

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 octubre de 2018)

TABLA DE CONTENIDO

1. SEGUIMIENTO A PETICIONES QUE INGRESAN POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	3
1.2. Radicación de PQRSD.....	3
1.3. Reporte de PQRSD por dependencia	3
1.1. Reporte del indicador de cumplimiento en la oportunidad en la respuesta de peticiones de la entidad	6
1.2. Reporte del indicador de satisfacción en los canales de atención	6
2. SOLICITUDES CIUDADANAS REGISTRADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO.....	7
2.1. Canal telefónico	8
2.2. Canal presencial	9
2.3. Chat Institucional	9
2.4. Competencia en la gestión de solicitudes	10
2.5. Consultas de trámites del Ministerio	11
2.6. Tendencia en canales de solución al primer contacto del Ministerio.....	11
2.7. Consultas de Autoridades Ambientales	12
2.8. Consultas de información MinAmbiente.....	13
3. URNA DE CRISTAL	13
4. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – MODULO PETICIONES.....	14
5. SEGUIMIENTO EN CALIDAD Y CUMPLIMIENTO EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD	14
5.1. Seguimiento a las PQRSD vencidas sin contestar enviadas a diferentes grupos del Ministerio.....	15
5.2. Seguimiento y depuración de PQRSD vencidas sin responder - vigencia 2016 y 2017.	17
6. EVALUACIÓN A LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR EL MINISTERIO	18
7. REALIZACIÓN DE INFORMES.....	19

**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 octubre 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 octubre 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 octubre, ingresaron un total de 2113 PQRSD, la Unidad Coordinadora gestionó 371 (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, octubre 2018

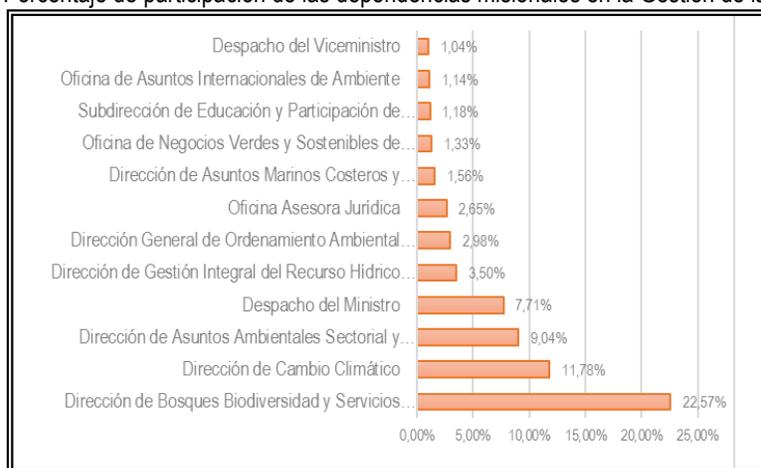
DEPENDENCIA		NÚMERO DE SOLICITUDES GESTIONADAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES
Misionales	Oficina Asesora Jurídica	56	2,65%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	477	22,57%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	191	9,04%
	Dirección de Cambio Climático	249	11,78%
	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de Ambiente	74	3,50%
	Despacho del Ministro	163	7,71%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	28	1,33%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	25	1,18%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y	63	2,98%

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	33	1,56%
	Despacho del Viceministro	22	1,04%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	24	1,14%
DE APOYO	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	371	17,56%
	Grupo Talento Humano	149	7,05%
	Oficina Asesora de Planeación	123	5,82%
	Grupo Contratos	10	0,47%
	Grupo de Contabilidad y Cuentas	2	0,09%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	6	0,28%
	Grupo de Servicios Administrativos	3	0,14%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	8	0,38%
	Oficina de Control Interno	0	0,00%
	Grupo de Gestión Documental	7	0,33%
	Secretaría General	8	0,38%
	Grupo de Comunicaciones	13	0,62%
	Grupo de Tesorería	4	0,19%
	Grupo de Gestión de Presupuesto	2	0,09%
	Grupo de Sistemas	1	0,05%
	Grupo de Control Interno Disciplinario	0	0,00%
	Grupo de Comisiones y Apoyo Logístico	1	0,05%
	TOTAL	2113	100,00%

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

La Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos gestionó 477 peticiones seguida de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible con 371 y la Dirección de Cambio Climático con 249.

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

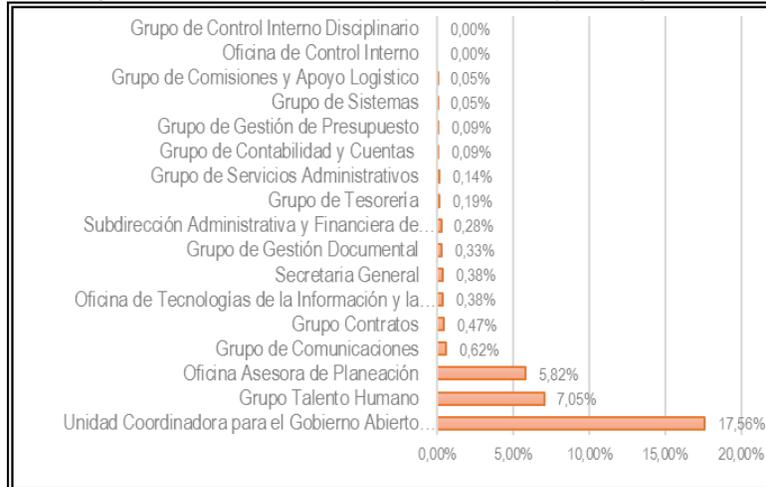


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2018

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

gestionó el 22,57% de las peticiones, la Dirección de Cambio Climático gestionó el 11,78% y la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana de las peticiones 9,04%.

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

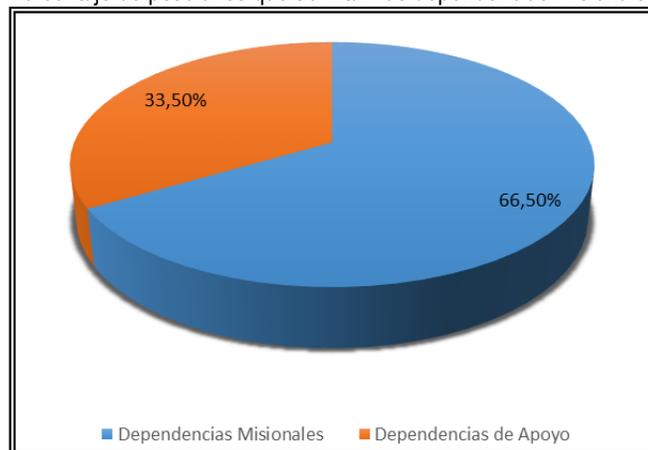


Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2018

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 17,56%, seguido del Grupo de Talento Humano el con 7,05% y la Oficina Asesora de Planeación con el 5,82%.

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

Las peticiones que ingresaron a la Entidad fueron gestionadas en un 66,50% por las dependencias misionales y el 33,50% 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, octubre de 2018.

Estado de las Respuestas	Nº de Peticiones
Solicitudes atendidas a tiempo	953
Solicitudes atendidas fuera de tiempo	46
Solicitudes vencidas sin responder	254
Solicitudes en gestión	860
Total	2113

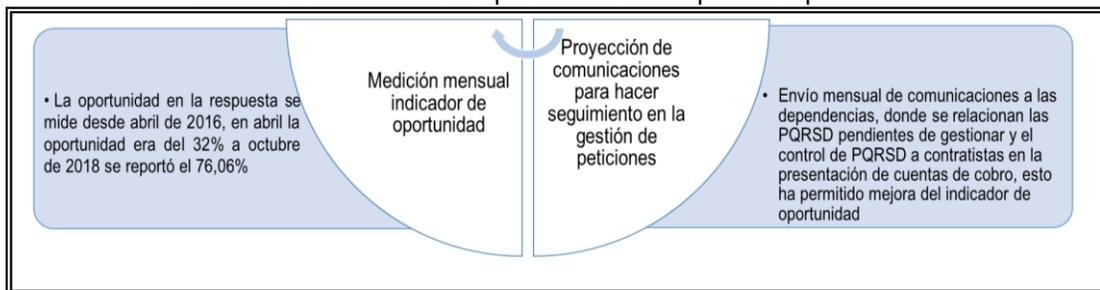
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno octubre 2018

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 octubre fue del **76,06%**.

Gráfico 4. Gestión en la Oportunidad de respuesta a peticiones



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno octubre 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 octubre se aplicaron 43 encuestas, 42 obtuvieron resultados satisfactorios, arrojando un 97,67% 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, octubre de 2018

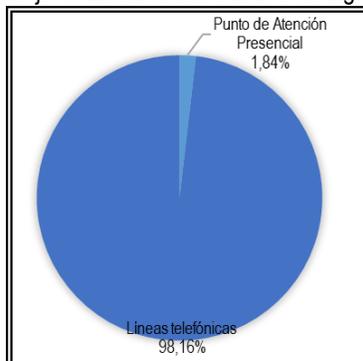
Canal de Comunicación	Solicitudes Recibidas	Solicitudes tipificadas por la UCGA	Solicitudes Pendientes/no atendidas	Porcentaje Solicitudes Evacuadas	Porcentaje de Distribución de Canales
Punto de Atención Presencial	14	14	0	100	1,84
Chat Web Institucional	0	0	0	-	0,00
Líneas telefónicas	804	746	58	92,78	98,16
TOTAL	818	760	58	96,39	100

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído “Informe MinAmbiente - IQ Outsourcing”, octubre 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 octubre de 2018 fue el telefónico con el 98,16% del total de atenciones. Durante el mes de octubre se presentaron fallas con el chat de la Entidad, razón por la cual no se gestionaron solicitudes por ese canal.

La pérdida de llamadas telefónicas (58) se da porque los usuarios abandonan las llamadas a los 5 segundos de ingresada al centro de contacto de la Entidad, con este dato se decidió efectuar revisión de las líneas y la configuración para garantizar la calidad del servicio sin que se evidenciara fallas.

Gráfico 5. Porcentaje de Distribución Canales de Ingreso de Solicitudes



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído “Informe Minambiente – IQ Outsourcing” octubre 2018

De los canales de consulta que la Entidad proporciona a los ciudadanos para realizar solicitudes, se observa en el Gráfico 5 que es el canal telefónico el 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.

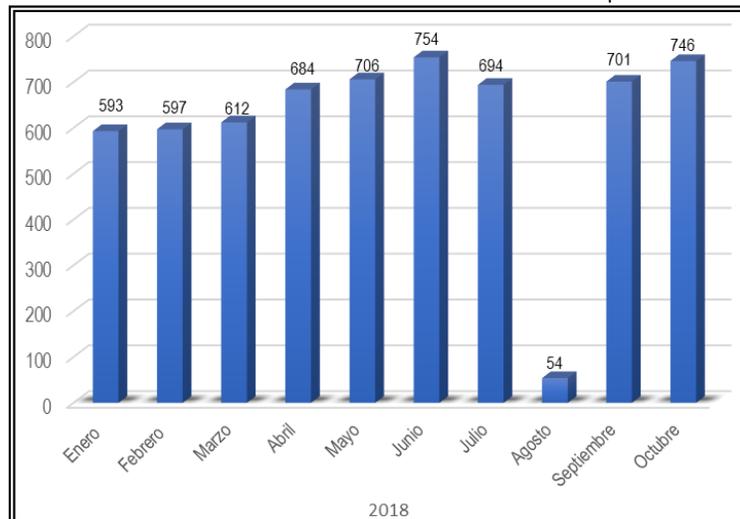
Tabla 4. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	593
Febrero	597
Marzo	612
Abril	684
Mayo	706
Junio	754
Julio	694
Agosto	54
Septiembre	701
Octubre	746

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

Durante el mes de octubre se observa un aumento del 6,03% de solicitudes ingresadas por el canal telefónico con respecto al mes anterior donde se atendieron 701 solicitudes.

Gráfico 6. Número de solicitudes telefónicas atendidas por mes



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

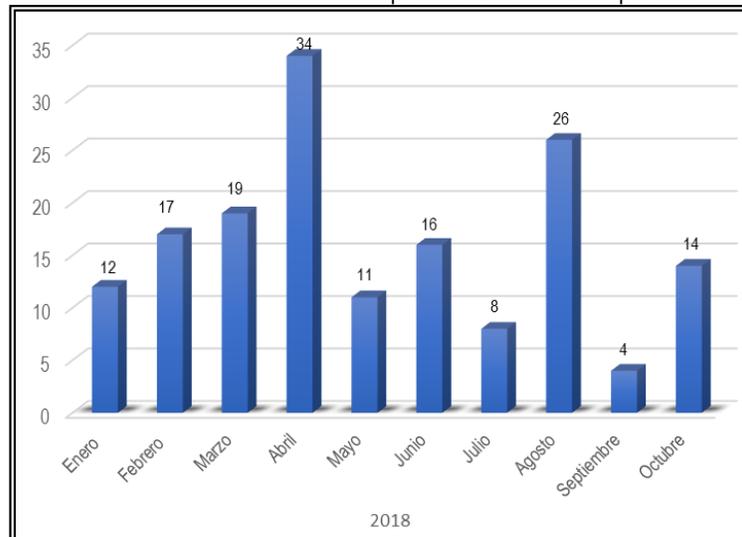
Tabla 5. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	12
Febrero	17
Marzo	19
Abril	34
Mayo	11
Junio	16
Julio	8
Agosto	26
Septiembre	4
Octubre	14

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

Para el mes de octubre se evidenció un aumento del 71,42% de solicitudes presenciales, con respecto al mes de septiembre donde se atendieron 4 solicitudes.

Gráfico 7. Número de solicitudes presenciales atendidas por mes



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

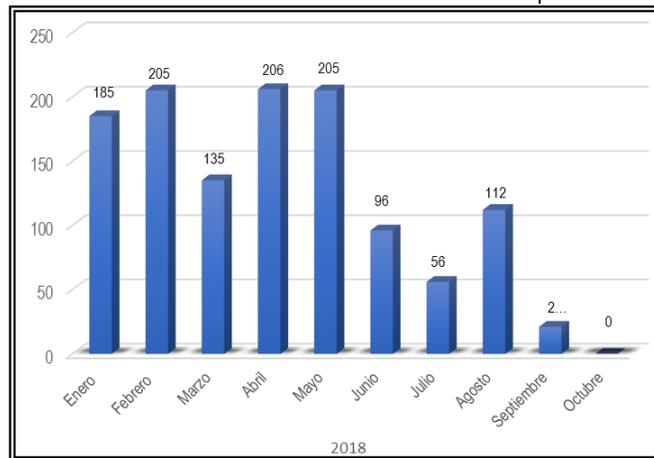
Tabla 6. Número de solicitudes Chat Web atendidas por mes

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Enero	185
Febrero	205
Marzo	135
Abril	206
Mayo	205
Junio	96
Julio	56
Agosto	112
Septiembre	21
Octubre	0

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

Durante el mes de octubre debido a fallas técnicas con el chat institucional no se atendieron solicitudes por el canal.

Gráfico 8. Número de Solicitudes chat Atendidas por mes



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

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	540	0	13	553
Autoridades Ambientales	148	0	1	149
Otros Ministerios	29	0	0	29
Adscritas y Vinculadas	5	0	0	5
Otras Entidades	16	0	0	16
Total General	738	0	14	752

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

El 73,53% de las solicitudes que ingresaron por los canales de primer contacto en el mes de octubre correspondió a temas de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 19,8% a temas de autoridades ambientales y el 3,8% a otros ministerios.

2.5. 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	9	0	0	9
Sustracción de Áreas de Reserva Forestal	13	0	0	13
Permiso CITES	6	0	0	6
Acceso a Recurso Genético	4	0	0	4
Aprobación Nacional de Proyectos y/o Programas de desarrollo Limpio - MDL	1	0	0	1
Total General	33	0	0	33

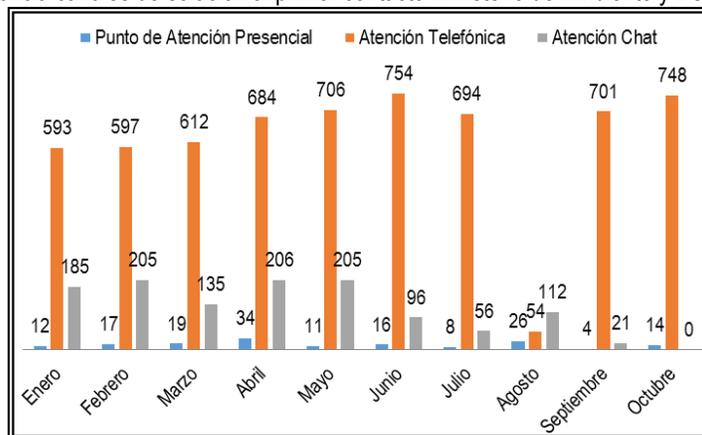
Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, extraído "Informe Minambiente - IQ Outsourcing", octubre 2018

La información más solicitada sobre los trámites por los canales del primer contacto en el mes de octubre corresponde a Sustracción de Áreas de Reserva Forestal con 13 seguido de Levantamiento de Veda con 9. Es el canal telefónico el de mayor demanda para este tipo de consultas.

2.6. 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 octubre 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", octubre 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	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	54	0	1	55
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	36	0	0	36
Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	7	0	0	7
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR	6	0	0	6
Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA	4	0	0	4
Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	4	0	0	4
Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA	3	0	0	3
Corporación Autónoma Regional de Defensa de la meseta de Bucaramanga - CDMB	3	0	0	3
Corporación Autónoma Regional del Dique - CARDIQUE	3	0	0	3
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Chocó - CODECHOCO	3	0	0	3
Secretaría del Medio Ambiente - Medellín	3	0	0	3
Secretaría Distrital de Ambiente SDA	3	0	0	3
Corporación Autónoma Regional de la Orinoquía - CORPORINOQUIA	2	0	0	2
Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM	2	0	0	2
Corporación Autónoma Regional del Magdalena - CORPAMAG	2	0	0	2
Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Macarena - CORMACARENA	2	0	0	2
Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Boyacá - CORPOBOYACA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander - CORPONOR	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA	1	0	0	1

Autoridad Ambiental	Telefónico	Chat	Presencial	Total General
Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena - CORMAGDALENA	1	0	0	1
Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar - CSB	1	0	0	1
Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía - CORPOAMAZONIA	1	0	0	1
Total				148

MinAmbiente - IQ Outsourcing", octubre 2018

Con un total de 148 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 del Valle del Cauca – CVC, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR y la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia - CORANTIOQUIA.

2.8. 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 para determinar las necesidades de información y priorizar la publicación en los canales que dispone el Ministerio.

TEMA DE CONSULTA RECURRENTE (CANAL TELEFONICO)	NUMERO DE CONSULTAS	PORCENTAJE (%)
Información General	79	34,8
Permisos Ambientales (Publicidad, vertimientos, tala de árboles etc)	18	7,9
Normatividad	16	7,0
Denuncias ambientales (Tala de árboles, contaminación auditiva, etc)	14	6,2
Tramites de la dirección de Bosques (Levantamiento de Veda / Sustracción / Genético / Salvo conducto / Permiso Cites)	12	5,3
Solicitud de información de expedición de Tarjeta Profesional para Administrador ambiental	10	4,4
Información sobre procedimiento para ser Gestor Ambiental y listado de gestores ambientales	8	3,5
Información sobre planes Posconsumo existentes	6	2,6
Beneficios Tributarios	4	1,8
Información general sobre Residuos Peligrosos	4	1,8
Total	171	75,3

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 octubre 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 octubre 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 los motivos por los cuales se está incumpliendo con las fechas de respuesta a las PQRSD establecidas normativamente.

El citado acompañamiento consistió en el envío de múltiples reportes diarios a la Profesional Julieta Lucia Molina y a su grupo de colaboradores, los días 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12 - 16 - 17 - 18 - 19 - 22 - 23 - 24 - 29 - 30 - 31 de octubre de 2018 por correo electrónico y la atención personalizada a los contratistas (acción que se desarrolla de forma permanente durante todo el mes, en el momento de radicación de las cuentas de cobro por parte de los contratistas con la finalidad de verificar el cierre de expedientes pendientes y dar un visto bueno en la cuenta de cobro), a los cuales el Grupo de Cuentas no les acepto las cuentas de cobro, al estar relacionados en los listados de solicitudes vencidas sin responder (enviadas desde la UCGA).

Durante el mes de octubre se continuó evidenciando el aumento en el número de expedientes reportados como vencidos sin responder tal cual como sucedió para el pasado mes de septiembre, llegando a ser reportados un total de 1488 expedientes, 95 radicados más que el mes inmediatamente anterior, los cuales se distribuyen en 264 gestores diferentes, vinculados con 24 Grupos y/o Dependencias del Ministerio.

La Unidad Coordinadora para Gobierno Abierto reitera que el motivo principal por el cual este elevado número de expedientes se encuentra vencido sin responder, corresponde al excesivo tiempo que se está implementando, para realizar las acciones de revisión y firma, impidiendo que las proyecciones de los oficios de respuesta realizadas por los contratistas cumplan con los tiempos establecidos, teniendo que recurrir a la autorización de la cuenta de cobro mediante correo electrónico, indicando que si bien los expedientes a la fecha no tienen una respuesta oficial en el sistema, el contratista está habilitado para radicar su informe de supervisión.

En relación con el mecanismo de aprobación arriba mencionado, se debe registrar que es la Dirección de Bosques, mediante los perfiles de la Profesional Natalia Ramirez y el Profesional Rubén Guerrero quienes registran el mayor número de aprobaciones, permitiendo que un gran número de expedientes continúen vencidos sin responder.

Adicionalmente y como factor detonante de los retrasos en la gestión de los PQRSD, se debe registrar las múltiples fallas en el funcionamiento que presentó la plataforma SIGDMA durante el mes de octubre, especialmente en la visualización de los documentos digitalizados, el impedimento en el proceso de asignación de las dependencias interesadas y la actualización realizada sobre la parte visual del aplicativo, lo cual causo un represamiento desde el pasado 15 de octubre hasta el 26 del mismo mes.

Seguimiento PQRSD vencidas y sin responder DAASU

Durante el mes de octubre y de igual forma viéndose afectados por las fallas del sistema y el cambio de directores, la DAASU presentó un aumento en el total de las PQRSD vencidas sin responder, puesto que para la fecha en la cual se realizó el seguimiento esta Dirección (18 de octubre), la DAASU reportaba un total de 65 PQRSD, distribuidas entre 22 colaboradores, entre los cuales aún se identifican actores externos como lo es la Doctora Hilder Yamile de la Oficina Asesora Jurídica y el Doctor Luis Fernando Ospina, así como malos procesos en las devoluciones vinculando el perfil de Peticiones y quejas como solucionador de uno de estos expedientes.

Por lo tanto, esta UCGA considera que el seguimiento a esta Dirección deberá continuarse, para los meses de noviembre y diciembre.

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

En el ejercicio del seguimiento constante que se realiza a la Secretaría General a donde pertenece tanto el Grupo de Contratos como el Grupo de Talento humano, se determinó un aumento demasiado alto del total de los expedientes vencidos asignados al Grupo de Talento Humano pasando de contabilizar en promedio 15 a 20 expedientes en el mes de Agosto, los meses de Septiembre y Octubre esta cifra a aumentando exponencialmente llegando a reportar 87 expedientes en el último reporte, 36 radicados más que el mes inmediatamente anterior, motivo por el cual se ha notificado semanalmente a la profesional Gloria Galan para su adecuada gestión y control.

Esta situación es aludida a que la Profesional Ingrid Tellez tuvo una demora en la creación de su firma digital, motivo que impidió que las respuestas a las peticiones y solicitudes asignadas a esta tarea pudiesen ser adecuadamente tramitadas.

Por su parte el Grupo de Contratos finaliza el mes de octubre sin PQRSD reportadas como vencidas sin responder, demostrando una adecuada gestión de las mismas al interior del Grupo.

Seguimientos en oportunidad realizados durante el mes de agosto

La UCGA realizó durante el mes de octubre 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 continuo de los reportes de PQRSD solicitados por los contratistas que desean conocer su estado en el aplicativo SIGDMA, labor que se realiza en respuesta a las solicitudes realizadas por correo electrónico.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas y próximas a vencer asignadas al Despacho del Señor Ministro los días 1 - 8 y 22 de octubre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a DBBSE el día 31 de octubre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al grupo de Contratos el día 31 de octubre de 2018.

- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina Asesora de Planeación el 18 de octubre de 2018, reiterando la necesidad de respuesta del memorando enviado el pasado mes de septiembre.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la Oficina de Asuntos Internacionales los días 3 - 12 de octubre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Grupo de Comunicaciones el día 9 de octubre 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 Oficina de Negocios Verdes el día 5 de octubre de 2018, con reiteración mediante memorando.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas a la DAMCRA el día 4 de octubre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Grupo de Talento Humano el día 30 de octubre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas la DGOAT -SINA el día 24 de octubre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas la DCC el día 10 de octubre de 2018 y acompañamiento y análisis de la respuesta a la misma realizada el 12 de octubre.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas la SG y Subdirección Administrativa y Financiera los días 6 - 12 - 19 - y 30 de octubre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas la SEP el día 11 de octubre de 2018 y el apoyo en la depuración el día 17 de octubre de 2018.
- Envío del reporte de listado de PQRSD vencidas asignadas al Grupo de servicios Administrativos los días 22 y 24 de octubre de 2018.

5.2. Seguimiento y depuración de PQRSD vencidas sin responder - vigencia 2016 y 2017.

Durante el mes de octubre de 2018 esta 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 octubre 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
		octubre
1	Oficina Asesora de Planeación	44
2	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	15
3	Dirección de Cambio Climático	2
4	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico	1
5	Oficina de Asuntos Internacionales	1
TOTAL PQRSD VIGENCIA		373

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2018

Tabla 11. Listado de PQRSD pendientes vigencia año 2017.

Priorización	Dependencia	Total PQRSD septiembre
1	Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos	30
2	Oficina Asesora de Planeación	12
3	Oficina de Asuntos Internacionales	9
4	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles	5
5	Dirección de Cambio Climático	2
TOTAL PQRSD VIGENCIA		125

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2018

Para la vigencia 2016 el total se reportan 373 expedientes vencidos de los cuales se debe hacer la salvedad que 308 hacen parte de la Oficina Asesora Jurídica, por lo cual no se consideran PQRSD, los restantes 71 están distribuidos entre 6 dependencias en donde no se evidencia un avance para la Oficina Asesora de planeación la cual tan solo ha disminuido en los últimos 4 meses de gestión y sobre la cual ya se ha reiterado en tres ocasiones incluyendo memorando formal de solicitud de reporte enviado el pasado mes de septiembre.

En lo relacionado con la DBBSE, para la vigencia 2016 se evidencia la vinculación de gestores externos a esta Dirección imposibilitando que se pueda lograr una adecuada gestión de los mismos, por lo cual finalizando el mes de octubre se le envió al Director (e) Doctor Luis Francisco Camargo un listado completo para que sea este quien se ponga al frente de la depuración de esta base de datos.

Para la vigencia 2017 se contabiliza un total de 125 radicados de los cuales 63 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 62 PQRSD están pendientes para dar el debido trámite al interior del MADS, disminuyendo en 15 expedientes lo reportado para el mes inmediatamente anterior.

Estos expedientes se encuentran distribuidos en mayor porcentaje en la DBBSE quien continúa demostrando una disminución mes a mes, no obstante, para el mes de octubre por el cambio en la Dirección, tan solo se avanzó en 6 expedientes, así como para la Oficina Asesora de Planeación en donde se logró disminuir 7 expedientes en comparación con el mes de septiembre.

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

Durante el mes de octubre de la presente vigencia, se continuó con el acompañamiento prestado a las Direcciones y Dependencias las cuales solicitaron acompañamientos en el proceso de oportunidad de las PQRSD y evitar el vencimiento de las mismas, no obstante, para el mes de octubre no se tenía compromisos adquiridos frente al seguimiento de CALIDAD, por lo cual no se reporta ningún tipo de avance, ya que se tiene establecido que la próxima evaluación se realice los próximos meses de noviembre y diciembre.

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