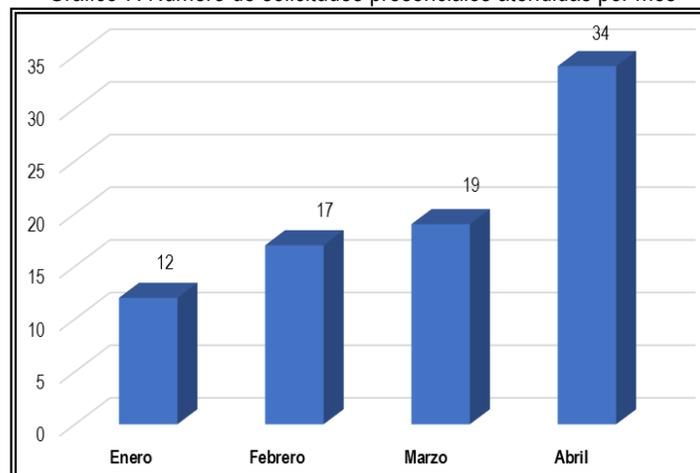
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

| Mes | Número de Solicitudes Atendidas |
|---------|---------------------------------|
| Enero | 12 |
| Febrero | 17 |
| Marzo | 19 |
| Abril | 34 |

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

Para el mes de abril se evidenció un aumento del 44,11% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de marzo donde se atendieron 19 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



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

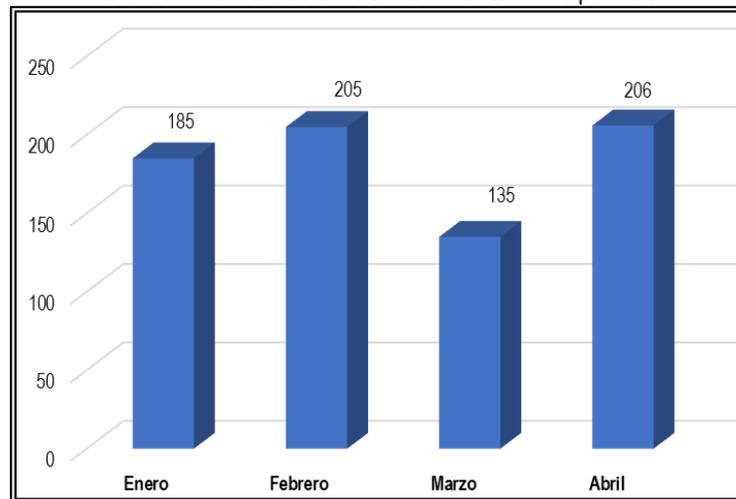
| Mes | Número de Solicitudes Atendidas |
|---------|---------------------------------|
| Enero | 185 |
| Febrero | 205 |
| Marzo | 135 |

| Mes | Número de Solicitudes Atendidas |
|-------|---------------------------------|
| Abril | 206 |

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

Durante el mes de abril se observó un aumento del 52,59% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 135 solicitudes. El equipo de la Unidad Coordinadora consulta, cuando es el caso, a 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", abril 2018

2.4. Consultas de información MinAmbiente

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental en el ejercicio de administración de los canales de atención y la tipificación de las PQRSD de la Entidad, se encuentra construyendo una base de datos del conocimiento, a fin de cuantificar los temas más solicitados de los usuarios a la Entidad; este ejercicio ha permitido identificar los temas de interés a fin de determinar las necesidades de información y priorizar la publicación en los canales que dispone el Ministerio. La

Tabla 7 presenta los temas de consulta recurrentes efectuados en el periodo de reporte por el canal de atención y por PQRSD radicadas en el mes de abril

Tabla 7. Top 10 de temas de consulta recurrentes usuarios canales de atención

| N° | Tema | Canales de atención | | | Total |
|----|--|---------------------|------|------------|-------|
| | | Telefónico | Chat | Presencial | |
| 1 | Solicitud de información de Normatividad Ambiental | 21 | 18 | 0 | 310 |
| 2 | Denuncias Ambientales | 11 | 8 | 0 | 85 |
| 3 | Tramites Ambientales | 14 | 2 | 0 | 66 |

| N° | Tema | Canales de atención | | | Total |
|----|---|---------------------|------|------------|-------|
| | | Telefónico | Chat | Presencial | |
| 4 | Proyectos de Inversión | 5 | 7 | 0 | 61 |
| 5 | Información General | 31 | 7 | 1 | 52 |
| 6 | Solicitud de Cursos virtuales | 4 | 6 | 0 | 20 |
| 7 | Delimitación de Paramos | 1 | 3 | 1 | 19 |
| 8 | Solicitud de información bono pensional | 5 | 0 | 1 | 15 |
| 9 | Solicitud de información expedición Tarjeta profesional administradores ambientales | 9 | 0 | 0 | 13 |
| 10 | Solicitud de información lineamientos, conceptos y avance de Planes de Manejo y Ordenamiento de Cuencas - POMCA | 1 | 1 | 0 | 11 |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, abril 2018

La tabla 8 presenta la ampliación de cada uno de los temas de consulta recurrentes presentados en la Tabla 7.

Tabla 8. Ampliación de información temas de consulta recurrente

| N° | Tema | Descripción |
|----|---|--|
| 1 | Solicitud de información de Normatividad Ambiental | Consulta de Resoluciones que no se encuentran en la página web, solicitud de información sobre comentarios para proyecto de ley, normatividad en general sobre resoluciones vigentes sobre todo Decreto 050 de 2018, Resolución 0631 de 2015, Decreto 870 de 2017, Resolución 470 de 2017 y Ley 2 de reserva forestal. |
| 2 | Denuncias Ambientales | Las denuncias más comunes son tala de árboles, contaminación de afluentes hídricos, derrames de hidrocarburos, contaminación del aire por empresas y medios de transporte. |
| 3 | Tramites Ambientales | Consultas sobre cómo realizar estos trámites, estado en que se encuentran expedientes, solicitud de inclusión de anexos o presentación de documentos adicionales solicitados. |
| 4 | Proyectos de Inversión | Solicitud de información sobre cómo se presentan proyectos ante el ministerio y financiamiento de los mismos, las autoridades ambientales remiten proyectos al Ministerio para ser direccionados a la oficina de planeación. |
| 5 | Información General | Solicitud de información sobre convenios, estudios y estadísticas que maneje el Ministerio, información sobre la página, presentación de peticiones ante el Ministerio, información de funcionarios del Ministerio. |
| 6 | Solicitud de Cursos virtuales | Información relacionada sobre que cursos virtuales se están llevando a cabo, cual es el proceso de inscripción medios de ingreso a la plataforma de escuela de formación, certificaciones de los cursos tomados anteriormente. |
| 7 | Delimitación de Paramos | Solicitud de verificación sobre paramos delimitados y las actividades que se pueden realizar dentro de estas áreas de conservación. |
| 8 | Solicitud de información bono pensional | Información y los formatos para la presentación de su bono pensional. |
| 9 | Solicitud de información expedición Tarjeta profesional administradores ambientales | Presentación de documentos para la tarjeta profesional de administradores ambientales, verificación en qué estado se encuentra el trámite y cuando se realizar la entrega de la misma |
| 10 | Solicitud de información lineamientos, conceptos y avance de Planes de Manejo y Ordenamiento de | Información de POMCA del rio Bogotá, informes de avance de POMCAS, lineamientos y conceptos técnicos para presentación de POMCAS. |

| N° | Tema | Descripción |
|----|-----------------|-------------|
| | Cuencas - POMCA | |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, abril 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 9 presenta las entidades responsables de gestionar las respuestas a las solicitudes efectuadas en el mes de abril.

Tabla 9. 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 | 488 | 121 | 32 | 641 |
| Otros Ministerios | 28 | 12 | 0 | 40 |
| Autoridades Ambientales | 116 | 65 | 2 | 183 |
| Otras Entidades | 39 | 5 | 0 | 44 |
| Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente | 3 | 3 | 0 | 6 |
| Total General | 674 | 206 | 34 | 914 |

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

El 70,13% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de abril correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 20,02% a temas de autoridades ambientales y el 4,81% a otras entidades.

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 10** 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 10. 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 | 4 | 0 | 12 |
| Levantamiento de Veda | 3 | 1 | 0 | 4 |
| Acceso a Recurso Genético | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Permiso CITES | 5 | 0 | 2 | 7 |
| Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Total General | 22 | 6 | 2 | 30 |

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

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de abril corresponde a Sustracción de Áreas de Reserva Forestal con 12 seguido de Permiso CITES con 7. 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.

Tabla 11 La **Tabla 11** presenta el número de solicitudes que ingresaron al Ministerio de competencia de las autoridades ambientales.

Tabla 11. Número de solicitudes de primer contacto de competencia de Autoridades Ambientales.

| AUTORIDADES AMBIENTALES | Telefónico | Chat | Presencial |
|--|------------|------|------------|
| Secretaría Distrital de Ambiente - SDA | 44 | 17 | 1 |
| Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA | 25 | 18 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR | 18 | 13 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA | 3 | 4 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA | 4 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE | 2 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS | 3 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM | 2 | 0 | 1 |
| Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG | 2 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ | 1 | 1 | 0 |
| Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA | 1 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR | 2 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander CORPONOR | 1 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC | 1 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER | 0 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA | 1 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Sucre CARSUCRE | 1 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los ríos Negro y Nare CORNARE | 1 | 0 | 0 |
| Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO | 1 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA | 0 | 1 | 0 |
| Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y Oriente Amazónico CDA | 1 | 0 | 0 |
| Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONÍA | 1 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB | 0 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de La Guajira CORPOGUAJIRA | 1 | 0 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC | 0 | 1 | 0 |
| Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS | 0 | 1 | 0 |

Minambiente - BPM Consulting", abril 2018

Con un total de 183 solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, seguido de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR, la

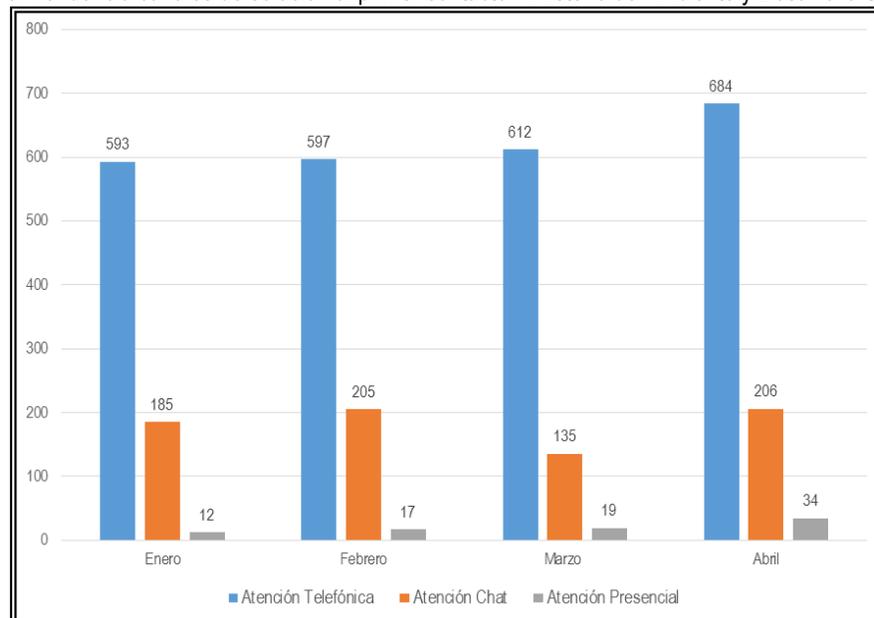
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA y la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA.

2.8. 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 abril 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 182 solicitudes. Para el mes de abril de 2018 el canal telefónico presentó un aumento de 10,13% con respecto a febrero.

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", abril 2018

2.9. Accesibilidad para el ciudadano página web

Durante el periodo de reporte La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto desarrollo una serie de actividades que permitieron los siguientes logros

- Diseño de cambio estructural y funcional
 - Revisión mapa del sitio: OTICs, UCGA, Comunicaciones, Control interno, Despacho. Abril 19
 - Análisis interno en OTICs para dimensionar resultados posibles
 - Ajustes funcionales con equipo OTICs están en marcha. Mayo 7
 - Arreglos estructurales con contratista OTICs. Pendiente de acuerdo con Gilber. Mayo 7

- Visibilización de datos abiertos
- Usabilidad y accesibilidad:
 - Dos profesionales de la Oficina TIC elaboran diagnóstico, propuesta, tiempos y costos.
 - Revisión de accesibilidad con INCI
- Política y procedimientos
 - Diseño de política del portal
 - Definición de procedimiento para alimentación y actualización
 - Definición de competencias

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 30 de abril 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 en colaboración con el Grupo de Sistemas los días jueves de cada semana.
- ✓ Definición de mensajes y acciones en la estrategia de divulgación del sistema.
- ✓ Tipificación 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.

- ✓ Apoyo en la divulgación de las mejoras efectuadas al Sistema Integrado de Gestión Documental – SIGDMA a la Oficina de Control Interno, la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Gestión Documental, las sesiones de divulgación se efectuaron en colaboración con la Oficina TIC y el proveedor de servicios Indenova.
- ✓ Ajuste del reporte “Solicitudes Vencidas sin Responder” para que reportara el usuario que tenía asignada una PQRSD, ya que se evidenció que el SIGDMA reportaba el usuario que había efectuado la delegación de la tarea.

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; se efectuó ajustes en la configuración de la APP móvil de radicación de PQRSD y en el servicio web que conecta el SIGDMA con WEB Conserva, una app que permite a las personas interponer denuncias ambientales. De igual forma se realizaron prueba de operatividad a la generación de alertas de vencimiento de las PQRSD en el ambiente de preproducción para ser llevadas a producción.

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

Dando cumplimiento a los compromisos adquiridos por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto para la vigencia 2018, en lo referente al seguimiento en oportunidad y calidad de las PQRSD que ingresan al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se realizaron las siguientes actividades durante el periodo comprendido entre el 01 y 30 de abril de 2018.

5.1. Seguimiento a las PQRSD vencidas sin contestar enviadas a diferentes grupos del Ministerio

Se realizó acompañamiento al Grupo de Cuentas, en lo referente a las PQRSD vencidas sin contestar (según lo reportado por el aplicativo SIGDMA), para el ejercicio de aceptar o no los informes periódicos de supervisión de los contratistas de la Entidad, buscando con ello hacer una adecuada depuración de la base de datos y determinar el porcentaje de responsabilidad de este tipo de colaboradores frente al total de expedientes vencidos.

El citado acompañamiento consistió en el envío de tres (3) reportes diarios a la Profesional Julieta Lucia Molina los días 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 9 - 10 - 11 - 12 - 13 - 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 de abril de 2018 por correo electrónico y la atención personalizada a los contratistas (permanente durante los días de radicación de las cuentas de cobro por parte de los contratistas a fin de verificar el cierre de pendientes y dar un visto bueno en la cuenta de cobro), El Grupo de Cuentas no aceptaba cuentas de cobro a los contratistas que aparecían relacionados en los listados de solicitudes vencidas sin responder.

En el ejercicio se identificó un total de 90 perfiles de contratistas con solicitudes vencidas sin responder con un total de 354 radicados correspondiente el 8.94% de total de las PQRSD radicadas en el mes de abril.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder DAASU

La UCGA realizó el envío semanal del reporte histórico de las PQRSD vencidas sin responder, asignadas a la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana – DAASU los días 2 – 10 – 18 y 26 de abril de 2018; el seguimiento permitió identificar un aumento de PQRSD vencidas en el presente año, donde pasaron de 71 expedientes vencidos a 110; este hecho generó el envío de una comunicación por correo electrónico al Director de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana, solicitando generar un plan de choque que mitigue el hecho mencionado.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder Grupo de Contratos

La UCGA realizó el envío semanal del reporte histórico de las PQRSD vencidas sin responder al Grupo de Contratos los días 2 – 10 – 18 y 26 de abril de 2018; al final del ejercicio se verificó el cierre del total de expedientes vencidos sin responder.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder Grupo de Talento humano

La UCGA realizó el envío semanal del reporte histórico de las PQRSD vencidas sin responder al Grupo de Talento Humano los días 4 – 10 – 18 – 20 y 24 de abril de 2018; en el ejercicio de seguimiento se identificó el número de expedientes vencidos que paso de 30 en el mes de marzo a 42 en abril, por lo que se hace necesario continuar con el seguimiento estricto en este grupo interno de trabajo.

5.2. Seguimiento y depuración de PQRSD vencidas sin responder - vigencia 2016.

Durante el mes de abril de 2018 la UCGA realizó las acciones correctivas pertinentes, para aumentar la confiabilidad del reporte de PQRSD vencidas sin responder, permitiendo que se identifique de una forma adecuada los Gestores y Dependencias responsables de la gestión de cada uno de los expedientes vinculados en el reporte, obteniendo como resultado el top cinco (5) de las dependencias que ostentan el mayor número de expedientes vencidos, los cuales se pueden observar en la **Tabla 12** para la vigencia 2016 y **Tabla 133** para la vigencia 2017.

Tabla 12. Listado de PQRSD vencidas sin responder vigencia 2016.

| Priorización | Dependencia | Total PQRSD |
|--------------|---|-------------|
| | | Abril |
| 1 | Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 106 |
| 2 | Oficina Asesora de Planeación | 62 |
| 3 | Subdirección de Educación y Participación | 58 |
| 4 | Despacho del Ministro | 29 |
| 5 | Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico | 5 |
| TOTAL | | 260 |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, abril 2018

Tabla 13. Listado de PQRSD pendientes vigencia año 2017.

| Priorización | Dependencia | Total PQRSD |
|--------------|---|-------------|
| | | Abril |
| 1 | Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos | 194 |
| 2 | Despacho del Ministro | 116 |
| 3 | Oficina Asesora de Planeación | 56 |

| Priorización | Dependencia | Total PQRSD |
|--------------|---|-------------|
| | | Abril |
| 4 | Subdirección de Educación y participación | 34 |
| 5 | Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico | 21 |
| TOTAL | | 421 |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, abril 2018

Como resultado de este análisis se logra identificar qué; para las dos vigencias analizadas el top cinco en lo referente a las dependencias que ostentan el mayor número de expedientes vencidos sin responder se repite, demostrando las falencias que tienen estas Direcciones para realizar una adecuada gestión de sus expedientes, de igual forma se caracteriza que para la vigencia 2016 estas cinco dependencias, tienen bajo su gestión el 45% del total de expedientes reportados en SIGDMA, así como el 83% de los expedientes vencidos para la vigencia 2017, por lo cual se opta por realizar un seguimiento a partir de la fecha, para identificar el avance en la depuración de esta lista de pendientes.

5.3. Identificación de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas frente a los expedientes vencidos sin responder.

En el periodo de reporte la Unidad Coordinadora realizó el análisis de las PQRSD que se encuentran vencidas sin responder correspondiente a periodos anteriores, identificando que se encuentran asignadas a usuarios que ya no tienen vinculación con la Entidad, la información fue cotejada con el Directorio activo de funcionarios (suministrada por el Grupo de Talento Humano) y la base de datos del personal contratista (suministrada por el Grupo de Contratos). Con la información cotejada la UCGA el día 23 de abril realizó el envío al Grupo de Sistemas, del listado de radicados a reasignar, con la relación de gestores responsables de gestionar y la respectiva dependencia. La reasignación de las PQRSD vencidas sin responder, se realizó siguiendo la instrucción de la Secretaria General "Paola Vásquez".

La **Tabla 14** permite ver el número de expedientes vencidos sin responder que presentan los usuarios inactivos de cada dependencia.

Tabla 14. PQRSD asignadas a usuarios inactivos

| N° | Dirección | Total PQRSD | Total Perfiles |
|--------------|-----------------------|-------------|----------------|
| 1 | OAJ | 5 | 7 |
| 2 | SEP | 68 | 10 |
| 3 | OAP | 53 | 9 |
| 4 | DBBSE | 41 | 8 |
| 5 | SG | 5 | 4 |
| 6 | DAASU | 4 | 4 |
| 7 | SINA | 3 | 1 |
| 8 | DESPACHO MINISTRO | 2 | 2 |
| 9 | DGIRH | 1 | 1 |
| 10 | DCC | 1 | 1 |
| 11 | OAI | 1 | 1 |
| 12 | Despacho Viceministro | 1 | 1 |
| Total | | 479 | 49 |

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, abril 2018

La **Tabla 14** permite ver que 49 usuarios inactivos tienen un total de 479 PQRSD vencidas sin responder, correspondiente al 25 % del total de PQRSD vencidas.

5.4. Evaluación a la metodología de medición de la calidad en las respuestas emitidas por el Ministerio

La UCGA realizó la actualización de la guía de medición de la calidad en las respuestas, el cual se encuentra en proceso de publicación en MADSIG, de igual forma se actualizó la planilla de registro - medición de calidad en las respuestas de PQRSD (versión 2 del 12 de abril de 2018)

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,

EDENA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO
Coordinadora UCGA

Elaboró: Diego Trujillo Escobar – Contratista "Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible - UCGA"
Revisó y aprobó: Edna Margarita Ángel Palomino – Coordinadora UCGA