

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 marzo 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	8
2.3.	Chat Institucional	9
2.4.	Consultas de información MinAmbiente	10
2.5.	Competencia en la gestión de solicitudes	11
2.6.	Consultas de trámites del Ministerio	12
2.7.	Consultas de Autoridades Ambientales	12
2.8.	Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio	13
2.9.	Accesibilidad para el ciudadano página web	14
3.	URNA DE CRISTAL	14
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES	14
5.	SEGUIMIENTO EN CALIDAD Y CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD	15
6.	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 marzo 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 marzo 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 marzo, ingresaron un total de 2898 PQRSD, la Unidad Coordinadora gestionó 664 (correspondiente al 22,91% 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, marzo 2018

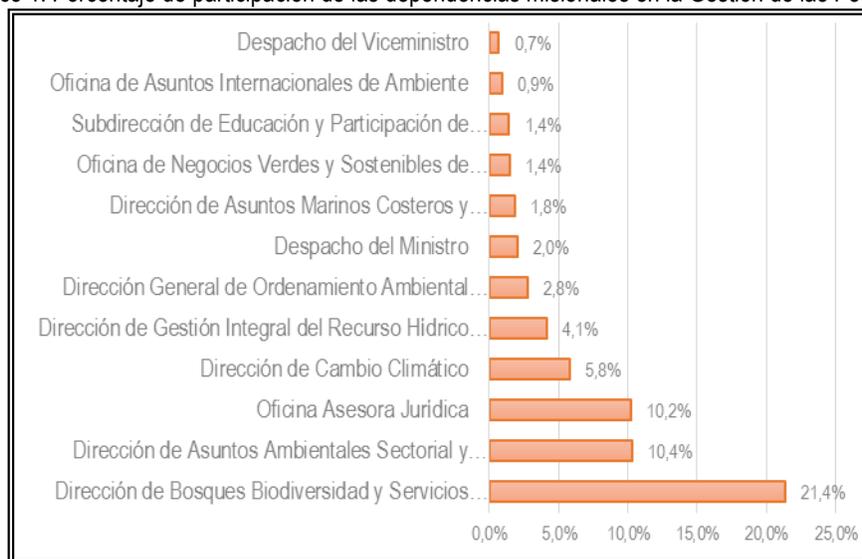
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	296	10,21%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	619	21,36%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	300	10,35%
	Dirección de Cambio Climático	167	5,76%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	119	4,11%
	Despacho del Ministro	58	2,00%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	42	1,45%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	41	1,41%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	80	2,76%

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	53	1,83%
	Despacho del Viceministro	20	0,69%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	27	0,93%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	664	22,91%
	Grupo Talento Humano	158	5,45%
	Oficina Asesora de Planeación	114	3,93%
	Grupo Contratos	24	0,83%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	3	0,10%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	3	0,10%
	Grupo de Servicios Administrativos	16	0,55%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	15	0,52%
	Oficina de Control Interno	23	0,79%
	Grupo de Gestión Documental	14	0,48%
	Secretaría General	13	0,45%
	Grupo de Comunicaciones	12	0,41%
	Grupo de Tesorería	6	0,21%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	2	0,07%
	Grupo de Sistemas	1	0,03%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	8	0,28%
	TOTAL	2898	100%

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

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionó 664 seguida de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con 619 y la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana con 300.

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

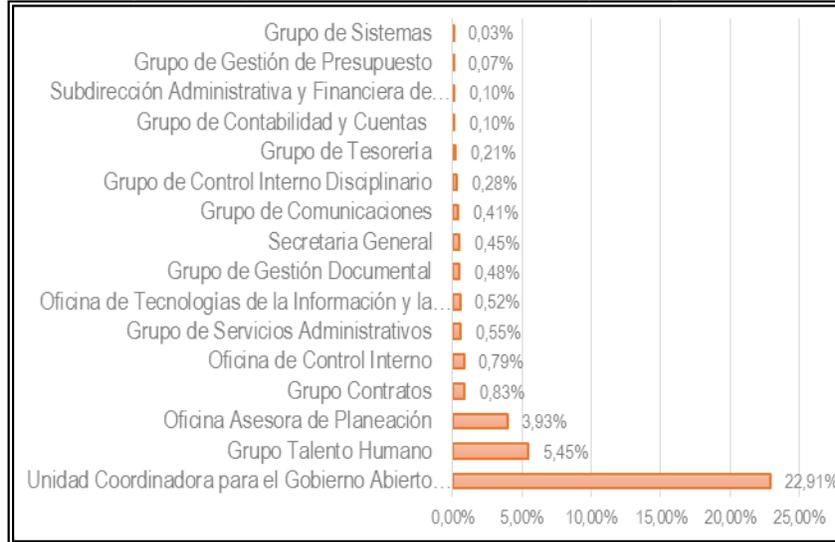


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, marzo 2018

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

el 21,4% de las peticiones de la Entidad, la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana el 10,4% y la Oficina Asesora Jurídica el 10,2%.

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

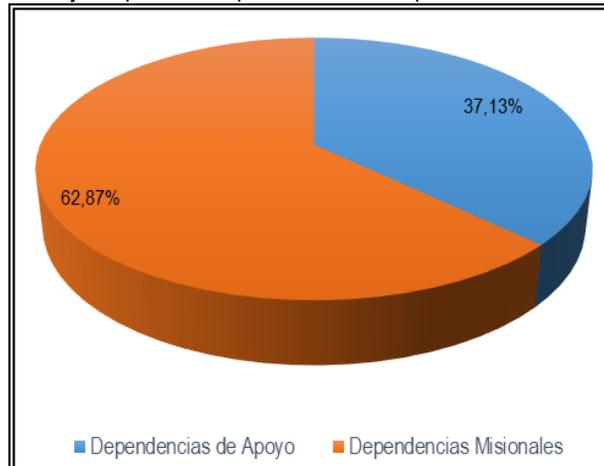


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, marzo 2018

El **Gráfico 2** presenta el porcentaje de participación de las dependencias de apoyo en la gestión de peticiones de la Entidad, la Unidad Coordinadora gestionó el 22,91%, seguido del Grupo de Talento Humano con el 5,45% y la Oficina Asesora de Planeación con el 3,93%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 62,87% por las dependencias misionales y el 37,13 % 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, marzo de 2018.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	593
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	63
Solicitudes vencidas sin responder	209
Solicitudes en gestión	2033
Total	2898

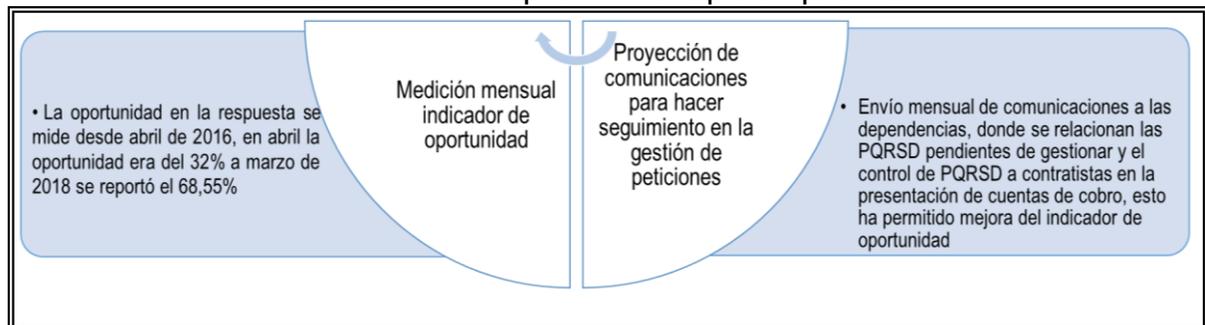
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto marzo 2018

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 marzo fue del **68,55%**.

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 marzo se aplicaron 130 encuestas, 122 obtuvieron resultados satisfactorios y 8 insatisfactorios, arrojando un 93,84% en la efectividad del servicio en la atención.

2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

El Centro de Contacto del Ministerio, que lidera la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, recibe las solicitudes de los interesados a través de los canales de primer contacto dispuestos por la Entidad por el que ingresaron, parte de la información es reportada con frecuencia mensual por el proveedor BPM Consulting en el “Informe Minambiente”.

La **Tabla 3** presenta las solicitudes recibidas, las tipificadas y el canal de comunicación por el que ingresaron, parte de la información es reportada con frecuencia mensual por el proveedor BPM Consulting en el “Informe Minambiente”.

Tabla 3. Registro de solicitudes atendidas por el Centro de Contacto, marzo de 2018

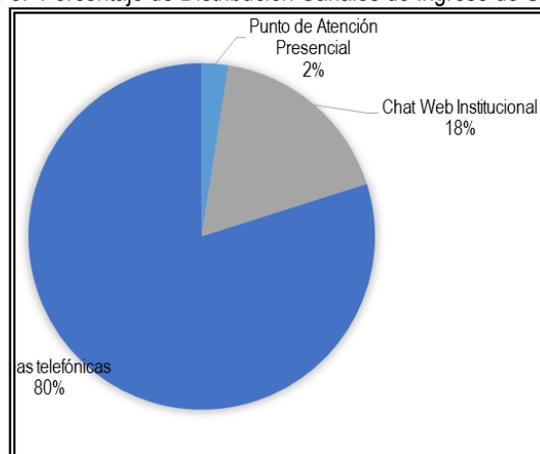
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	19	19	0	100	2,48%
Chat Web Institucional	135	135	0	100	17,62%
Líneas telefónicas	714	612	102	85,95	79,90%
TOTAL	868	766	102	95,32	100%

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído “Informe Minambiente - BPM Consulting”, marzo 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 marzo de 2018 fue el telefónico con el 79,9%.

La pérdida de llamadas telefónicas (102) 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” marzo 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.

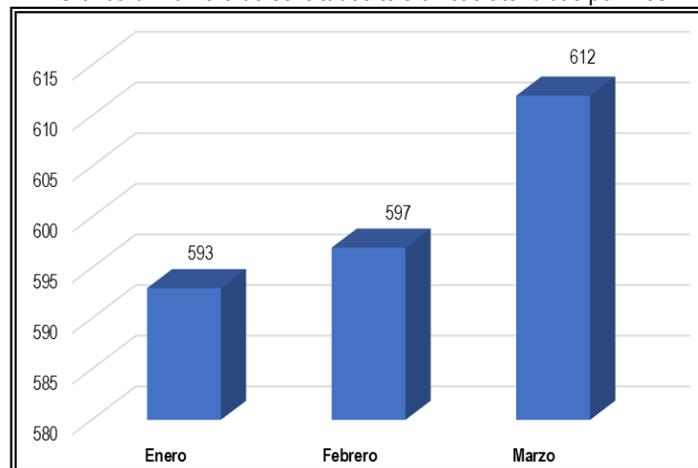
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	593
Febrero	597
Marzo	612

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

El promedio de los últimos tres meses muestra que el Centro de Contacto atendió 600 solicitudes mensuales por el canal telefónico, marzo fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 612 solicitudes atendidas. Para el presente mes, cerca del 92,31% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 7,54% 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", marzo de 2018

El mes de marzo presentó un aumento del 2,51% de solicitudes ingresadas por este canal con respecto al mes de febrero.

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.

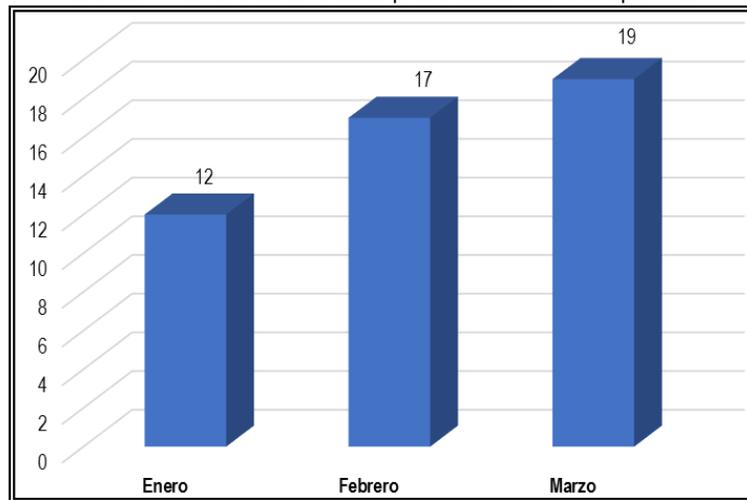
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	12
Febrero	17
Marzo	19

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

Para el mes de marzo se evidenció un aumento del 11,76% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de febrero donde se atendieron 17 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



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

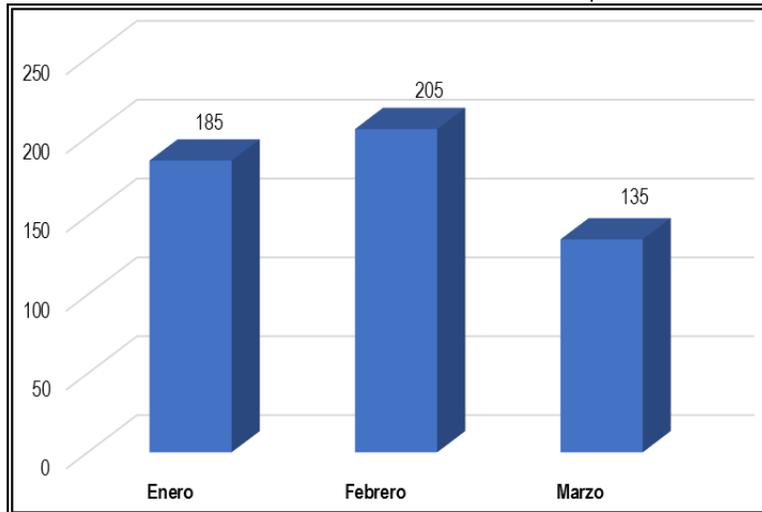
Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	185
Febrero	205
Marzo	135

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

Durante el mes de marzo se observó una disminución del 34,14% de las solicitudes de personas que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 205 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", marzo 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 sede electrónica.

Tabla 7 presenta los temas consultados, el número y medio de consulta. Los canales de atención corresponde a las solicitudes que se atienden por el canal chat, canal telefónico y canal presencial, las PQRSD (medios escritos) ingresan a través del correo electrónico, la ventanilla única de correspondencia y la sede electrónica.

Tabla 7. Top 10 de temas de consulta usuarios MinAmbiente

TOP 10 TEMAS FRECUENTES	Canales de Atención (%)	PQRD (%)	Número de Solicitudes	Porcentaje
Información de temas del sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible	4,6	26,4	163	30,9
Información de Normatividad Ambiental	2,8	11,4	75	14,2
Denuncias ambientales	4,4	7,4	62	11,8
Información de Trámites Ambientales	2,3	6,5	46	8,7
Información de Programas Ambientales	2,1	5,9	42	8,0
Información de Impuestos	0	7,0	37	7,0

TOP 10 TEMAS FRECUENTES	Canales de Atención (%)	PQRD (%)	Número de Solicitudes	Porcentaje
Información de Proyectos Ambientales	1,1	4,7	31	5,9
Estado de Trámites MinAmbiente	3,4	1,1	24	4,6
Información de Disposición final de Residuos	2,7	1,9	24	4,6
Reportes de información del Sector ambiental	0,76	3,6	23	4,4

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, marzo 2018

La tabla 8 consolida el top 10 de los temas de consulta recurrentes que gestionaron los usuarios de la Entidad a través de los canales de atención (telefónico, chat y presencial) y mediante la radicación de PQRSD.

Tabla 8. Temas de consulta recurrente

TOP 10 TEMAS DE CONSULTA RECURRENTE	Canales de Atención (%)	PQRD (%)	Número de Solicitudes	Porcentaje
Pago por Servicios Ambientales	4,6	2,3	19	6,9
Información Planes Posconsumo	7,5	3,4	12	10,9
Solicitud de Trabajo	3,4	3,4	18	6,9
Pensión	1,1	9,2	12	10,3
Permiso CITES	4,6	2,3	15	6,9
Tramite de Levantamientos de Veda	0	0	15	8,6
Tramite de Acceso a Recurso Genético	0	0	33	8,6
Impuesto al Carbono	0	0	17	19,0
Información Delimitación de Páramos	0	0	21	9,8
Información de Áreas Protegidas	0	-	12	12,1

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, marzo 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 marzo.

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	568	415	82	511
Otros Ministerios	138	23	10	35
Autoridades Ambientales	19	117	35	152
Otras Entidades	40	34	5	42
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	0	3	3	6
Total General	592	135	19	746

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

El 68,49% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de marzo correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 20,37% a temas de autoridades ambientales y el 5,63% 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	0	0	1	1
Levantamiento de Veda	4	0	3	7
Acceso a Recurso Genético	0	0	1	1
Permiso CITES	2	0	1	3
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	1	0	0	1
Total General	7	0	6	13

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

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de marzo corresponde a Levantamiento de Vedas con 7 seguido de Permiso CITES con 3. 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 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	46	9	0
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	22	9	0
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	19	8	0
Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE	6	0	0
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	2	1	0
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	3	0	0
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	1	2	0
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1	2	0
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	1	2	0
Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB	2	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y Oriente Amazónico CDA	1	1	0
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia CORPORINOQUIA	2	0	0
Corporación Autónoma Regional del Magdalena CORPAMAG	2	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	0	1	0
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONIA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena CORMAGDALENA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	1	0	0

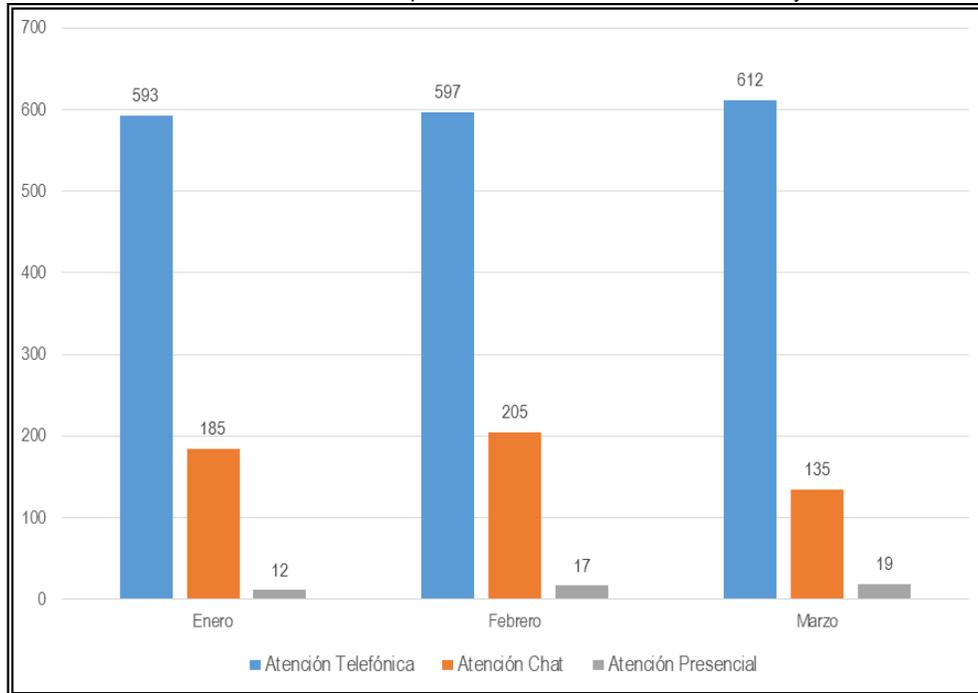
Minambiente - BPM Consulting*, marzo 2018

Con un total de 152 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 Dique - CARDIQUE y la Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA.

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

Gráfico 9 presenta la tendencia de las solicitudes gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero a marzo 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 175 solicitudes. Para el mes de marzo de 2018 el canal telefónico presentó un aumento de 2,51% 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", marzo 2018

2.9. Accesibilidad para el ciudadano página web

Durante el periodo de reporte La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto creó el "Manual Funcional para la Creación de PQRSD por Sede Electrónica", el cual fue publicado en la sección de "Servicios de Atención al Ciudadano" el cual busca orientar a los usuarios de la Entidad, la forma de interponer PQRSD en a través de la sede electrónica.

3. URNA DE CRISTAL

Urna de Cristal es un canal de comunicación perteneciente a MinTIC, mediante el cual las personas desarrollan sus consultas o participan en foros permitiendo así el interactuar con el Estado y el respectivo sector. Las consultas realizadas a través de la herramienta, son revisadas a diario con la finalidad de dar respuesta en términos propios de esta.

De acuerdo al reporte de gestión de la herramienta, del 1 al 31 de marzo 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.

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 marzo 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 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.

- **Envío del reporte tres veces diarias, los días 1 - 2 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 20 - 21 - 22 - 23 - 26 de marzo de 2018, a la profesional Julieta Lucia Molina del Grupo de Cuentas.**

Continuando con el acompañamiento a los Grupos del MADS, y por solicitud del profesional Fabian Hernan Gonzalo Torres Carrillo Director de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbano, se envió un seguimiento semanal relacionando las PQRSD que se encontraban en un estado de vencidas sin contestar cargadas a la DAASU.

- **SEGUIMIENTO SEMANAL PQRSD VENCIDAS Y SIN RESPONDER DAASU, enviado los días 8 - 15 - 20 de marzo de 2018.**

RESULTADOS: Durante el mes de marzo de 2018, se identificó que la DAASU continuó realizando la depuración de los expedientes vencidos sin responder asignados para la vigencia 2017, disminuyendo de 24 registros reportados para el mes de febrero, a un total de 14 registros vencidos sin contestar, al cierre del mes de marzo. Lo anterior demuestra la efectividad de las acciones planteadas por la UCGA en el cierre de PQRSD de vigencias anteriores.

De igual forma y por solicitudes puntuales de la coordinadora del Grupo de Talento Humano "Nelly Greis Pardo" y de la coordinadora del Grupo de Contratos "Diana Medina" se envió el reporte del total de PQRSD vencidas sin responder.

- **Envío del reporte, identificado como "Solicitudes Vencidas Sin Respuesta" 20 de marzo de 2018, al Grupo de Talento humano. y al Grupo de Contratos el día 14 de marzo, dirigido a la Doctora Diana Medina.**

RESULTADOS: El Grupo de Contratos, tramitó adecuadamente los expedientes que se encontraban relacionados como vencidos sin responder, dejando a la fecha de corte cero expedientes vencidos.

Por su parte al Grupo de Talento Humano aumentó en ocho (8) el número de expedientes que se

registran como vencidos sin responder pasando de tener 22 radicados a 30, por lo cual se hace necesario efectuar seguimiento para el mes de abril.

5.2 SEGUIMIENTO Y DEPURACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE PQRSD VENCIDAS SIN CONTESTAR - VIGENCIA 2016.

Una vez realizada la modificación del reporte de los gestores en el aplicativo SIGDMA y en respuesta a los memorandos y correos electrónicos enviados durante el mes de febrero de 2018 y en relación con los expedientes vencidos sin responder vigencia 2016 se evidenció una disminución tal como se presenta en la **Tabla 12:**

Tabla 12. Trazabilidad de PQRSD pendientes vigencia año 2016.

Priorización	Dependencia	Total PQRSD	
		Febrero	Marzo
1	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	191	85
2	Oficina Asesora de Planeación	78	58
3	Subdirección de Educación y Participación	63	63
4	Despacho del Ministro	31	20
5	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	10	5

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, marzo 2018

No obstante lo adelantado gracias a la gestión realizada en el mes de febrero la UCGA consideró necesario enviar por correo electrónico y mediante aviso en SIGDMA a cada uno de los GESTORES (un total de 60 perfiles) el listado de las PQRSD que se registran como vencidos sin responder aumentando de esta forma la gestión en pro de la depuración de los mismos.

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

En atención al seguimiento a las PQRSD que a la fecha se registran como vencidas sin responder, que realiza la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto - UCGA, a continuación se presenta el resultado obtenido de la identificación de los perfiles a los cuales se encuentran vinculados los expedientes vencidos.

Basado en el reporte de PQRSD vencidas sin responder, con corte a 9 de marzo de 2018 y filtrado desde el pasado 28 de marzo de 2016 se obtuvo la siguiente información:

Tabla 13. PQRSD Vencidas sin responder 2016 - 2018

Vigencia	Número de PQRSD vencidas sin responder
2016	645
2017	835
2018	704
Total	2184

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, marzo 2018

La UCGA identificó 294 perfiles vinculados, de los cuales se presentan en la **Tabla 14** los 10 perfiles que ostentan el mayor número de expedientes vencidos.

Tabla 14. Top 10 de usuarios con PQRSD vencidas 2016 - 2018

N°	Usuario	Número de PQRSD
1	Hilder Yamile Uyazan Sanchez	277
2	Jairo Kapila Torres Benitez	195
3	Lorena Del Castillo Ortega	141
4	Andres Eduardo Velasquez	75
5	Sandra Carolina Simancas Cardenas	69
6	Ingrid Vanessa Cortes Martinez	64
7	Oscar Hernan Manrique Betancourt	50
8	Javier Andres Melo Hernandez	47
9	Cesar Augusto Rey Angel	44
10	Diana Carolina Rodriguez Alegria	40
TOTAL		1002

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, marzo 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,

PAOLA VALENCIA ARROYAVE
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