

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 31 de agosto 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. Competencia en la gestión de solicitudes	10
2.6. Consultas de trámites del Ministerio	11
2.7. Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio.....	11
2.7. Consultas de Autoridades Ambientales	12
3. URNA DE CRISTAL	13
4. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES.....	13
5. SEGUIMIENTO EN CALIDAD Y CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD	14
5.1. Seguimiento a las PQRSD vencidas sin contestar enviadas a diferentes grupos del Ministerio.....	14
5.2. Seguimiento y depuración de PQRSD vencidas sin responder - vigencia 2016.	16
6. EVALUACIÓN A LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR EL MINISTERIO	17
7. REALIZACIÓN DE INFORMES	18

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 31 de agosto 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 agosto 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 agosto, ingresaron un total de 2151 PQRSD, la Unidad Coordinadora gestionó 394 (correspondiente al 18,31% 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, agosto 2018

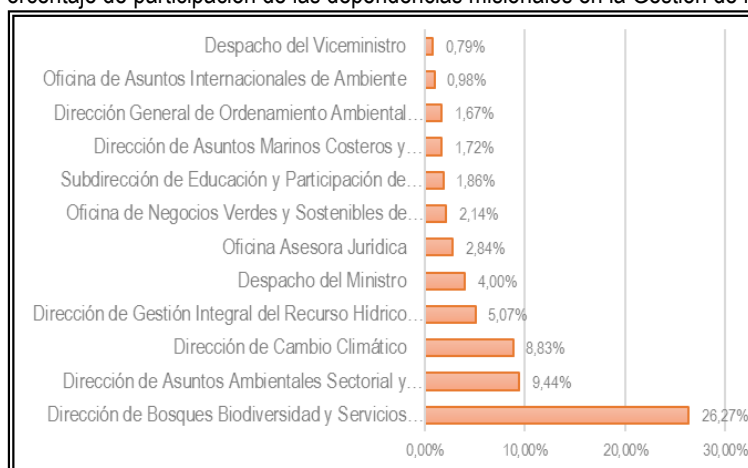
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	61	2,84%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	565	26,27%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	203	9,44%
	Dirección de Cambio Climático	190	8,83%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	109	5,07%
	Despacho del Ministro	86	4,00%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	46	2,14%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	40	1,86%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y	36	1,67%

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
	Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA		
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	37	1,72%
	Despacho del Viceministro	17	0,79%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	21	0,98%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	394	18,32%
	Grupo Talento Humano	164	7,62%
	Oficina Asesora de Planeación	97	4,51%
	Grupo Contratos	16	0,74%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	6	0,28%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	15	0,70%
	Grupo de Servicios Administrativos	4	0,19%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	5	0,23%
	Oficina de Control Interno	1	0,05%
	Grupo de Gestión Documental	6	0,28%
	Secretaría General	13	0,60%
	Grupo de Comunicaciones	12	0,56%
	Grupo de Tesorería	3	0,14%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	3	0,14%
	Grupo de Sistemas	1	0,05%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	0	0,00%
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
	TOTAL	2151	100%

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

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 565 peticiones seguida de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 394 y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana con 2037.

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

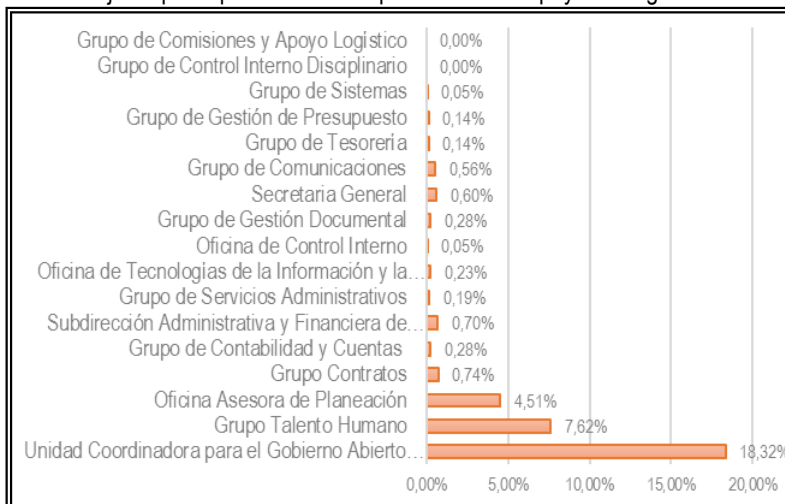


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2018

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 Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó

el 26,27% de las peticiones, la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana gestionó el 9,44% de las peticiones y la Dirección de Cambio Climático el 8,83%.

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

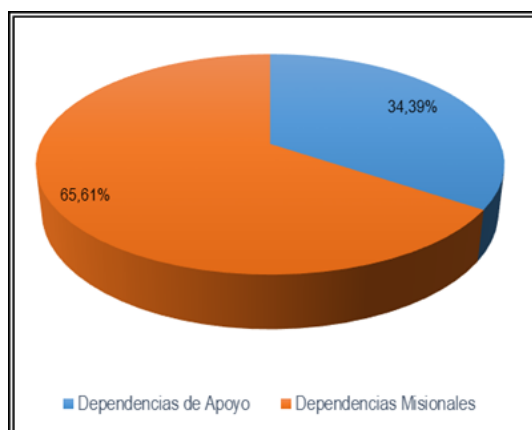


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2018

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 18,32%, seguido del Grupo de Talento Humano el con 7,62% y la Oficina Asesora de Planeación con el 4,51%.

El **Gráfico 3** presenta el porcentaje de participación en la gestión de peticiones 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 2018

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 65,61% por las dependencias misionales y el 34,39% 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, agosto de 2018.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	1008
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	60
Solicitudes vencidas sin responder	196
Solicitudes en gestión	887
Total	2151

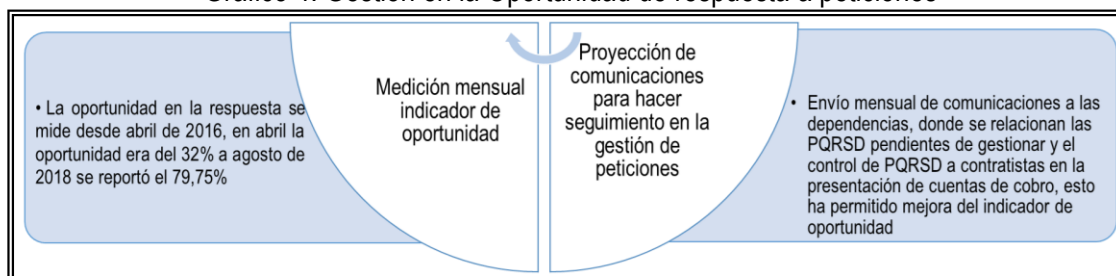
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno agosto 2018

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 agosto fue del 79,75%.

Gráfico 4. Gestión en la Oportunidad de respuesta a peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno agosto 2018

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 los ciudadanos califican uno de los parámetros con valores inferiores a 4 se identifica como deficiente o insatisfactorio. Para el mes de agosto se aplicaron 6 encuestas, 100 obtuvieron resultados satisfactorios, arrojando un 100% 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, agosto de 2018

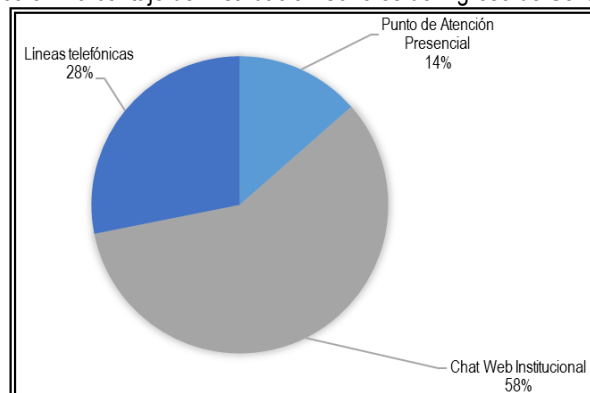
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	26	26	0	100	13,54%
Chat Web Institucional	112	112	0	100	58,33%
Líneas telefónicas	76	54	33	71,05	28,13%
TOTAL	214	192	33	90,35	100

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído “Informe Minambiente - BPM Consulting”, agosto 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 agosto de 2018 fue el telefónico con el 92,70% del total de atenciones.

La pérdida de llamadas telefónicas (33) se da porque los usuarios abandonan las llamadas a los 5 segundos de ingresada al centro de contacto de la Entidad, con este dato se decidió efectuar revisión de las líneas y la configuración para garantizar la calidad del servicio sin que se evidenciara fallas.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



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

De los canales de consulta que la Entidad proporciona a los ciudadanos para realizar solicitudes, se observa en el Gráfico 5 que son el chat y el canal telefónico 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 los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. La **Tabla 4** presenta las solicitudes telefónicas atendidas por mes.

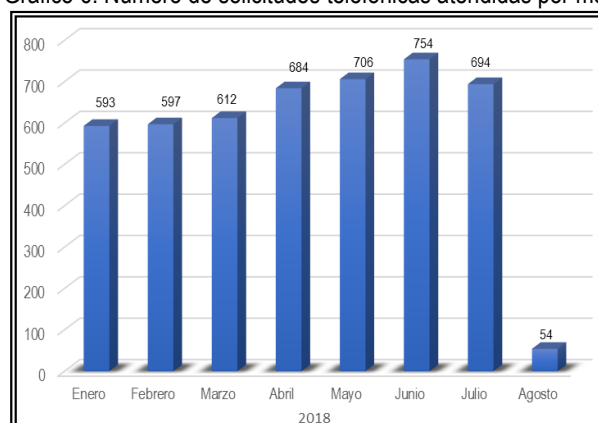
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	593
Febrero	597
Marzo	612
Abril	684
Mayo	706
Junio	754
Julio	694
Agosto	54

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

Durante el mes de agosto se observa una disminución considerable de solicitudes ingresadas por el canal telefónico, esto obedeció al cambio de proveedor de servicios del centro de contacto - CC y se realizaron dificultades en la conexión telefónico con la Empresa de Teléfonos de Bogotá – ETB, razón por la cual las llamadas fueron atendidas, pero no ingresaron al sistema de tipificación del CC. La contratación del centro de contacto se realizó con los criterios definidos por Colombia Compra eficiente, el cual establece como tiempo máximo para la puesta en operación y normalización de los servicios 15 días, el centro de contacto entro en operación el día 6 de agosto.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

2.2. Canal presencial

En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde los ciudadanos 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.

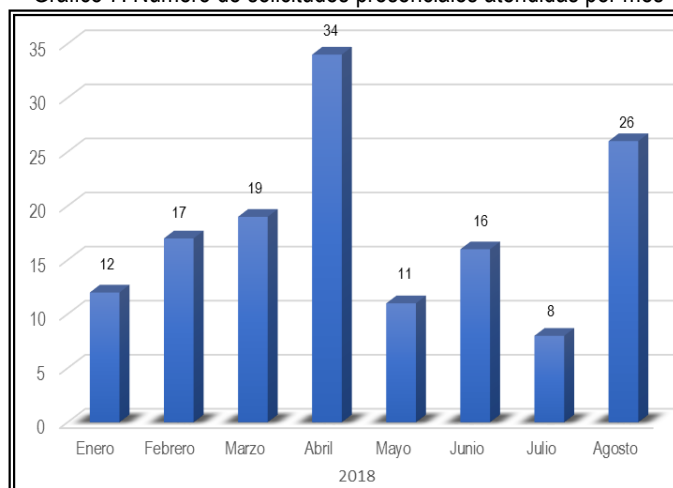
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	12
Febrero	17
Marzo	19
Abril	34
Mayo	11
Junio	16
Julio	8
Agosto	26

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

Para el mes de agosto se evidenció un aumento del 225% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de julio donde se atendieron 8 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



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

2.3. Chat Institucional

Mediante la página web www.minambiente.gov.co, los ciudadanos 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.

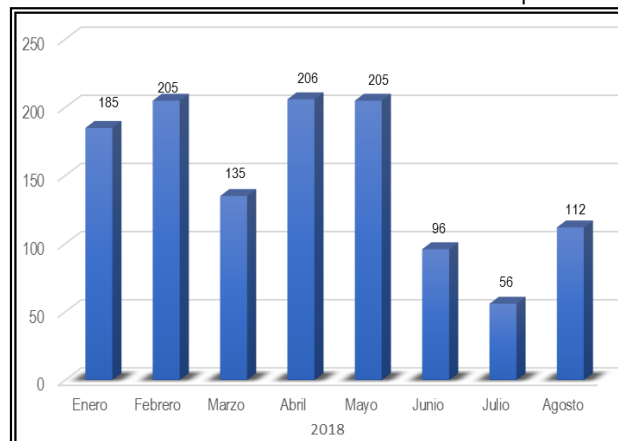
Tabla 6. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	185
Febrero	205
Marzo	135
Abril	206
Mayo	205
Junio	96
Julio	56
Agosto	112

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

Durante el mes de agosto se observó un aumento del 100% de las solicitudes de ciudadanos que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 56 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 – IQ Outsourcing", agosto 2018

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 de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, quienes identifican las dependencias del Ministerio y las entidades responsables de gestionar las solicitudes de los ciudadanos. 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 los

ciudadanos los canales de comunicación que ofrece la entidad responsable. La Tabla 7 muestra las entidades responsables de gestionar las respuestas a las solicitudes efectuadas en el mes de agosto.

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	34	76	16	126
Autoridades Ambientales	5	27	1	33
Otros Ministerios	6	6	1	13
Otras Entidades	1	2	0	3
Total General	46	111	18	175

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

El 72% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de agosto correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 18,86% a temas de autoridades ambientales y el 7,43% a otros ministerios.

2.6. Consultas de trámites del Ministerio

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofrece 7 trámites ambientales a los ciudadanos, 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).

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
Levantamiento de Veda	0	1	0	1
Sustracción de Áreas de Reserva Forestal	0	2	1	3
Permiso CITES	0	0	0	0
Acceso a Recurso Genético	0	0	1	1
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	0	0	5	5
Total General	0	3	7	10

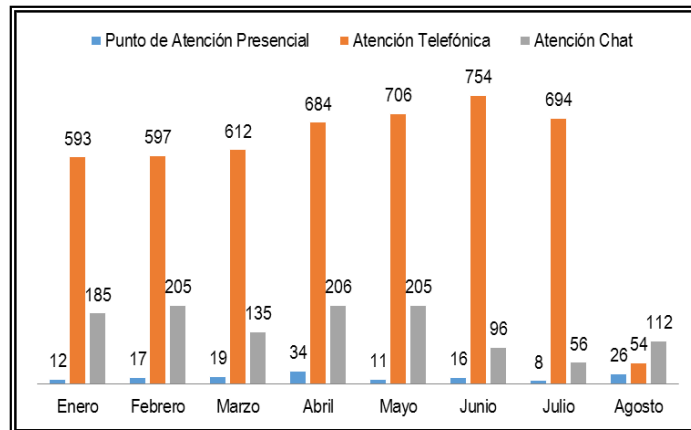
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", agosto 2018

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primer contacto en el mes de agosto corresponde a Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL con 5 seguido de Sustracción de Áreas de Reserva Forestal con 3. Es el chat el canal con mayor demanda para este tipo de consultas.

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

El Gráfico 9 presenta la tendencia de las solicitudes gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero a agosto de 2018. En la gráfica se evidencia que el canal telefónico es normalmente el de mayor demanda para la realización de consultas, el Chat Institucional registró en promedio 150 solicitudes.

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", agosto 2018

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.

Autoridad Ambiental	Chat	Presencial	Telefónico	Total General
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	2	0	2	19
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	4	2	0	10
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR	8	0	0	10
Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA	2	0	0	3
Corporación Autónoma Regional de Chivor - CORPOCHIVOR	2	0	0	2
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM	1	0	0	2
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	1	0	0	2
Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	0	0	1	1
Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga - CDMB	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los ríos Negro y Nare - CORNARE	0	0	1	1
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge - CVS	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Nariño - CORPONARIÑO	0	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander - CORPONOR	0	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA	0	0	1	1
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Dique - CARDIQUE	0	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ	0	0	0	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCO	1	0	0	1
Secretaría de Medio Ambiente - Neiva	1	0	0	1
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	1	0	0	1
Total General	27	2	5	62

Minambiente - BPM Consulting", agosto 2018

Con un total de 62 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 Tolima - CORTOLIMA y la Corporación Autónoma Regional de Chivor - CORPOCHIVOR.

3. URNA DE CRISTAL

Urna de Cristal es un canal de comunicación perteneciente a MinTIC, mediante el cual los ciudadanos 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 agosto 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.

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 31 de agosto de 2018.

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

Se realizó un constante 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 -6 -8 -9 -10 -13 -14 -15 -16 -17- 21 -22 -23 -24 -17 -28 -29 -30 -31 de agosto de 2018 por correo electrónico y la atención personalizada a los contratistas (acción que se desarrolla de forma permanente durante todo el mes, en el momento de radicación de las cuentas de cobro por parte de los contratistas con la finalidad de verificar el cierre de expedientes pendientes y dar un visto bueno en la cuenta de cobro), a los cuales el Grupo de Cuentas no les acepto las cuentas de cobro, al estar relacionados en los listados de solicitudes vencidas sin responder (enviadas desde la UCGA).

Durante el mes de agosto se continuó la tendencia a disminuir las PQRSD registradas como vencidas sin responder, llegando a reportar el valor mínimo obtenido durante la vigencia, con un total de 1332 PQRSD distribuidas en un total de 245 gestores en un total de 25 Grupos o Dependencias.

Durante la validación de las cuentas de cobro de los contratistas se identificó que la elaboración y proyección de los documentos se está realizando dentro de los tiempos establecidos para emitir las respuestas, no obstante, el ejercicio de revisión y firma está causando que la mayoría de los documentos sean enviados de forma extemporánea, haciendo que se incumpla con lo establecido en la normativa vigente. Simultáneamente es factible determinar que, a la fecha de cierre del mes de agosto, se continúan realizando delegaciones personales a través de la auditoría de los expedientes, generando conflictos en el momento de hacer el seguimiento y reporte de los gestores vinculados.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder DAASU

Durante el mes de agosto dando cumplimiento a la disminución realizada desde el pasado mes de julio, se realizó y envió el seguimiento de PQRSD vencidas asignadas a la DAASU, en donde se logró identificar que, a la fecha de corte, no se tienen PQRSD vencidos para la vigencia 2016, así como tan solo un expediente asignados para la vigencia 2017 y 58 expedientes registrados en la vigencia 2018, cifras que certifican el adecuado proceso de depuración de la base de datos para las vigencias anteriores, pero que de

igual forma demuestran que por el elevado flujo de información recibido durante lo corrido del año, la cifra de PQRSD vencidos vigencia 2018 ha ido en aumento.

El profesional Yesid Serrato indica la necesidad de colaboración por parte de la UCGA en el ejercicio de rastreo y finalización de los expedientes asignados a la DAASU pero con gestores de otras dependencias o grupos del MADS, sobre los cuales no pueden tener gestión, labor que se desarrollará durante el mes de septiembre en colaboración del funcionario Josue Cepeda.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder Grupo de Contratos

La UCGA realizó el envío de seguimiento y control de las PQRSD vencidas sin responder al Grupo de Contratos el día 2 de agosto de 2018; en donde se pudo evidenciar que se mantiene una adecuada gestión de las PQRSD, no obstante, finalizando el mes de agosto de 2018 se registran un total 3 expedientes vencidos sin responder, los cuales se pondrán en conocimiento de la Profesional Martha Cristina Vivas como nueva coordinadora del Grupo, durante la segunda semana del mes de septiembre.

Seguimientos en oportunidad realizados durante el mes de agosto

La UCGA realizó durante el mes de agosto el seguimiento, control y envío de los expedientes vencidos sin responder asignados a las siguientes Direcciones y Grupos del Ministerio, ampliando la gestión realizada en el ejercicio de depurar el histórico de PQRSD vencidas sin responder.

- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas y próximas a vencer asignadas al Despacho del Señor Ministro los días 1 y 3 de agosto de 2018,
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina de las TIC's el día 01 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al grupo de Contratos el día 2 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la DBBSE por solicitud directa de la Doctora Natalia Ramirez los días 2 y 3 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al grupo de Contratos el día 2 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al grupo de Gestión Documental el día 3 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a todo el Ministerio para generar estadísticas de reporte el día 3 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la DBBSE - San Turban los días 13 y 14 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas allá DGIRH el día 15 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas la DGOAT -SINA el día 16 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Despacho del Viceministro el día 16 de agosto de 2018.

- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina de Negocios Verdes el día 17 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Subdirección de Educación y Participación los días 22 y 23 de agosto de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Secretaría General el día 23 de agosto de 2018.

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

Durante el mes de agosto de 2018 la UCGA continuó desarrollando el seguimiento exhaustivo a las Direcciones y Dependencias del MADS, logrado disminuir considerablemente los registros de PQRSD vencidas sin responder, actividad en la cual ha recibido la colaboración de la Profesional Diana Sofia Morales, de la Secretaria General, la Profesional Diana Carolina Rodríguez Alegría de la Subdirección de Educación y Participación, el Profesional Yesid Serrato de la DAASU.

Finalizando el mes de agosto se obtiene 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 10 para la vigencia 2016 y Tabla 11 para la vigencia 2017, (excluyendo de esta clasificación a la Oficina Asesora jurídica).

Tabla 10. Listado de PQRSD vencidas sin responder vigencia 2016.

Priorización	Dependencia	Total PQRSD
		agosto
1	Oficina Asesora de Planeación	45
2	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	23
3	Despacho del Ministro	5
4	Dirección de Cambio Climático	2
5	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	2
TOTAL PQRSD VIGENCIA		393

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2018

Tabla 11. Listado de PQRSD pendientes vigencia año 2017.

Priorización	Dependencia	Total PQRSD
		Agosto
1	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	44
2	Oficina Asesora de Planeación	21
3	Oficina de Asuntos Internacionales	9
4	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	8
5	Despacho del Ministro	8
TOTAL PQRSD VIGENCIA		182

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, agosto 2018

Lo anterior demuestra que la Subdirección de Educación y Participación logra disminuir a tan solo un (1) expediente vencido sin responder vigencia 2016, así como la Dirección de Bosques continúa con su depuración exitosa, logrando tramitar efectivamente 9 expedientes de la vigencia 2016 durante el mes de agosto.

De igual forma para la vigencia 2017 la Dirección de Bosques continua demostrando resultados satisfactorios, llegando a demostrar un porcentaje de disminución acumulado del 77% de los PQRSD durante la vigencia 2018, durante el mes de agosto se evidencia una elevada cifra de disminución de los

PQRSD vencidos para la vigencia 2017 del DESPACHO DEL SEÑOR MINISTRO, demostrando un adecuado proceso de respuesta y finalización adecuada, disminuyendo un total de 51 expedientes, las demás direcciones y dependencias continúan disminuyendo sus expediente de una forma paulatina, no obstante falta tramitar los expedientes asignados a perfiles inactivos.

6. EVALUACIÓN A LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR EL MINISTERIO

En ejercicio de las funciones atribuidas a la UCGA durante el mes de agosto realice la medición y esquematización de los informes mediante las cuales se les da a conocer a los Grupos y Direcciones los resultados obtenidos para el segundo trimestre del año 2018, en lo referente al cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD asignadas, para lo cual se hizo necesario ejecutar lo siguiente:

1), Planilla de cálculo de las PQRSD A EVALUAR - medición de calidad en las respuestas de PQRSD - Documento en formato Excel. - del 22 al 31 de agosto de 2018

Mediante este formato se calculó el total de las PQRSD objeto de la presente evaluación, obteniendo como resultado un total de 207 expedientes distribuidos en las dependencias misionales, oficinas y grupos de apoyo del Ministerio, los cuales se asignaron entre los colaboradores de la UCGA para su evaluación.

2), Planilla de registro - medición de calidad en las respuestas de PQRSD (FINAL) - 31 de agosto de 2018,

Se realizó el análisis evaluación y diligenciamiento de la matriz de evaluación en el formato establecido, para las 27 dependencias y Grupos del Ministerio sujetas a evaluación según lo estipulado en la Guía.

3), Por último y cumpliendo con las obligaciones adquiridas por esta Unidad, se elaboran los 19 informes correspondientes, los cuales se envían por SIGDMA mediante memorando con necesidad de respuesta a los Directivos y Coordinadores correspondientes para las Siguientes dependencias:

Dependencia	Total PQRSD 1er trimestre	N° de expedientes evaluados 1er trimestre	Total PQRSD 2do trimestre	N° de expedientes a evaluar 2do trimestre	Respuestas Evaluadas		
					Satisfactorias	No satisfactorias	Informativas
Despacho del Ministro	875	29	834	29	5	9	15
Despacho del Ministro	148	4	224	7	0	4	3
Oficina Asesora de Planeación	428	13	335	10	0	2	8
Oficina de Control Interno	43	2	32	2	0	0	2
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	38	2	34	2	1	1	0
Oficina de Asuntos Internacionales	50	2	58	2	0	0	2
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	125	4	123	4	3	1	0
Grupo de Comunicaciones	43	2	28	2	1	1	0
Viceministerio de Políticas y Normalización Ambiental	2893	89	2947	88	44	23	21
Despacho del Vice	0	2	56	2	2	0	0
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	688	21	683	20	15	2	3
Dirección de Asuntos Marinos	106	3	71	2	0	0	2

Dependencia	Total PQRSD 1er trimestre	N° de expedientes evaluados 1er trimestre	Total PQRSD 2do trimestre	N° de expedientes a evaluar 2do trimestre	Respuestas Evaluadas		
					Satisfactorias	No satisfactorias	Informativas
Costeros y Recursos Acuáticos							
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	1768	53	1773	53	21	18	14
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	331	10	364	11	6	3	2
Viceministerio de Ordenamiento Ambiental del Territorio	710	21	777	24	10	3	11
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial	119	4	117	4	2	1	1
Subdirección de Educación y Participación	109	3	173	5	2	2	1
Dirección de Cambio Climático	482	14	487	15	6	0	9
Secretaría General	1845	66	1803	66	54	2	10
Despacho Secretaría General	27	2	46	2	1	1	0
Grupo Contratos	61	2	68	2	2	0	0
Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto	980	29	1079	32	30	0	2
Grupo de Contabilidad y Cuentas	34	2	16	2	2	0	0
Grupo de Presupuesto	10	2	9	2	0	0	2
Grupo de Tesorería	29	2	22	2	2	0	0
Grupo de Control Interno Disciplinario	9	2	7	2	0	0	2
Grupo de Gestión Documental	51	2	38	2	1	0	1
Grupo de Sistemas	3	2	2	2	1	0	1
Grupo Talento Humano	578	17	473	14	11	1	2
Grupo de Servicios Administrativos	40	2	36	2	2	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	23	2	7	2	2	0	0
TOTAL	6323	205	6361	207	113	37	57

7. 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,

EDNA 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