

INFORME DE GESTIÓN
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS
UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO
DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
(1 al 30 de septiembre 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	7
2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO.....	7
2.1. Canal telefónico	8
2.2. Canal presencial	10
2.3. Chat Institucional	11
2.4. Competencia en la gestión de solicitudes	12
2.6. Consultas de trámites del Ministerio	13
2.7. Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio.....	13
2.7. Consultas de Autoridades Ambientales	14
3. URNA DE CRISTAL	15
4. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES.....	15
5. SEGUIMIENTO EN CALIDAD Y CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD	15
5.1. Seguimiento a las PQRSD vencidas sin contestar enviadas a diferentes grupos del Ministerio.....	16
5.2. Seguimiento y depuración de PQRSD vencidas sin responder - vigencia 2016.	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 30 de septiembre de 2018)**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 y la Resolución No. 0639 de 2016 de MinAmbiente; se permite presentar el informe de gestión a cargo de la **Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible**, correspondiente a la gestión realizada en esta dependencia, en el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2018, donde se incluye la atención multicanal, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y otras acciones desarrolladas dentro de la implementación Modelo de Gobierno Abierto.

1. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Los datos presentados en este informe son tomados del Sistema de Gestión Documental – SIGDMA, las peticiones son tramitadas por la Unidad Coordinadora, donde se tipifica la petición, se establecen los tiempos de respuesta y se asigna a la dependencia que atenderá la petición.

1.2. Radicación de PQRSD

Al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 1 al 30 de septiembre, ingresaron un total de 1928 PQRSD, la Unidad Coordinadora gestionó 372 (correspondiente al 19,29% 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, septiembre 2018

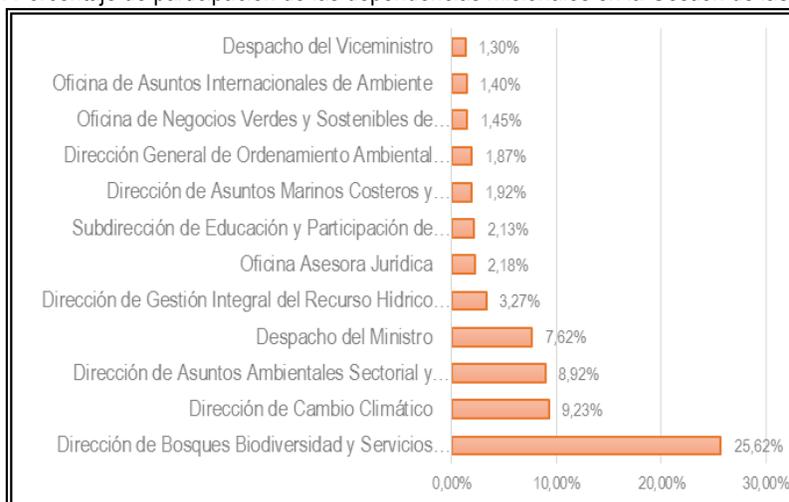
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	42	2,18%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	494	25,62%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	172	8,92%
	Dirección de Cambio Climático	178	9,23%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	63	3,27%
	Despacho del Ministro	147	7,62%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	28	1,45%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	41	2,13%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y	36	1,87%

DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
	Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA		
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	37	1,92%
	Despacho del Viceministro	25	1,30%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	27	1,40%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	372	19,29%
	Grupo Talento Humano	139	7,21%
	Oficina Asesora de Planeación	82	4,25%
	Grupo Contratos	8	0,41%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	1	0,05%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	6	0,31%
	Grupo de Servicios Administrativos	2	0,10%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	5	0,26%
	Oficina de Control Interno	0	0,00%
	Grupo de Gestión Documental	3	0,16%
	Secretaría General	6	0,31%
	Grupo de Comunicaciones	6	0,31%
	Grupo de Tesorería	4	0,21%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	2	0,10%
	Grupo de Sistemas	0	0,00%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0,10%
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	0	0,00%
TOTAL	1928	100,00%	

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

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 494 peticiones seguida de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 372 y la Dirección de Cambio Climático con 178.

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

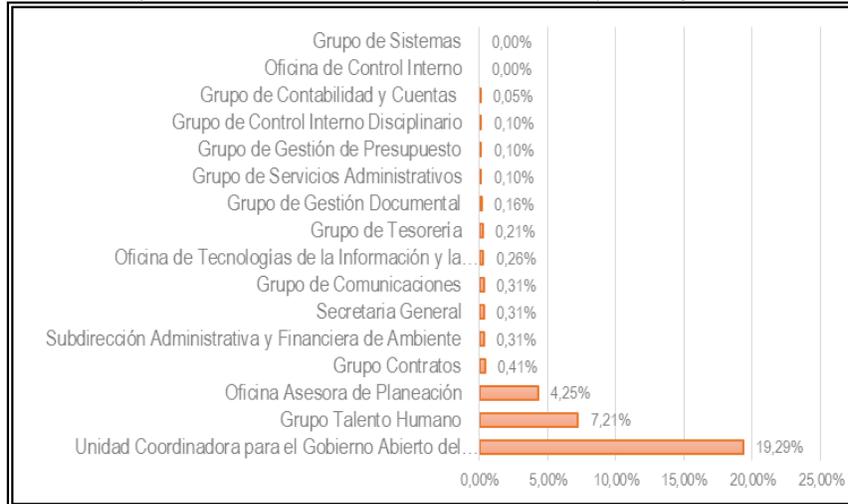


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2018

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

gestionó el 25,62% de las peticiones, la Dirección de Cambio Climático gestionó el 9,23% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana de las peticiones 8,92%.

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

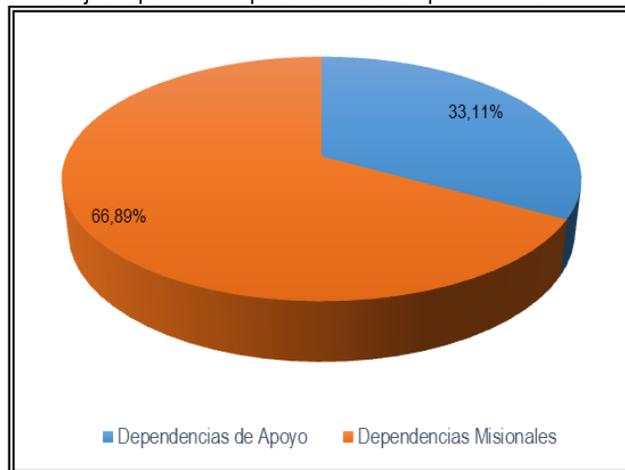


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2018

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 19,29%, seguido del Grupo de Talento Humano el con 7,21% y la Oficina Asesora de Planeación con el 4,25%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 66,89% por las dependencias misionales y el 33,11% por las dependencias de apoyo.

1.1. Reporte del indicador de cumplimiento en la oportunidad en la respuesta de peticiones de la entidad

La Unidad Coordinadora reporta la medición del cumplimiento en los plazos de repuesta que establece la Ley 1755 de 2015, a continuación, se presenta el reporte del indicador de oportunidad en la respuesta:

Tabla 2. Oportunidad en la respuesta, septiembre de 2018.

Estado de las Respuestas	N° de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	845
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	48
Solicitudes vencidas sin responder	145
Solicitudes en gestión	890
Total	1928

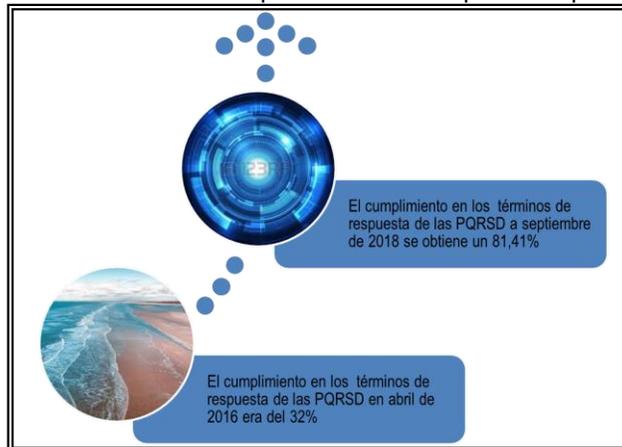
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno septiembre 2018

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 septiembre fue del 81,41%.

Gráfico 4. Gestión en la Oportunidad de respuesta a peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno septiembre 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 septiembre se aplicaron 39 encuestas, 36 obtuvieron resultados satisfactorios, arrojando un 92,30% 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 IQ Outsourcing 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 IQ Outsourcing en el “Informe MinAmbiente”.

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

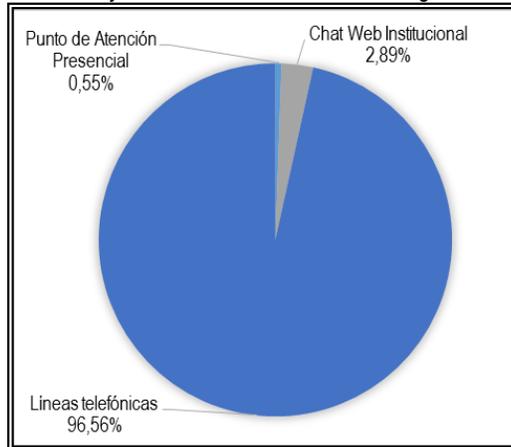
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	4	4	0	100	0,55%
Chat Web Institucional	21	21	0	100	2,89%
Líneas telefónicas	1057	701	356	66.31	96,56%
TOTAL	1082	726	356	88,77	100

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído “Informe MinAmbiente - IQ Outsourcing”, septiembre 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 septiembre de 2018 fue el telefónico con el 96,56% del total de atenciones.

La pérdida de llamadas telefónicas (356) 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 – IQ Outsourcing" septiembre 2018

De los canales de consulta que la Entidad proporciona a los ciudadanos para realizar solicitudes, se observa en el

Gráfico 5 que son el chat y el canal telefónico los más demandados por los usuarios.

2.1. Canal telefónico

La Unidad Coordinadora cuenta con un equipo de colaboradores capacitados en los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que orientan a los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. La **Tabla 4** presenta las solicitudes telefónicas atendidas por mes.

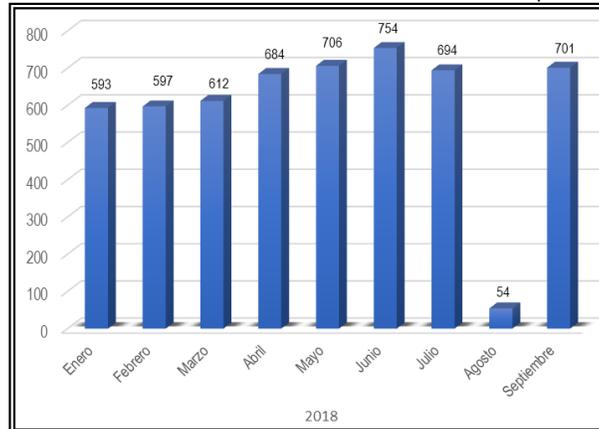
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	593
Febrero	597
Marzo	612
Abril	684
Mayo	706
Junio	754
Julio	694
Agosto	54
Septiembre	701

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe MinAmbiente – IQ Outsourcing", septiembre 2018

Durante el mes de septiembre se observa un aumento considerable de solicitudes ingresadas por el canal telefónico, esto obedeció al cambio de proveedor y la posterior estabilización de los servicios del centro de contacto – CC; por lo anterior se realiza comparación entre el mes de julio (694) y el mes de septiembre (701), obteniéndose un aumento del 1% en las solicitudes que ingresan por este canal.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - IQ Outsourcing", septiembre de 2018

2.2. Canal presencial

En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde los ciudadanos pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La Tabla 5 presenta el número de solicitudes presenciales atendidas por mes.

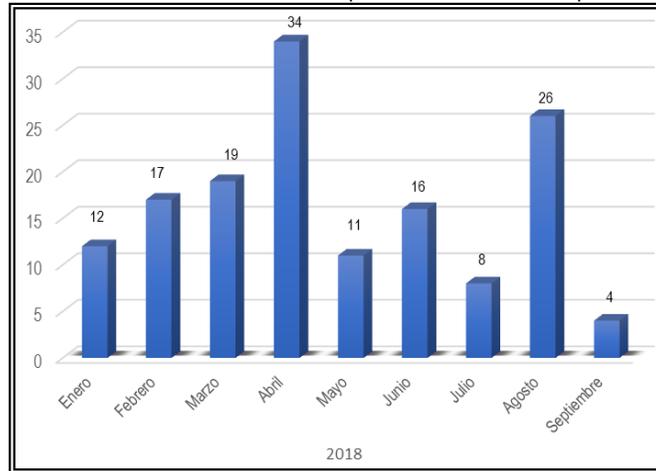
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	12
Febrero	17
Marzo	19
Abril	34
Mayo	11
Junio	16
Julio	8
Agosto	26
Septiembre	4

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe MinAmbiente - IQ Outsourcing", septiembre 2018

Para el mes de septiembre se evidenció una disminución del 84,61% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de agosto donde se atendieron 26 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - IQ Outsourcing", septiembre 2018

2.3. Chat Institucional

Mediante la página web www.minambiente.gov.co, los ciudadanos pueden acceder al Chat Institucional para realizar consultas con solución al primer contacto. El equipo de la Unidad Coordinadora atiende este canal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La **Tabla 6** presenta el número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional.

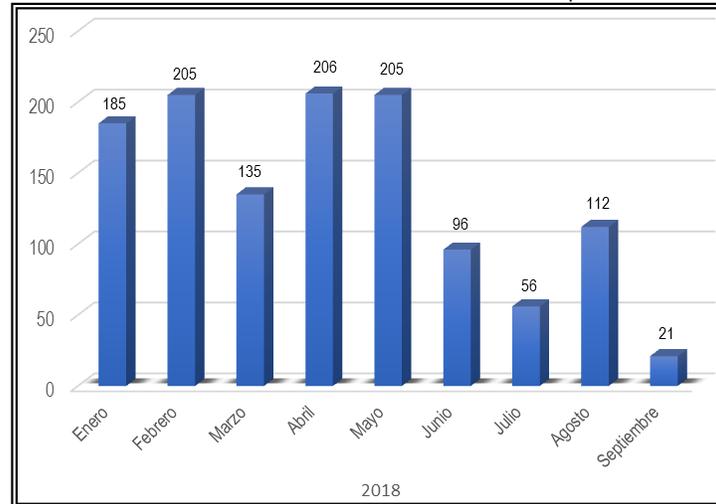
Tabla 6. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	185
Febrero	205
Marzo	135
Abril	206
Mayo	205
Junio	96
Julio	56
Agosto	112
Septiembre	21

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe MinAmbiente – IQ Outsourcing", septiembre – 2018

Durante el mes de septiembre se observó una disminución del 81,25% de las solicitudes de ciudadanos que demandan este medio, con respecto al mes anterior donde se gestionaron 112 solicitudes. El equipo de la Unidad Coordinadora consulta, cuando es el caso, a las dependencias misionales a fin de generar respuestas oportunas y de calidad.

Gráfico 8. Número de Solicitudes chat Atendidas por mes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe MinAmbiente – IQ Outsourcing", septiembre 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 septiembre.

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	441	12	4	457
Autoridades Ambientales	162	7	0	169
Otros Ministerios	29	1	0	30
Adscritas y Vinculadas	3	1	0	4
Otras Entidades	26	0	0	26
Total General	661	21	4	686

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe MinAmbiente - IQ Outsourcing", septiembre 2018

El 66,6% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de septiembre correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 24,6% a temas de autoridades ambientales y el 4,4% a otros ministerios.

2.6. Consultas de trámites del Ministerio

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ofrece 7 trámites ambientales a los ciudadanos, 4 de ellos están en cabeza de la Dirección de Bosques y Servicios Ecosistémicos y 3 por la Dirección de Cambio Climático (Mecanismos de Desarrollo Limpio – MDL).

Tabla 8 presenta el número de solicitudes efectuadas por los canales de primer contacto, respecto a la información de los trámites ambientales que ofrece el Ministerio.

Tabla 8. Solicitudes de trámites ambientales ofrecidos por el Ministerio efectuados por canales de primer contacto

Trámites	Telefónico	Presencial	Chat	Total General
Levantamiento de Veda	12	0	0	12
Sustracción de Áreas de Reserva Forestal	11	0	0	11
Permiso CITES	3	0	0	3
Acceso a Recurso Genético	1	0	0	1
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	8	0	0	8
Total General	35	0	0	35

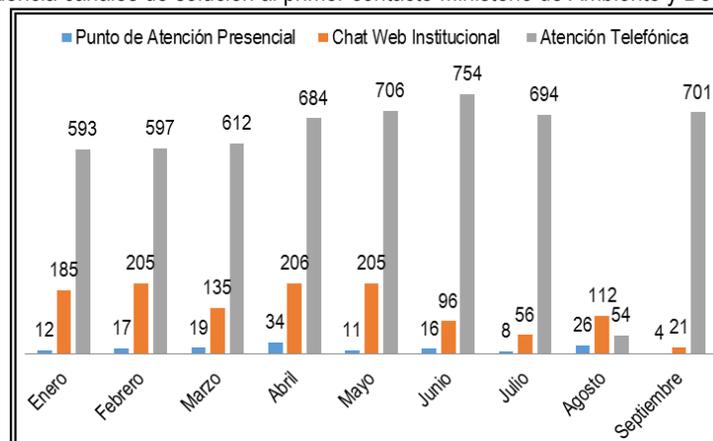
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - IQ Outsourcing", septiembre 2018

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primer contacto en el mes de septiembre corresponde a Levantamiento de Veda con 12 seguido de Sustracción de Áreas de Reserva Forestal con 11. Es el canal telefónico el de mayor demanda para este tipo de consultas.

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

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

Gráfico 9. Tendencia canales de solución al primer contacto Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe MinAmbiente - IQ Outsourcing", septiembre 2018

2.7. Consultas de Autoridades Ambientales

La medición de los canales de atención de primer contacto permite identificar las solicitudes de competencia de las autoridades ambientales, cuando esto ocurre el personal del Ministerio explica a la persona la competencia del tema que solicita y de igual forma brinda los canales de atención disponibles para generar consultas.

La Tabla 9 presenta el número de solicitudes que ingresaron al Ministerio de competencia de las autoridades ambientales.

Tabla 9. Número de solicitudes de primer contacto de competencia de Autoridades Ambientales.

Autoridad Ambiental	Chat	Telefónico	Presencial	Total General
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	3	65	0	68
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	1	36	0	37
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR	1	13	0	14
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM	0	4	0	4
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA	0	3	0	3
Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	0	4	0	4
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA	0	3	0	3
Corporación Autónoma Regional del Magdalena - CORPAMAG	0	3	0	3
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena - CORMACARENA	0	4	0	4
Corporación Autónoma Regional de Risaralda - CARDER	0	3	0	3
Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	1	2	0	3
Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE	0	3	0	3
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	0	3	0	3
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía - CORPORINOQUIA	0	2	0	2
Corporación Autónoma Regional de Nariño - CORPONARIÑO	0	2	0	2
Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA	0	2	0	2
Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los ríos Negro y Nare - CORNARE	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander - CORPONOR	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Dique - CARDIQUE	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional del Guavió - CORPOGUAVIO	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ	0	1	0	1
Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar - CSB	0	1	0	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCO	0	1	0	1
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	0	1	0	1
Total				168

MinAmbiente - IQ Outsourcing", septiembre 2018

Con un total de 168 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 Alto Magdalena - CAM y la Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA.

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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 – 7 – 10 – 11 – 12 – 13 – 14 – 17 – 18 – 19 – 20 – 21 – 24 – 25 – 26 – 27 – 28 de septiembre 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 aceptó las cuentas de cobro, al estar relacionados en los listados de solicitudes vencidas sin responder (enviadas desde la UCGA).

Durante el mes de septiembre se evidenció un aumento en el número de expedientes reportados como vencidos sin responder, llegando a ser reportados un total de 1395 expedientes, los cuales se distribuyen en 262 gestores diferentes, vinculados con 26 Grupos y/o Dependencias del Ministerio.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder DAASU

Durante el mes de septiembre de la presente vigencia, la Unidad Coordinadora realizó y envió mediante correo electrónico el seguimiento de oportunidad de las respuestas a las PQRSD asignadas a la DAASU, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos en el mes inmediatamente anterior, en donde se estipuló que por el bajo número de radicados vencidos sin responder y finalización adecuada de todos los expedientes para las vigencias anteriores solo se debía hacer un envío mensual.

En el citado seguimiento realizado el 21 de septiembre de 2018, se identificaron un total de cincuenta y tres (53) registrados en la vigencia 2018 distribuidos en 26 funcionarios y contratistas, logrando disminuir con esto cinco (5) expedientes en comparación con el mes de agosto, demostrando que, si bien la DAASU recibe un alto flujo de comunicaciones oficiales, las estrategias implementadas evitan que el número de expedientes siga en aumento.

En lo relacionado con el apoyo solicitado por el Profesional Yesid Serrato, se determinó que de los 56 gestores vinculados con los expedientes vencidos tan solo dos no hacen parte de la DAASU, de tal manera que se evidencia una disminución en delegación errónea de los expedientes asignados a esta Dirección, permitiendo que el reporte y seguimiento sea efectivo.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder al Grupo de Contratos y al Grupo de Talento Humano

La UCGA realizó y envió los seguimientos de control de las PQRSD vencidas sin responder al Grupo de Contratos los días 6 y 26 de septiembre 2018; en donde se puede evidenciar que este Grupo mantiene pocos expedientes vencidos sin responder durante la mayor parte del tiempo, no obstante para el cierre del

mes de septiembre conservan dos expedientes vencidos, por lo cual se continúa con el seguimiento a este grupo, ya que el flujo de PQRSD recibidos no es demasiado alto de tal forma que se considera una falla el hecho de emitir respuestas de forma extemporáneas y no finalizar a tiempos los expedientes.

De igual forma se realizó nuevamente el seguimiento al Grupo de Talento Humano, el día 26 de septiembre por directriz de la Ingeniera Edna Margarita Angel, en aras de entablar nuevas reglas de trabajo con la nueva coordinación del Grupo y determinar la efectividad de las modificaciones solicitadas por este en relación con los periodos de tiempo para emitir las respuestas.

En el citado seguimiento se determinó que, a cierre de mes, se contabilizaron un total de 51 expedientes distribuidos en 6 gestores diferentes, sobre lo cual el Grupo de Talento Humano emite un comunicado indicando que esta situación se presenta a raíz de inconvenientes en la firma digital de la Profesional Ingrid Tellez, quien actualmente actúa como Coordinadora del Grupo.

Seguimientos en oportunidad realizados durante el mes de agosto

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

- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas y próximas a vencer asignadas al Despacho del Ministro los días 11, 13 y 19 de septiembre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a DBBSE el día 03 de septiembre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Despacho de la Viceministra de Políticas y Normalización ambiental el 10 de septiembre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina Asesora de Planeación el 11 de septiembre de 2018, con reiteración mediante memorando el 26 de septiembre.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina de Negocios Verdes el día 12 de septiembre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Grupo de Comunicaciones el día 18 de agosto de 2018, de igual forma se realizó el acompañamiento personalmente para solventar inquietudes en el funcionamiento de la plataforma.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la DAMCRA el día 25 de septiembre de 2018, así como la reunión realizada ese mismo día con la Directora Andrea Ramirez para determinar, explicar y apoyar la depuración de la base de datos.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas la DGOAT -SINA el día 27 de septiembre de 2018, así como la reunión que se realizó con la Profesional Karin Bernarda en relación con las

falencias en el manejo del SIGDMA y las condiciones especiales que presentan los radicados vencidos sin responder.

- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas los perfiles de Carlos Campo, Olga Garzon, Oscar Tosse, Ana Cecilia Vidal y Luis Ernesto Cañas para determinar su estado actual en el SIGDMA los días 3 y 5 de septiembre, 13 de septiembre, 10 y 11 de septiembre y 21 de septiembre respectivamente.

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

Durante el mes de septiembre de 2018 la Unidad Coordinadora continuó con el acompañamiento y apoyo a las Dependencias Misionales y Grupos del Ministerio en la depuración de las bases de datos de PQRSD vencidos sin responder asignados.

Finalizando el mes de septiembre 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 113** 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
		septiembre
1	Oficina Asesora de Planeación	44
2	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	19
3	Dirección de Cambio Climático	2
4	Grupo de comunicaciones	2
5	Oficina de Asuntos Internacionales	1
TOTAL PQRSD VIGENCIA		377

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2018

Tabla 11. Listado de PQRSD pendientes vigencia año 2017.

Priorización	Dependencia	Total PQRSD
		septiembre
1	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	35
2	Oficina Asesora de Planeación	19
3	Oficina de Asuntos Internacionales	9
4	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	5
5	Dirección de Cambio Climático	2
TOTAL PQRSD VIGENCIA		138

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, septiembre 2018

Para la vigencia 2016 tan solo se contabilizan un total de 377 expedientes de los cuales 306 hacen parte de la Oficina Asesora Jurídica, por lo cual se contabiliza tan solo 71 PQRSD vencidas sin responder de las cuales cerca del 60% corresponde a la Oficina Asesora de Planeación a quienes mediante memorando se solicitó indicar el avance de la depuración de los expedientes vencidos, luego de no tener ningún tipo de respuesta y/o avance luego de los seguimientos enviados por correo electrónico.

De igual forma se evidencia que la SEP y el Despacho del Ministro dejan al día sus responsabilidades para esta Vigencia por lo cual se incluye la DCC y el Grupo de Comunicaciones con dos expedientes cada uno.

Para la vigencia 2017 se contabiliza un total de 138 radicados de los cuales 65 hacen parte de la Oficina Asesora jurídica, por lo cual se asume que no hacen parte de la categoría de PQRSD, por ello que se estima que tan solo 75 PQRSD están pendientes para dar el debido trámite al interior del MADS, en donde se continúa demostrando una efectiva depuración de la base de datos de la DBBSE así como una disminución general de todas las Direcciones, motivo por el cual se hace necesario vincular a la Oficina de Negocios Verdes y la Dirección de Cambio Climático, ya que tanto el Despacho del Señor Ministro como la SEP llegaron a reportar tan solo un expediente pendiente.

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

En ejercicio de las funciones atribuidas a la UCGA durante el mes de septiembre se culminó las actividades correspondientes al segundo trimestre de la vigencia elaborando los respectivos memorandos de envío de los informes mediante las cuales se les dio a conocer a los Grupos y Direcciones los resultados obtenidos motivo por el cual se listan la totalidad de memorandos:

Dependencia	Memorando de envío	Memorando de respuesta
DESPACHO DEL MINISTRO		
Despacho del Ministro	Memorando 1-32-012574	NA
Oficina Asesora de Planeación	Memorando 1-32-012573	NA
Oficina de Control Interno	Memorando 1-32-012575	NA
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Memorando 1-32-012609	Memorando OTI-8160-31-010296
Oficina de Asuntos Internacionales	Memorando 1-32-012597	NA
Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	Memorando 1-32-012626	NA
Grupo de Comunicaciones	Memorando 1-32-012598	Memorando 1030-31-010297
VICE MINISTERIO DE POLÍTICAS Y NORMALIZACIÓN AMBIENTAL		
Despacho del Vice	Memorando 1-32-012630	Memorando VMA-8200-31-010268
Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	Memorando 1-32-012599	NA
Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos Acuáticos	Memorando 1-32-012600	Memorando DAM-8220-31-010285
Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	Memorando 1-32-012607	NA
Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	Memorando 1-32-012608	NA
Vice ministerio de ordenamiento Ambiental del territorio		
Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial	Memorando 1-32-012601	Memorando DGO-8110-31-010294
Subdirección de Educación y Participación	Memorando 1-32-012629	NA
Dirección de Cambio Climático	Memorando 1-32-012603	Memorando DCC-8250-31-010222 -
SECRETARÍA GENERAL		
Despacho Secretaría General	Memorando 1-32-012647	NA
Grupo Contratos	Memorando 1-32-012606	NA
Grupo Talento Humano	Memorando 1-32-012572	NA
Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	Memorando 1-32-012628	Memorando ---31-010233

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