

**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 mayo 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	7
1.2.	Reporte del indicador de satisfacción en los canales de atención	8
2.	SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO	8
2.1.	Canal telefónico	9
2.2.	Canal presencial	10
2.3.	Chat Institucional	11
2.4.	Consultas de información MinAmbiente	12
2.5.	Competencia en la gestión de solicitudes	12
2.6.	Consultas de trámites del Ministerio	13
2.7.	Consultas de Autoridades Ambientales	13
2.8.	Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio	14
3.	URNA DE CRISTAL	16
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES	16
5.	SEGUIMIENTO EN CALIDAD Y CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD	17
5.1.	Seguimiento a las PQRSD vencidas sin contestar enviadas a diferentes grupos del Ministerio	17
5.2.	Seguimiento y depuración de PQRSD vencidas sin responder - vigencia 2016	18
6.	EVALUACIÓN A LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR EL MINISTERIO	19
7.	REALIZACIÓN DE INFORMES	20

**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 mayo 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 mayo 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 mayo, ingresaron un total de 2814 PQRSD, la Unidad Coordinadora gestionó 644 (correspondiente al 22,8% 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, mayo 2018

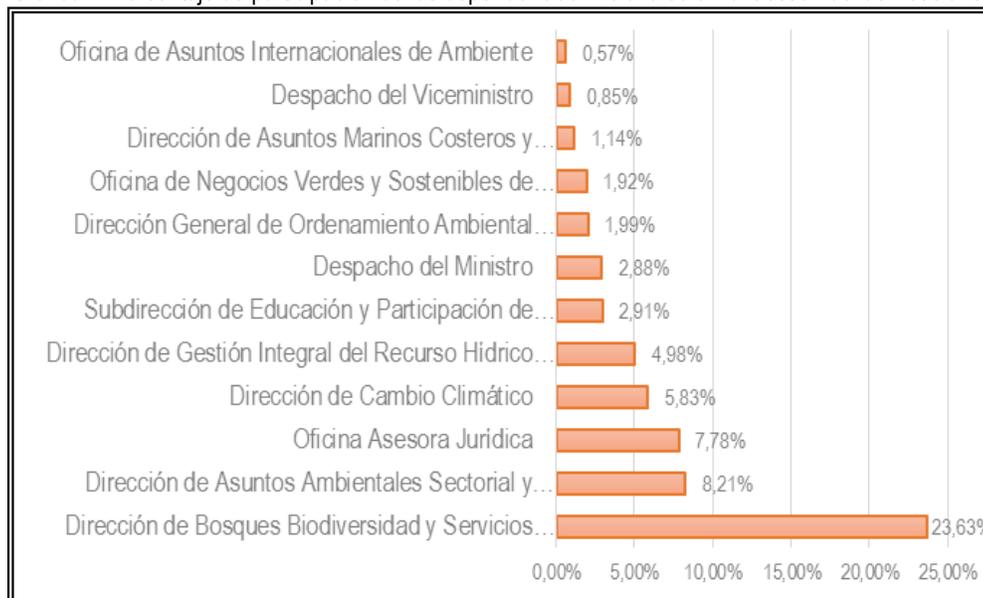
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	219	7,78%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	665	23,63%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	231	8,21%
	Dirección de Cambio Climático	164	5,83%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	140	4,98%
	Despacho del Ministro	81	2,88%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	54	1,92%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	82	2,91%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	56	1,99%

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	32	1,14%
	Despacho del Viceministro	24	0,85%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	16	0,57%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	644	22,89%
	Grupo Talento Humano	156	5,54%
	Oficina Asesora de Planeación	124	4,41%
	Grupo Contratos	15	0,53%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	8	0,28%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	4	0,14%
	Grupo de Servicios Administrativos	16	0,57%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	11	0,39%
	Oficina de Control Interno	6	0,21%
	Grupo de Gestión Documental	20	0,71%
	Secretaría General	23	0,82%
	Grupo de Comunicaciones	8	0,28%
	Grupo de Tesorería	9	0,32%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	5	0,18%
	Grupo de Sistemas	0	0,00%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,04%
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>2814</b>	<b>100%</b>

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

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 665 peticiones seguida de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 644 y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana con 231.

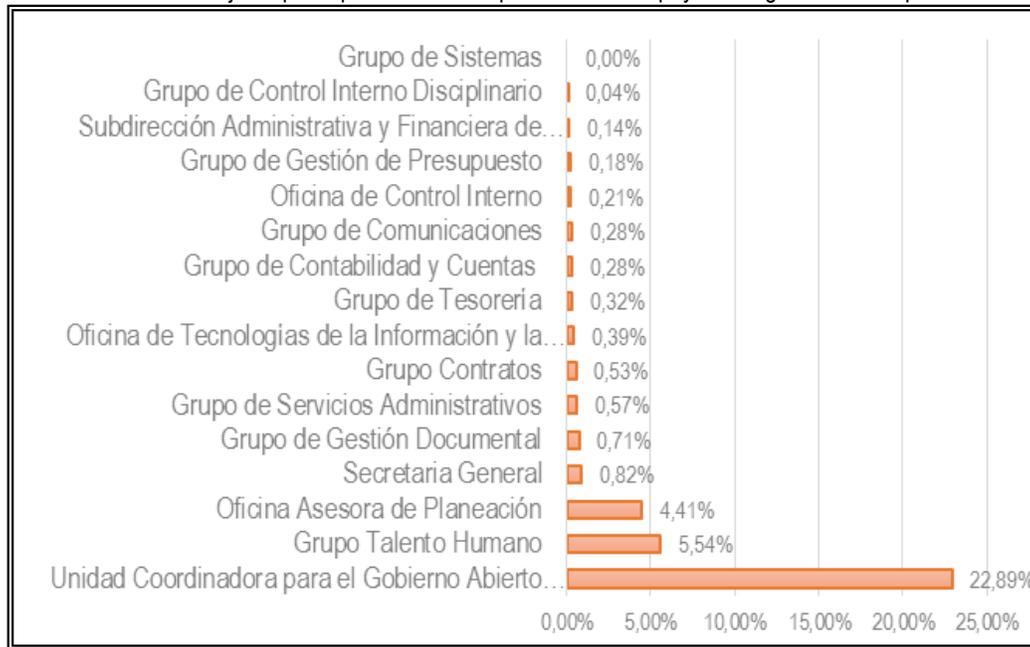
Gráfico 1. Porcentaje de participación de las dependencias misionales en la Gestión de las Peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2018

El **Gráfico 1** presenta el porcentaje de participación de las dependencias misionales en la gestión de peticiones para el mes de mayo, la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó el 23,63% de las peticiones, la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana gestionó el 8,21% de las peticiones y la Oficina Asesora Jurídica el 7,78%.

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



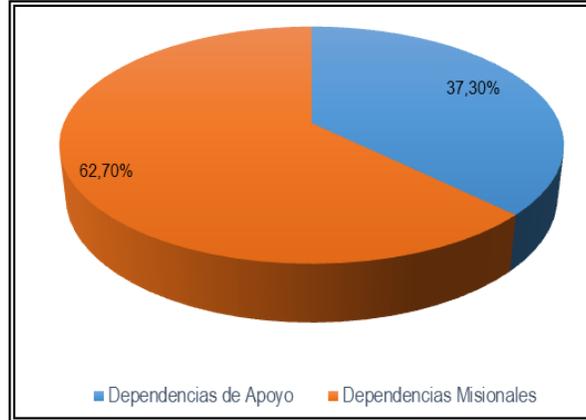
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2018

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 22,89%, seguido del Grupo de Talento Humano con el 5,54% y la Oficina Asesora de Planeación con el 4,41%.

El

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 62,70% por las dependencias misionales y el 37,30% 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, mayo de 2018.

Estado de las Respuestas	Nº de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	639
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	0
Solicitudes vencidas sin responder	217
Solicitudes en gestión	1958
<b>Total</b>	<b>2814</b>

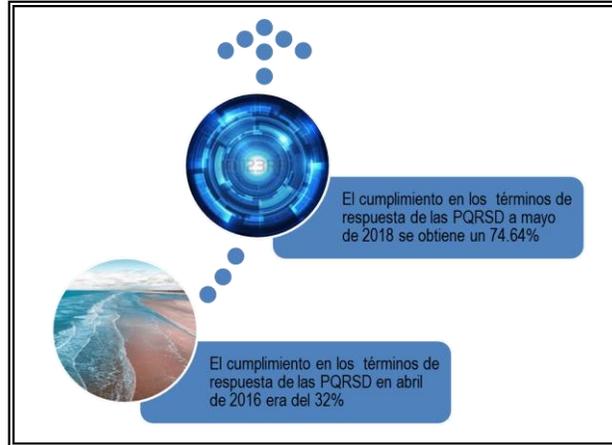
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno mayo 2018

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 mayo fue del **74,64%**.

**Gráfico 4. Gestión en la Oportunidad de respuesta a peticiones**



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno mayo 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 mayo se aplicaron 103 encuestas, 98 obtuvieron resultados satisfactorios y 5 insatisfactorios, arrojando un 95,14% 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, mayo 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	11	11	0	100	1,2%
Chat Web Institucional	205	205	0	100	22,2%

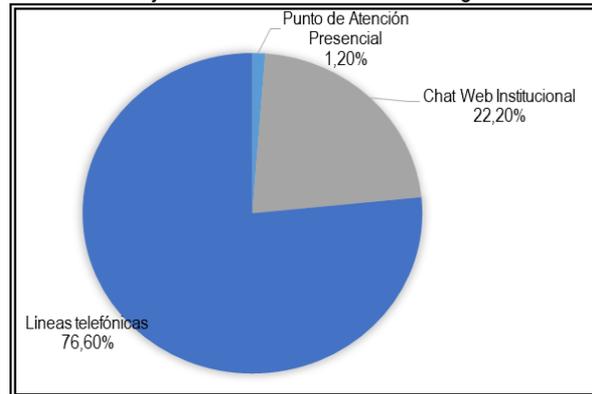
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Líneas telefónicas	823	706	117	85,78	76,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1039</b>	<b>922</b>	<b>117</b>	<b>95,26</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - BPM Consulting", mayo 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 mayo de 2018 fue el telefónico con el 76,6%

La pérdida de llamadas telefónicas (117) 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" mayo 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.

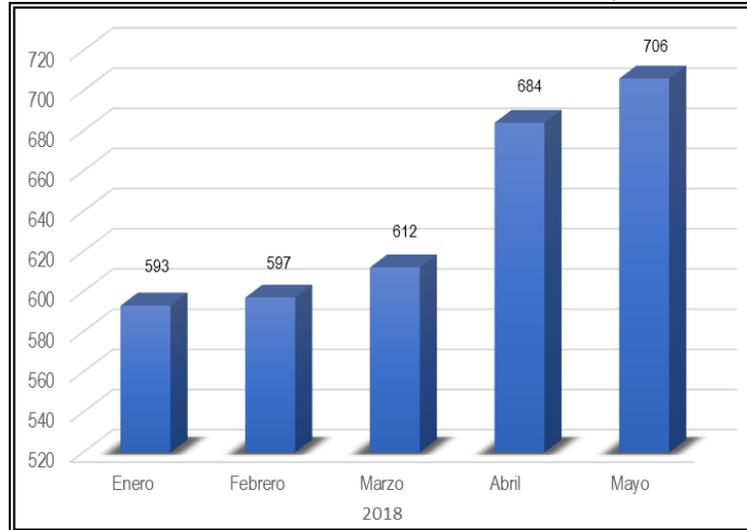
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	593
Febrero	597
Marzo	612
Abril	684
Mayo	706

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

El mes de mayo presentó un aumento del 3,21% de solicitudes ingresadas por este canal con respecto al mes de abril.

## 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.

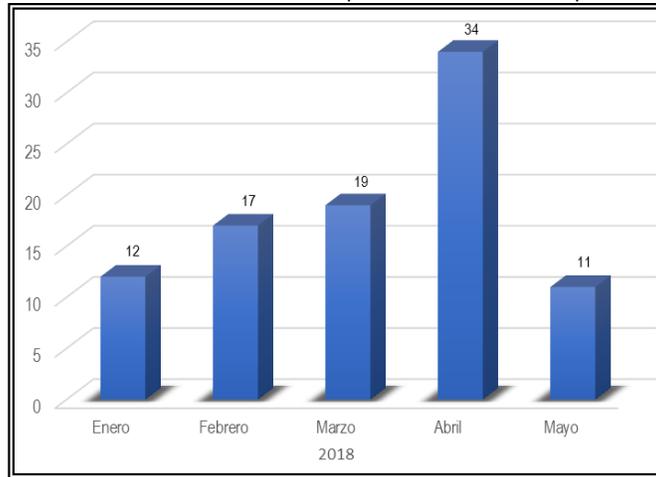
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	12
Febrero	17
Marzo	19
Abril	34
Mayo	11

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

Para el mes de mayo se evidenció una reducción del 67,64% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de abril donde se atendieron 34 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



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

### 2.3. Chat Institucional

Mediante la página web [www.minambiente.gov.co](http://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.

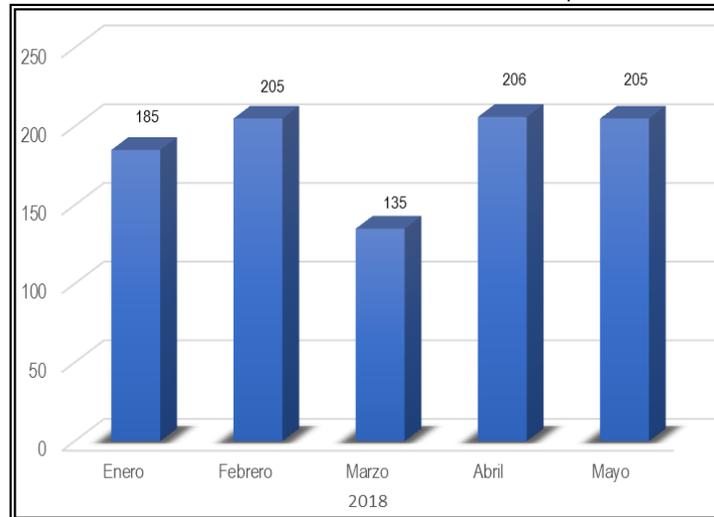
Tabla 6. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	185
Febrero	205
Marzo	135
Abril	206
Mayo	205

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

Durante el mes de mayo se observó una tendencia similar de las solicitudes de ciudadanos que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 206 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", mayo 2018

## 2.4. Consultas de información MinAmbiente

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental en el ejercicio de administración de los canales de atención y la tipificación de las PQRSD de la Entidad, se encuentra construyendo una base de datos del conocimiento, a fin de cuantificar los temas más solicitados de los usuarios a la Entidad; este ejercicio ha permitido identificar los temas de interés a fin de determinar las necesidades de información y priorizar la publicación en los canales que dispone el Ministerio. La Tabla 7 presenta los temas de consulta recurrentes efectuados en el periodo de reporte por el canal de atención y por PQRSD radicadas en el mes de mayo.

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

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información general tramites del sector ambiental	238	30,36
Seguimiento e información general de permiso de Veda	162	20,66
Información judicial	115	14,67
Solicitud de información de Normatividad ambiental	108	13,78
Solicitud de información de impuesto al carbono	63	8,04
Seguimiento a acceso a recurso genético	26	3,32
Denuncias ambientales	23	2,93
Seguimiento a Permisos CITES	22	2,81
Información gestores ambientales	18	2,30
Información de áreas de reserva especial	9	1,15
<b>Total</b>	<b>784</b>	<b>100</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 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 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 8 muestra las entidades responsables de gestionar las respuestas a las solicitudes efectuadas en el mes de mayo.

Tabla 8. 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	521	133	8	662
Otros Ministerios	28	15	0	43
Autoridades Ambientales	111	52	3	166
Otras Entidades	31	5	0	36
Entidades Adscritas y Vinculadas Minambiente	3	0	0	3
<b>Total General</b>	<b>694</b>	<b>205</b>	<b>11</b>	<b>910</b>

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

El 72,74% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de mayo correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 17,80% a temas de autoridades ambientales y el 4,72% 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 9 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 9. 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	9	1	2	12
Levantamiento de Veda	10	0	0	10
Acceso a Recurso Genético	0	0	1	1
Permiso CITES	3	0	0	3
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	4	0	1	5
<b>Total General</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>31</b>

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

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primero contacto en el mes de mayo corresponde a Sustracción de Áreas de Reserva Forestal con 12 seguido de Permiso CITES con 10. 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 10 presenta el número de solicitudes que ingresaron al Ministerio de competencia de las autoridades ambientales.

Tabla 10. Número de solicitudes de primer contacto de competencia de Autoridades Ambientales.

AUTORIDADES AMBIENTALES	Telefónico	Chat	Presencial
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	53	12	0
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	25	9	0
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	8	16	1
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	3	4	0
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia CORANTIOQUIA	5	0	0
Corporación Autónoma Regional del Dique CARDIQUE	2	1	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó CODECHOCO	3	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena CORMACARENA	2	0	0
Corporación Autónoma Regional de Santander CAS	1	1	0
Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER	1	1	0
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC	0	2	0
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los ríos Negro y Nare CORNARE	1	1	0
Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA	1	1	0
Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y Oriente Amazónico CDA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC	1	0	0
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía CORPOAMAZONÍA	0	1	0
Corporación Autónoma Regional del Cesar CORPOCESAR	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga CDMB	1	0	0
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO	0	1	0
Corporación Autónoma Regional del Guavio CORPOGUAVIO	0	1	0
Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORPOBOYACA	1	0	0
Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge CVS	0	1	0

Minambiente - BPM Consulting", Mayo 2018

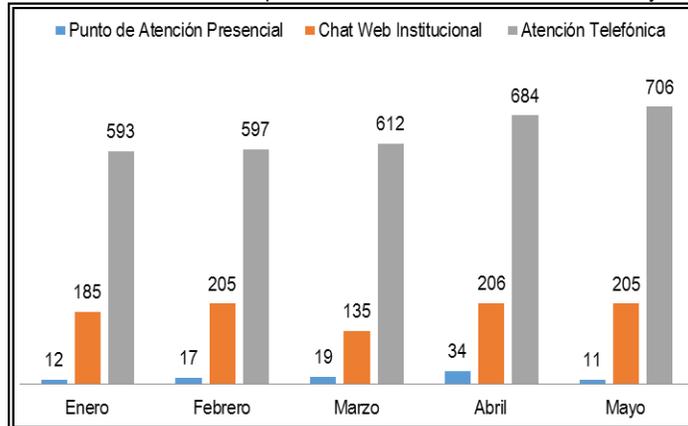
Con un total de 167 solicitudes de competencia de autoridades ambientales que ingresaron a los canales de atención de primer contacto lo encabeza la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, seguido de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR, la Secretaría del Medio Ambiente - Medellín y la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA.

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

EI

Gráfico 9 presenta la tendencia de las solicitudes gestionadas en los canales de solución al primer contacto desde el mes de enero a mayo 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 187 solicitudes. Para el mes de mayo de 2018 el canal telefónico presentó un aumento de 4,67% con respecto a abril.

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", mayo 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 mayo 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 mayo de 2018.

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

La UCGA 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 la depuración de la base de datos y determinar el porcentaje de responsabilidad de este tipo de colaboradores frente al total de expedientes vencidos.

El citado acompañamiento consistió en el envío de tres (3) reportes diarios a la Profesional Julieta Lucia Molina los días 2 – 3 – 4 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11 – 15 – 16 – 17 – 18 – 21 – 22 – 23 – 24 – 25 – 28 – 29 – 30 – 31 de mayo de 2018 por correo electrónico y la atención personalizada a los contratistas (acción que se desarrolla de forma permanente durante los días de radicación de las cuentas de cobro por parte de los contratistas a fin 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 aceptaba las cuentas de cobro, al estar relacionados en los listados de solicitudes vencidas sin responder.

En el ejercicio se identificó un total de 59 perfiles de contratistas con solicitudes vencidas sin responder con un total de 287 registros correspondiente el 12.78% de total de las PQRSD radicadas en el mes de mayo, y para los cuales se presenta en la Tabla 11 los usuarios con mayor número de expedientes pendientes de gestionar en el mes de mayo.

Tabla 11. Top 5 usuarios con registros pendientes de gestionar en SIGDMA

GESTORES	TOTAL
Laura Angelica Rubio Moncada	71
Andrea Fernanda Diana Carolina Guzman Muñoz	18
Laura Yizeth Tapiero Oyola	15
Néstor Daniel Garcia Colorado	11
Jennifer Insuasty Torres	11

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2018

### **Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder DAASU**

La UCGA realizó el envío semanal del reporte histórico de las PQRSD vencidas sin responder, asignadas a la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana – DAASU los días 9 – 17 y 22 de mayo de 2018; realizando un trabajo articulado con el profesional Yesid Serrato, identificando perfiles inactivos, solicitando la colaboración de todos los colaboradores de la Dirección para otorgar un adecuado proceso de finalización de los expedientes, logrando disminuir de 110 expedientes registrados al primero de mayo a 81 expedientes a 31 de mayo, motivo por el cual se solicita continuar con este proceso para todo el mes de junio, con el objetivo disminuir el mayor número de expedientes de las vigencias anteriores (2016 y 2017).

### **Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder Grupo de Contratos**

La UCGA realizó el envío semanal del reporte histórico de las PQRSD vencidas sin responder al Grupo de Contratos los días 9 y 22 de mayo de 2018; al final del ejercicio se identificó para este Grupo un único radicado pendiente por gestionar y que a la fecha de cierre de mes se encontraba vencido sin responder (E1-2018-011794).

### **Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder Grupo de Talento humano**

La UCGA realizó el envío semanal del reporte histórico de las PQRSD vencidas sin responder al Grupo de Talento Humano los días 9 y 22 de mayo de 2018; en el ejercicio de seguimiento se identificó la necesidad de modificar de forma inmediata los tiempos de respuesta establecidos para las peticiones relacionadas con bonos pensionales, historias laborales y afines, acción que disminuiría el número de expedientes relacionados como vencidos y que a cierre del mes de mayo sumaban en total 39 expedientes, de tal forma que se hace necesario, continuar con el seguimiento estipulado.

### **Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico**

La UCGA inició durante el mes de mayo el seguimiento y acompañamiento a la DGIRH en el proceso de depuración de la base de datos de expedientes vencidos sin responder, mediante el envío del informe de reporte el pasado 22 de mayo en donde se identificaron 60 radicados vencidos, distribuidos en 27 gestores diferentes,

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

Durante el mes de mayo de 2018 la UCGA realizó un seguimiento exhaustivo a la Dirección de Bosques, obteniendo la cooperación del Director Cesar Rey, y los coordinadores de los grupos internos de la DBBSE, quienes se comprometieron a adelantar las acciones pertinentes para depurar la base de datos de la vigencia 2016 y 2017, de igual forma se continuaron adelantando las acciones pertinentes, a fortalecer la credibilidad de los reportes enviados a Directivos, realizando visitas personales a funcionarios que requieran la cooperación de esta Unidad en el ejercicio de identificación y asignación adecuada de los expedientes para su gestión.

Finalizando el mes de mayo 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 12** para la vigencia 2016 y **Tabla 133** para la vigencia 2017, (excluyendo de esta clasificación a la Oficina Asesora jurídica).

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

Priorización	Dependencia	Total PQRSD
		Mayo
1	Oficina Asesora de Planeación	59
2	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	54
3	Subdirección de Educación y Participación	43
4	Despacho del Ministro	17
5	Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Territorial	4
<b>TOTAL</b>		<b>177</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2018

Tabla 13. Listado de PQRSD pendientes vigencia año 2017.

Priorización	Dependencia	Total PQRSD
		Mayo
1	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	118
2	Despacho del Ministro	110
3	Oficina Asesora de Planeación	46
4	Subdirección de Educación y participación	19
5	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	15
<b>TOTAL</b>		<b>308</b>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2018

A la fecha se la ha logrado disminuir un 58,5% de los expedientes vencidos sin responder vigencia 2017, correspondiente a 707 radicados, de igual forma se logró disminuir en un 32% los expedientes pendientes de la vigencia 2016 que corresponden a 242 radicados, entregando un total de 949 expedientes debidamente finalizados en el aplicativo SIGDMA.

Por su parte se evidencia el aumento significativo de las PQRSD vencidas sin responder para la vigencia 2018, obteniendo un total de 1268 radicados a la fecha, que corresponden al 55,4% del total de los expedientes vencidos.

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

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto realizó la evaluación y medición de la calidad de los documentos emitidos desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos y que fueron seleccionadas como muestra evaluable para el primer trimestre de la vigencia 2018; con el fin de optimizar los tiempos de gestión, el lenguaje utilizado y permitir a los Directivos y Coordinadores a partir de los resultados presentados, elegir y poner en marcha las acciones correctivas pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención oportuna, eficaz y eficiente, con la finalidad de contribuir al mejoramiento continuo del modelo de gobierno abierto implementado por el Ministerio.

En la presente evaluación se analizaron un total de 207 expedientes distribuidos en un total de 27 dependencias y direcciones del Ministerio, a quienes se les informó mediante memorando con requerimiento

de respuesta, los resultados obtenidos y las recomendaciones según el estado de cumplimiento de los criterios de calidad.

Tabla 14. Relación de envío de comunicaciones internas de resultados de la evaluación de calidad a respuestas de PQRSD

N°	Memorando	Dependencia
1	Memorando 1-32-011556	Subdirección Administrativa y Financiera
2	Memorando 1-32-011563	Talento Humano
3	Memorando 1-32-011564	Grupo de Contratos
4	Memorando 1-32-011565	Dirección de Cambio Climático
5	Memorando 1-32-011566	Subdirección de Educación y Participación
6	Memorando 1-32-011567	DGOAT SINA
7	Memorando 1-32-011568	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos
8	Memorando 1-32-011569	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico
9	Memorando 1-32-011570	Dirección de Asuntos Marinos y Costeros
10	Memorando 1-32-011571	Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana
11	Memorando 1-32-011572	Despacho Viceministro de políticas y Normalización
12	Memorando 1-32-011573	Grupo de Comunicaciones
13	Memorando 1-32-011574	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles
14	Memorando 1-32-011575	Oficina TIC
15	Memorando 1-32-011576	Oficina de Asuntos Internacionales
16	Memorando 1-32-011577	Oficina de Control Interno
17	Memorando 1-32-011578	Oficina Asesora Jurídica
18	Memorando 1-32-011579	Despacho Ministro
19	Memorando 1-32-011580	Secretaría General

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, mayo 2018

## 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,

**EDENA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO**  
Coordinadora UCGA

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