

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 julio 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. Consultas de Autoridades Ambientales	11
2.8. Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio.....	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 julio 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 julio 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 julio, ingresaron un total de 1868 PQRSD, la Unidad Coordinadora gestionó 278 (correspondiente al 14,88% 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, julio 2018

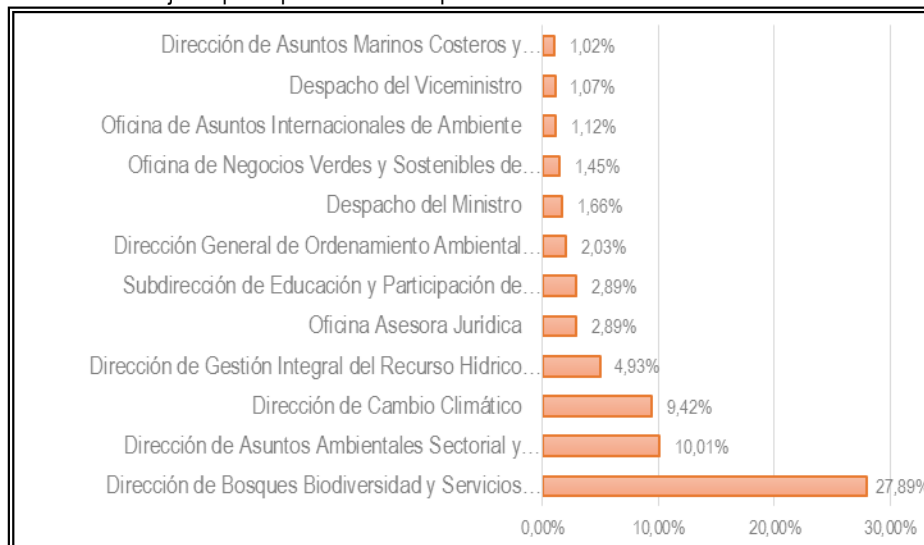
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	54	2,89%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	521	27,89%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	187	10,01%
	Dirección de Cambio Climático	176	9,42%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	92	4,93%
	Despacho del Ministro	31	1,66%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	27	1,45%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	54	2,89%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	38	2,03%

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	19	1,02%
	Despacho del Viceministro	20	1,07%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	21	1,12%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	278	14,88%
	Grupo Talento Humano	128	6,85%
	Oficina Asesora de Planeación	131	7,01%
	Grupo Contratos	17	0,91%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	6	0,32%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	10	0,54%
	Grupo de Servicios Administrativos	6	0,32%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	9	0,48%
	Oficina de Control Interno	3	0,16%
	Grupo de Gestión Documental	8	0,43%
	Secretaría General	19	1,02%
	Grupo de Comunicaciones	3	0,16%
	Grupo de Tesorería	3	0,16%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	3	0,16%
	Grupo de Sistemas	1	0,05%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	3	0,16%
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
TOTAL		1868	100%

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

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 521 peticiones seguida de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 278 y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana con 187.

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

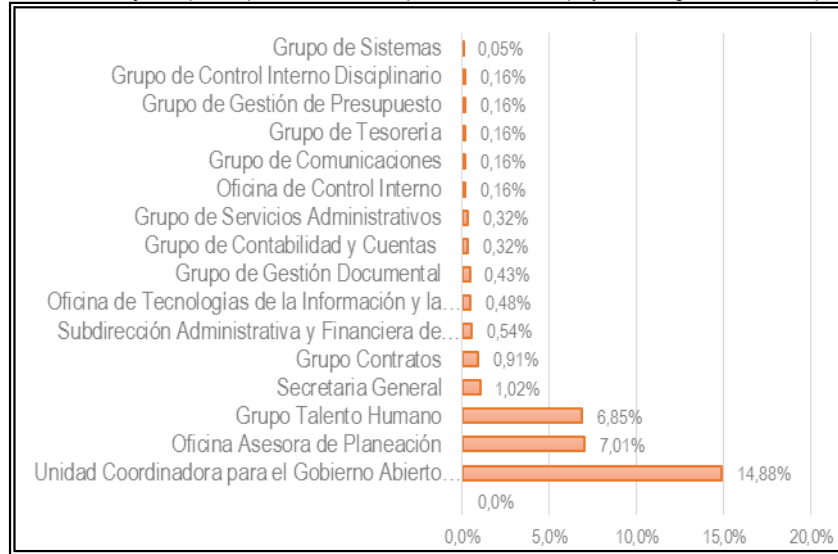


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, julio 2018

El Gráfico 1 presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de julio, la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó el

27,89% de las peticiones, la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana gestionó el 10,01% de las peticiones y la Dirección de Cambio Climático el 9,42%.

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

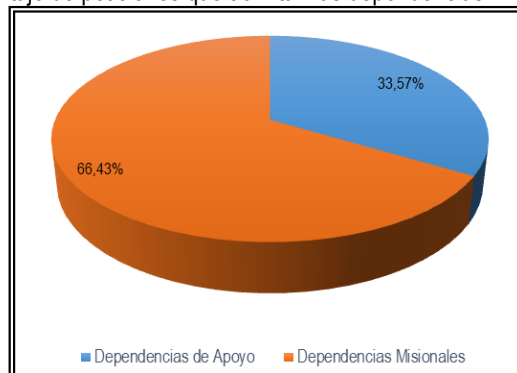


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, julio 2018

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 14,88%, seguido de la Oficina Asesora de Planeación con el 7,01% y el Grupo de Talento Humano con el 6,85%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 66,43% por las dependencias misionales y el 33,57% 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 respuesta 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, julio de 2018.

Estado de las Respuestas	Nº de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	995
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	43
Solicitudes vencidas sin responder	88
Solicitudes en gestión	742
Total	1868

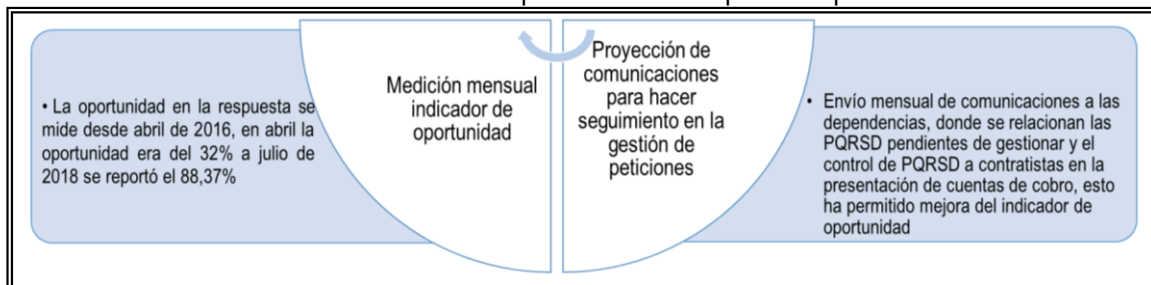
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno julio 2018

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 julio fue del **88,37%**.

Gráfico 4. Gestión en la Oportunidad de respuesta a peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno julio 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 julio se aplicaron 108 encuestas, 100 obtuvieron resultados satisfactorios y 8 insatisfactorios, arrojando un 92,59% 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, julio de 2018

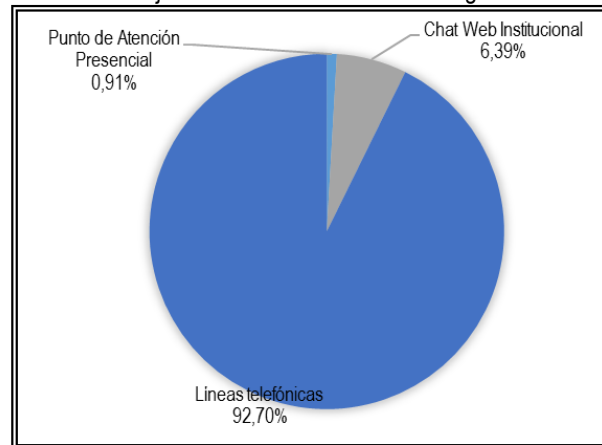
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	8	8	0	100	0,91%
Chat Web Institucional	56	56	0	100	6,39%
Líneas telefónicas	813	694	119	85,36	92,70%
TOTAL	877	758	119	95,12	100

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

La pérdida de llamadas telefónicas (119) 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 evidenciaran fallas.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting" julio 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 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 los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. La **Tabla 4** presenta las solicitudes telefónicas atendidas por mes.

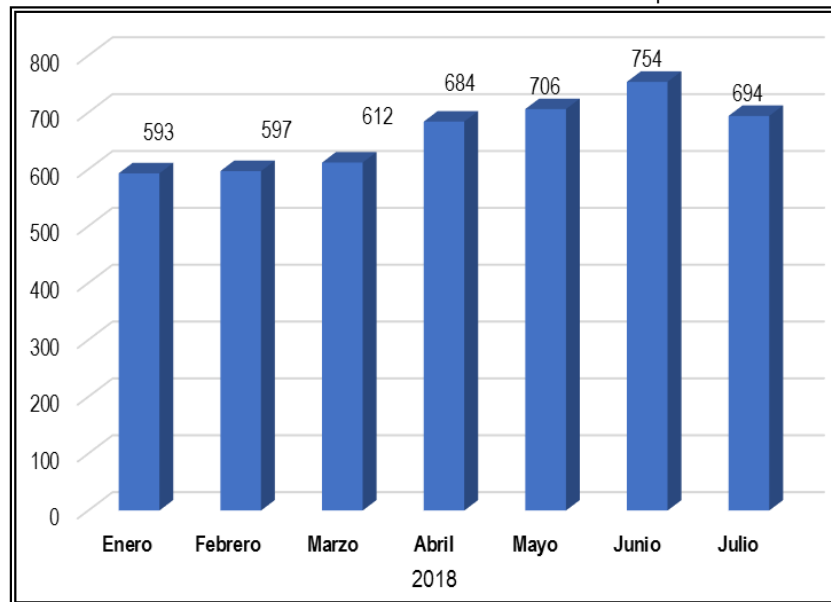
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

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

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

El promedio del año 2018 muestra que el Centro de Contacto atendió 638 solicitudes mensuales por el canal telefónico, mayo fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 706 solicitudes atendidas. Para el presente mes, cerca del 83,29% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 16,71% 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", julio de 2018

El mes de julio presentó una disminución del 7,95% de solicitudes ingresadas por este canal con respecto al mes de junio.

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.

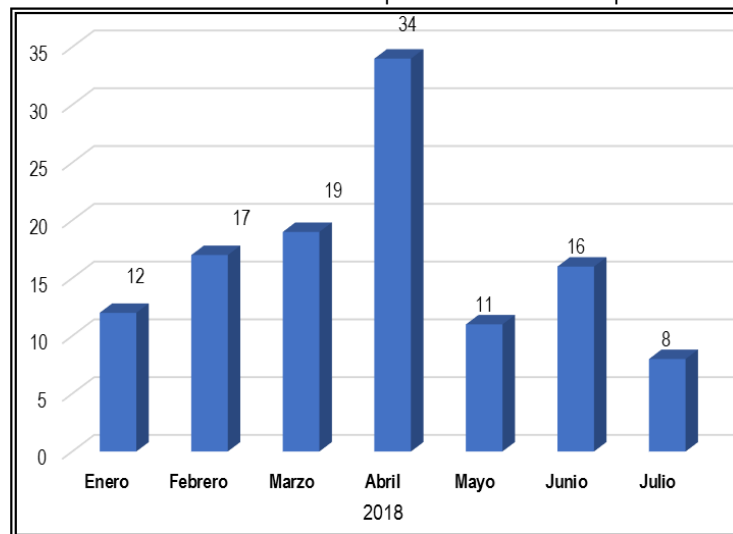
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

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

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

Para el mes de julio se evidenció una reducción del 50% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de junio donde se atendieron 16 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



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

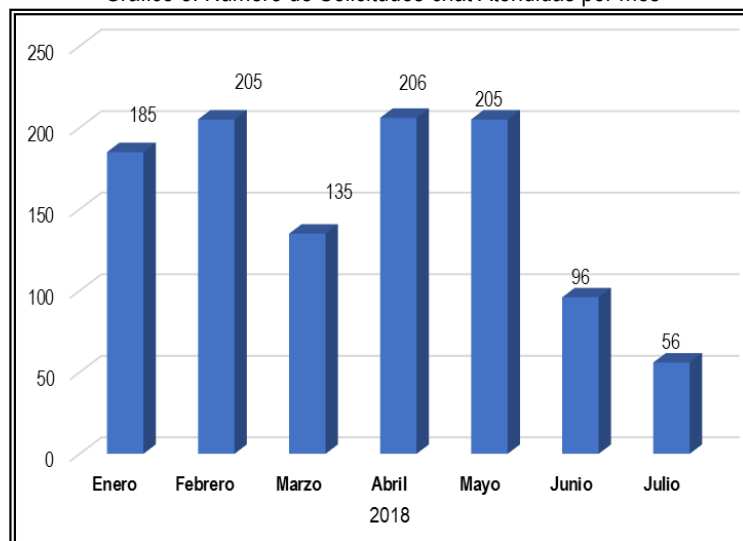
Tabla 6. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

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

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

Durante el mes de julio se observó una disminución del 41,66% de las solicitudes de ciudadanos que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 96 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", julio 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 julio.

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	491	28	7	526
Autoridades Ambientales	164	17	1	182
Otros Ministerios	14	3	0	17
Otras Entidades	23	6	0	29
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	2	2	0	4
Total General	694	56	8	758

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

El 69,39% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de julio correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 24,01% a temas de autoridades ambientales y el 3,82% a otras entidades.

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	16	0	2	18
Sustracción de Áreas de Reserva Forestal	9	1	1	11
Permiso CITES	9	1	0	10
Acceso a Recurso Genético	3	0	0	3
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	3	0	0	3
Total General	51	2	3	56

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

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primer contacto en el mes de julio corresponde a Levantamiento de Veda con 18 seguido de Sustracción de Áreas de Reserva Forestal con 11. 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	88	1	1
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	39	6	0
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	9	0	0
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	3	2	0
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	4	0	0
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	3	0	0
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	2	1	0
Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB	1	2	0
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	0	2	0
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los ríos Negro y Nare CORNARE	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO	1	1	0
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	2	0	0
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía CORPORINOQUIA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ	0	1	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	0	1	0
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	0	0	0
Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS	1	0	0
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	1	0	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 Chocó CODECHOCO	1	0	0
Total General	164	17	1

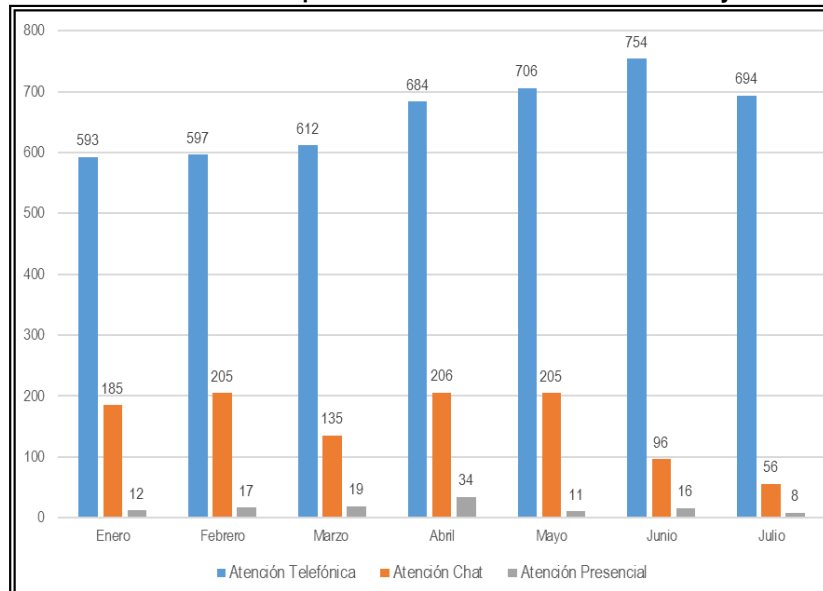
Minambiente - BPM Consulting", julio 2018

Con un total de 182 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 Valle del Cauca CVC y la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA.

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 julio 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 156 solicitudes. Para el mes de julio de 2018 el canal telefónico presentó una disminución de 7,95% con respecto a junio.

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", julio 2018

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 julio 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 julio 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 3 - 4 - 5 - 6 - 9 - 11 - 12 - 13 - 16 - 17 - 18 -19 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 30 - 31 de julio 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).

En el desarrollo de este ejercicio se identificó que gracias a las acciones realizadas por la UCGA durante el mes de julio de la presente vigencia se logró la máxima disminución de las PQRSD vencidas (según lo reportado por el aplicativo SIGDMA), llegando a un total de 1542 peticiones vencidas sin responder (vigencias 2016, 2017 y 2018), de las cuales el mayor porcentaje de expedientes obedece a responsabilidades de los funcionarios de la planta global del MADS, así como a los perfiles de ex contratistas y ex funcionarios, motivo por el cual se hizo necesario elaborar un informe técnico mediante el cual se le

presentó a la Secretaria General Paola Andrea Vásquez, la relación de todos los expedientes asignados a estos perfiles inactivos, discriminando el tipo de vinculación que tenían el colaborador, la dependencia o grupo al cual hacía parte y el total de los expedientes asignados, para ser tenido en cuenta como base documental y poder realizar un proceso de re-asignar estos expedientes a los Coordinadores y/o Directivos correspondientes, buscando con ello disminuir los expedientes de vigencias anteriores.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder DAASU

La UCGA basado en la efectividad del seguimiento y reporte histórico de las PQRSD vencidas sin responder, asignadas a la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana – “DAASU” realizado de forma intensiva durante lo corrido del año, tomo la decisión de disminuir a un (1) seguimiento mensual durante el mes de julio, el cual fue enviado al Directivo Fabián Hernán Gonzalo Torres, por correo electrónico, el día 24 de julio de 2018; en donde se logró identificar que, a la fecha de corte, no se tienen PQRSD vencidos para la vigencia 2016, así como tan solo cuatro (4) expedientes asignados para la vigencia 2017 y 44 expedientes vigencia 2018, saliendo de esta forma de las 3 primeras direcciones con más expedientes vencidos.

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 los días 13 y 23 de julio de 2018; en los cuales se evidencia la tendencia de este Grupo a conservar al día sus obligaciones frente a las respuestas de las PQRSD que le son asignados, no obstante, a la fecha de cierre del mes de julio, se registra el expediente E1-2018-017277 pendiente de gestionar.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder Grupo de Talento humano

La UCGA realizó el envío del reporte histórico de las PQRSD vencidas sin responder al Grupo de Talento Humano los días 13 y 23 de julio de 2018; ejercicio durante el cual se continúa la tendencia a disminuir significativamente los expedientes vencidos, conservando en promedio 9 expedientes vencidos durante los seguimientos realizados, no obstante se evidencian temáticas que deben ser nuevamente ajustados en cuanto a los tiempos de respuesta, actividad que se procederá a realizar durante el mes de agosto.

Seguimientos en oportunidad realizados durante el mes de julio

La UCGA realizó durante el mes de julio 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 a la Secretaría General enviadas los días 5 - 11 - 12 - 16 - 30 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina de Negocios Verdes los días 11 y 12 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina Asesora de Planeación el día 18 de julio.

- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina de las Tic's los días 11 y 17 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Dirección de Bosques los días 3 y 30 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Grupo de Gestión Integral del Riesgo el día 18 de junio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Grupo de Control Interno Disciplinario el día 12 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la DGOAT- SINA los días 9 - 13 - 25 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Despacho del Señor Ministro el día 3 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Grupo de Gestión Documental el día 18 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Despacho del Viceministro los días 3 - 9 - 16 - 25 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Subdirección de Educación y Participación los días 12 - 26 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina de Asuntos Internacionales el día 13 de julio.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Dirección de Asuntos Marinos y Costeros el día 23 de julio.

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

Durante el mes de julio 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 julio 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
		Junio
1	Oficina Asesora de Planeación	45
2	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	32
3	Subdirección de Educación y Participación	18
4	Despacho del Ministro	14
5	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	2
TOTAL		111

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, julio 2018

Tabla 11. Listado de PQRSD pendientes vigencia año 2017.

Priorización	Dependencia	Total PQRSD
		Junio
1	Despacho del Ministro	59
2	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	57
3	Oficina Asesora de Planeación	28
4	Oficina de Asuntos Internacionales	10
5	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	9
TOTAL		163

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, julio 2018

Lo anterior demuestra que las acciones desarrolladas en la Dirección de Bosques y la Subdirección de Educación y participación, está cumpliendo con su cometido, disminuyendo considerablemente el número de PQRSD vencidas sin responder vigencia 2016, obteniendo un total de 414 expedientes en total vencidos sin responder para esta vigencia disminuyendo en más de 100 expedientes.

De igual forma se identifica la tendencia a disminuir los expedientes vencidos, logrando disminuir de 409 expedientes reportados finalizando junio, a 287 expedientes vencidos para la vigencia 2017, no obstante, se identifica la vinculación de la Oficina de Asuntos Internacionales con diez (10) expedientes vencidos sin responder, motivo por el cual se proyecta un nuevo seguimiento a esta Oficina durante el mes de agosto.

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

Desde el pasado mes de mayo se dio por finalizada la acción al interior de este compromiso, mes durante el cual se entregó la actualización de la Guía de medición de calidad de las respuestas a las PQRSD, no obstante, se continua con la ejecución de la medición, por solicitud directa de la Funcionaria Edna Margarita Ángel Coordinadora de la UCGA, por lo cual durante el mes de julio se realizó lo siguiente:

1) Recepción de los memorandos de respuesta al informe enviado el pasado mes de mayo:

- MEMORANDO OTI-8160-31-009411 - Respuesta TIC's - Informe respuesta TIC's

2), Por solicitud directa de la Dirección General de Ordenamiento se realizaron los siguientes seguimientos con la finalidad de aumentar los índices de oportunidad y calidad en sus respuestas:

- Seguimiento preventivo - OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD ASIGNADAS A LA DGOAT SINA - 9 de julio de 2018
- Seguimiento preventivo - OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD ASIGNADAS A LA DGOAT SINA - 13 de julio de 2018
- Seguimiento preventivo - OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD ASIGNADAS A LA DGOAT SINA - 25 de julio de 2018.

En respuesta a las solicitudes realizadas por la Oficina de las TIC's se realizó una revisión de los contenidos y resultados obtenidos en el primer informe de tal forma que se aclararan las dudas e inconformidades.

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