



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Proceso: Servicio Ciudadano

DS-A-SCD-16

Versión: 2

23/08/2024



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	6
1. Objetivos	7
1.1 General	7
1.2 Específicos	7
2. Información general sobre el Ministerio	7
2.1 Misión	7
2.2 Visión.....	7
2.3 Código de integridad.....	7
2.4 Estructura Organizacional.....	8
3. Metodología de la caracterización	8
4. Definición de variables.....	11
4.1 Descripción de variables por tipo de persona	11
4.1.1 Personas Naturales	11
4.1.2 Personas Jurídicas	12
5. Caracterización de usuarios, ciudadanías y grupos de valor	12
5.1 Caracterización usuario y grupos de valor internos	13
5.1.1 Genero.....	13
5.1.2 Perfil profesional funcionarios	14
5.2 Caracterización usuarios externos.....	15
5.2.1 Persona Natural.....	16
5.2.1.1 Ubicación geográfica	16
5.2.1.2 Demografía	20
5.2.1.3 Intrínsecas	21
5.2.1.3.1 Uso de canales de atención y radicación.....	21
5.2.1.3.2 Temática	22
5.2.2 Persona Jurídica.....	24
5.2.2.1 Ubicación geográfica	24
5.2.2.3 Sector publico	26
5.2.2.3.1 Demografía	27
5.2.2.4 Sector Privado	28
5.2.2.4.1 Demografía	29
5.2.2.5 Tercer sector.....	29
5.2.2.5.1 Demografía	29

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

5.2.3 Intrínsecas	30
5.2.3.1 Uso de canales de atención y radicación.....	30
5.2.3.2 Temática personas jurídicas	31
5.3 Pagina web	32
5.3.1 Temática más consultada	33
5.3.2 Ubicación geográfica	34
5.3.4 Demográfica.....	34
6. Análisis de variables	35
6.1 Sexo.....	35
6.2 Ubicación geográfica	35
6.3 Temáticas	36
6.4 Método de relacionamiento.....	37
6.5 Indicador de satisfacción	38
7. Conclusiones y Recomendaciones.....	39
8. Fuentes de información	39
9. Referencias	40



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

Indice de figuras

Figura No. 1 Organigrama Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	8
Figura No. 3 Diagrama de Flujo metodología	9
Figura No. 4 Variables de caracterización	11
Figura No. 5. Caracterización interna	13
Figura No. 6 Genero Colaboradores Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 2023	14
Figura No. 7 Cantidad de solicitudes por departamento	18
Figura No. 8 Género de las personas naturales	20
Figura No. 9 Canales de radicación usados por las personas naturales	21
Figura No. 10 Canales de atención usados por las personas naturales	22
Figura No. 11 Cantidad de solicitudes por departamento	25
Figura No. 12 Género de las personas jurídicas sector publico	28
Figura No. 13. Género de las personas jurídicas sector privado	29
Figura No. 14 Género de las personas jurídicas tercer sector	30
Figura No. 15 Canales de radicación usados por las personas jurídicas	30
Figura No. 16 Canales de atención usados por las personas jurídicas	31
Figura No. 17. Usuarios Pagina web	33
Figura No. 18 Sexo/Género - Página web	34



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

Indice de tablas

Tabla No. 1 Fuentes de información	10
Tabla No. 2. Planta Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 2023	13
Tabla No. 3. Niveles jerárquicos de los funcionarios	14
Tabla No. 4. Perfil profesional funcionarios	15
Tabla No. 4. Perfil profesional contratistas	15
Tabla No. 5 Clasificación por tipo de persona, de las solicitudes gestionadas en el Ministerio en la vigencia 2023	16
Tabla No. 6 Cantidad de solicitudes de personas naturales vigencia 2023	16
Tabla No. 7. Países de origen de solicitudes de personas naturales vigencia 2023	17
Tabla No. 8 Departamentos - Personas naturales	19
Tabla No. 9 Grupos étnicos que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2023	20
Tabla No. 10. Atención a personas con discapacidad, vigencia 2023	22
Tabla No. 11. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas naturales, vigencia 2023	23
Tabla No. 12 Cantidad de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2023	24
Tabla No. 13 Países de origen de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2023	24
Tabla No. 14 Departamentos de origen de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2023	26
Tabla No. 15 Entidades gubernamentales que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2023	27
Tabla No. 16. Solicitudes realizadas por entes de control, vigencia 2023	27
Tabla No. 17 Solicitudes realizadas por sectores económicos, vigencia 2023	28
Tabla No. 18. Tercer sector 2023	29
Tabla No. 19. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas jurídicas, vigencia 2023	31
Tabla No. 20 Temáticas página web	33

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

Introducción

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de las personas que hacen uso de los servicio que ofrece, realiza el ejercicio de caracterización de las ciudadanías y los grupos de valor en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2023, con el fin de implementar estrategias y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio.

Estos ejercicios de caracterización permiten que cada área técnica y misional de la Entidad cuente con la información que le permite focalizar la interacción y oferta de la información ambiental en el país y así satisfacer adecuadamente los requerimientos de la ciudadanía y los grupos de valor e identificar el lenguaje y canales de comunicación que se deben utilizar para brindar información, atención clara, oportuna y veraz.

Para la elaboración de este documento, se tomó como referencia la metodología del Departamento de la Función Pública “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor” en su última versión (DAFP, 2022), y se utilizaron como insumo datos procesados a partir de diferentes fuentes de información disponibles en la entidad.

Con estos insumos no sólo se logra la caracterización de usuarios, ciudadanía y grupos de valor; sino que también se establecen las necesidades y requerimientos de información de las partes interesadas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

1. Objetivos

1.1 General

Caracterizar a los usuarios, ciudadanías y grupos de valor del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante la identificación, organización y análisis de datos e información, cuyas variables y comportamientos le permitan a la entidad comprender mejor las características y necesidades de los grupos de valor.

1.2 Específicos

- ✓ Analizar la información a partir de la definición de variables geográficas, demográficas y poblacionales que permitan conocer mejor los usuarios y Grupos de valor del Ministerio.
- ✓ Identificar y analizar los temas de interés y las necesidades de acceso a la información de la ciudadanía y los Grupos de valor del Ministerio.
- ✓ Determinar las necesidades, preferencias e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor con el fin de mejorar las condiciones de respuesta en eficiencia, calidad y pertinencia de los servicios ofertados.

2. Información general sobre el Ministerio

Según el Decreto ley 3570 de 2011, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es la entidad cabeza de sector, encargada de la gestión del ambiente y recursos naturales renovables, a partir de la orientación y regulación del ordenamiento territorial desde la creación y seguimiento de políticas públicas que busque la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible, sin perjuicio de las funciones asignadas a otros sectores.

2.1 Misión

Ser la entidad pública encargada de definir la política Nacional Ambiental y promover la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, a fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano. (MinAmbiente, 2023)

2.2 Visión

A 2030, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible contribuirá al desarrollo económico y social del país, protegiendo el ambiente y los recursos naturales renovables, así como orientando el ordenamiento ambiental del territorio, en el marco de la sostenibilidad ambiental. (MinAmbiente, 2023)

2.3 Código de integridad

Teniendo en cuenta que uno de los principios de la Gestión Estratégica es fortalecer el talento humano de las entidades, el Ministerio adopta el “Código de Integridad” el cual contribuye al desarrollo organizacional que define las expectativas de comportamiento de los servidores de la entidad, genera un estilo de dirección unificado y transparente, incrementa la credibilidad y la confianza de las partes interesadas y fortalece la cultura orientada al cumplimiento de los fines del Estado Colombiano. (MinAmbiente, 2024)



2.4 Estructura Organizacional

La estructura organizacional del Ministerio fue aprobada a través del Decreto 3570 de 2011 y modificada mediante el Decreto 1682 de 2017:

Figura No. 1 Organigrama Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

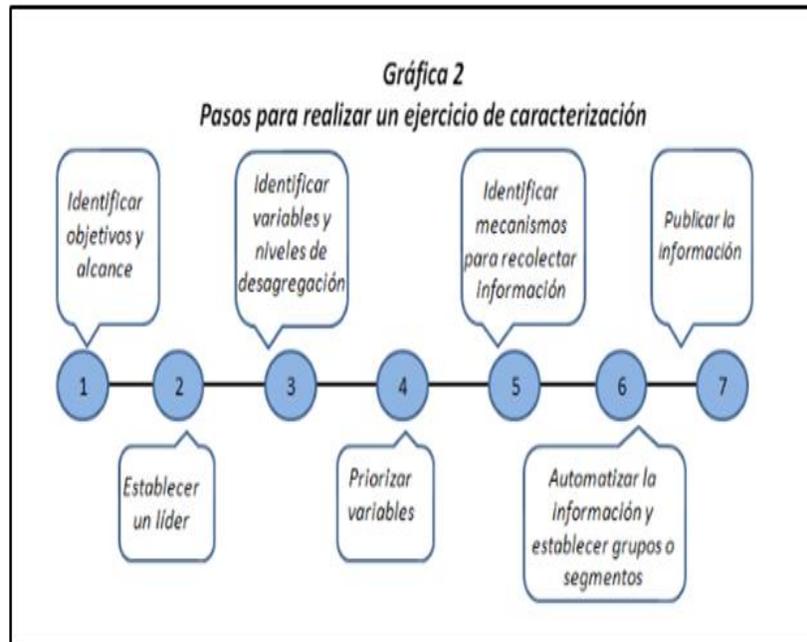


Fuente: Página web del Ministerio

3. Metodología de la caracterización

El presente análisis se desarrolló bajo la siguiente metodología de trabajo, que permite el análisis de la información de la que dispone la entidad para la caracterización de sus usuarios, ciudadanía y grupos de valor.

Figura No. 2 Diagrama de Flujo metodología



Fuente: Tomado de la Guía de Caracterización DNP

La implementación de estas fases se generó de la siguiente manera:

Fase 1: se identificaron las necesidades de realización de la caracterización y se estableció un objetivo general y objetivos específicos que generaran este el alcance planteado.

Fase 2: se estableció una líder que llevara a cabo la ejecución del paso a paso para la entrega final del presente documento.

Fase 3: una vez establecidas las variables de estudio, se llevó a cabo una priorización y se identificaron las fuentes de información y los mecanismos de recolección. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en su proceso de caracterización de usuarios y Grupos de valor del año 2023 consolidó la información recolectadas desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023, tomando como base todos los registros, a partir de los requerimientos efectuados en las PQRSD recibidas por los canales de atención (formulario electrónico, chat institucional, correo electrónico y ventanilla única de correspondencia), de manera escrita, física o por medio de los canales de primer contacto (chat web, WhatsApp, telefónico y presencial), protegiendo los datos personales.

También se tienen en cuenta los registros de funcionarios y contratistas generados por la Oficina de Talento Humano. De igual manera, se hace uso de la información generada por la plataforma Vital y las interacciones que realiza la ciudadanía y los Grupos de valor al acceder a la página web institucional www.minambiente.gov.co, tal como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla No. 1 Fuentes de información

Fuente	Productor de la información	Frecuencia de Generación
Reporte PQRSD 2023	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía	Mensual
Estadísticas de Canales de atención 2023	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía	Mensual
Informe de Participación Ciudadana 2023	Subdirección de Participación y Educación	Anual
Informe de satisfacción 2023	Oficina Asesora de Planeación	Anual
Informe de plataforma VITAL 2023	Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Anual
Reporte de interacción página web - Google Analytics 2023	Grupo de Comunicaciones – Despacho de la Ministra	Anual
Caracterización de servidores públicos	Grupo de Talento Humano	Anual
Caracterización de contratistas	Grupo de Contratos	Anual

Fuente: Secretaría General – UCGA

Fase 4: Se llevaron a cabo análisis detallados de las variables y la información disponible para la entidad, este proceso permitió la caracterización precisa de los distintos grupos o segmentos de interés. Se evaluaron múltiples dimensiones de los datos, incluyendo demográficas, geográficas y de comportamiento, para obtener una visión integral de la población estudiada, este análisis fue fundamental para identificar patrones, tendencias y diferencias significativas entre los segmentos.

Fase 5: Con la información recopilada, se procedió a la tipificación y selección de datos reservados en la quinta fase, este paso implicó clasificar y categorizar los datos según criterios predefinidos, asegurando que se mantuvieran los estándares de privacidad y confidencialidad. Los datos reservados fueron seleccionados cuidadosamente para proteger la información sensible, cumpliendo con las normativas y regulaciones vigentes sobre protección de datos.

Fase 6: Se aplicaron filtros sobre los datos recibidos de cada una de las áreas de la entidad. Este proceso permitió depurar y refinar la información, asegurando su calidad y relevancia. Posteriormente, se llevó a cabo la estructuración y automatización de las bases de datos, lo que facilitó el análisis y cruce de información. La automatización de estos procesos no solo mejoró la eficiencia, sino que también permitió un manejo más ágil y preciso de los datos, habilitando análisis complejos y multifacéticos.

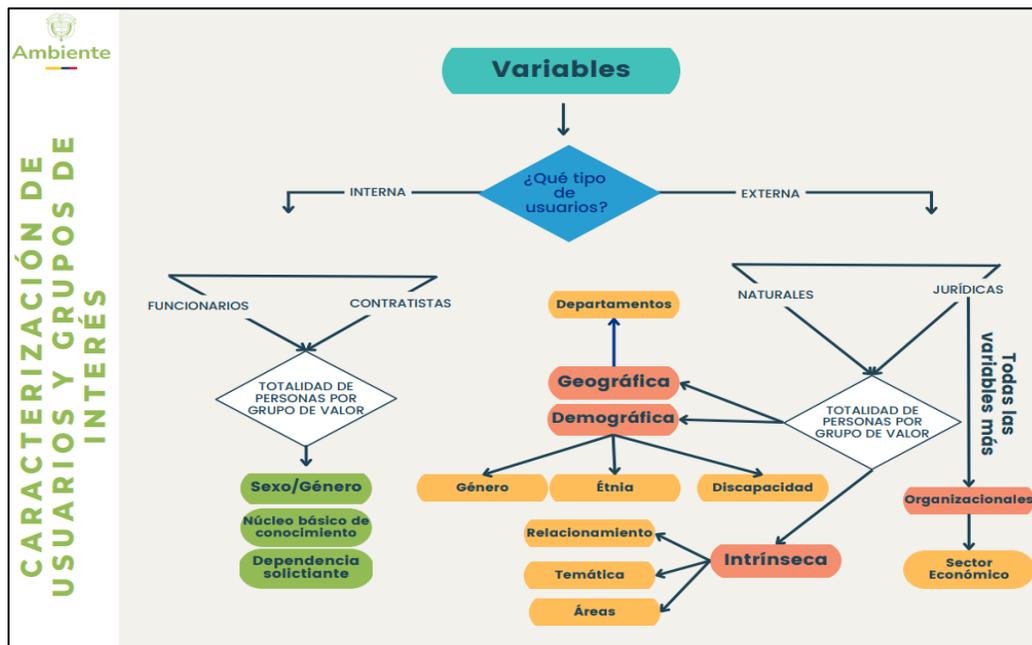
Fase 7: Los resultados del análisis fueron documentados y plasmados en el presente texto. Esta información fue socializada con las diferentes áreas de la entidad para que pudieran revisar, comentar y aportar sus perspectivas. Este proceso colaborativo aseguró que los hallazgos fueran comprensivos y alineados con las necesidades y objetivos de cada área. Tras la incorporación de los comentarios y ajustes necesarios, la

información fue publicada en la página web de la entidad, haciéndola accesible para el público y otras partes interesadas.

4. Definición de variables

A continuación, se relacionan las variables dispuestas en la “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor” que fueron tenidas en cuenta para realizar la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor:

Figura No. 3 Variables de caracterización



Fuente: Secretaría General – UCGA

4.1 Descripción de variables por tipo de persona

A continuación se describen las variables de acuerdo con el tipo de persona:

4.1.1 Personas Naturales

- a. Geográfica – Ubicación: Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de la ciudadanía, usuario o grupo de interés. Igualmente, permite identificar la ciudadanía y grupos de valor con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario.
- b. Demográfica – Género: Esta variable permite identificar el género registrado para cada una de las personas naturales, por lo tanto, es posible identificar el tipo de usuario que puede generar más receptividad para la Entidad.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

- c. Demográfica – Etnia: Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos.
- d. Demográfica – Vulnerabilidad: Esta variable permite identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de esta variable se cataloga personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple). La adecuada identificación de la ciudadanía con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.
- e. Intrínseca – Intereses: Esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de la ciudadanía, o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con la ciudadanía y grupos de valor, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención de la ciudadanía.
- f. Intrínseca – Uso de canales de atención: Canales de atención que la ciudadanía, usuario (as) o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.

4.1.2 Personas Jurídicas

- a. Geográfica — Cobertura geográfica: Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de la ciudadanía, usuario (as) o grupo de interés. Igualmente, permite identificar la ciudadanía y los grupos de valor con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario.
- b. Tipología Organizacional - Organización/Sector del cual depende: Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Ejemplo: entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz de una multinacional.
- c. Tipología Organizacional - Canales de atención disponibles: Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.

5. Caracterización de usuarios, ciudadanías y grupos de valor

La presente caracterización busca identificar las características, necesidades y expectativas de toda la ciudadanía que interactúa con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el fin de generar estrategias de mejora en la oferta institucional de tal manera que logre llegar a todas las poblaciones del país.

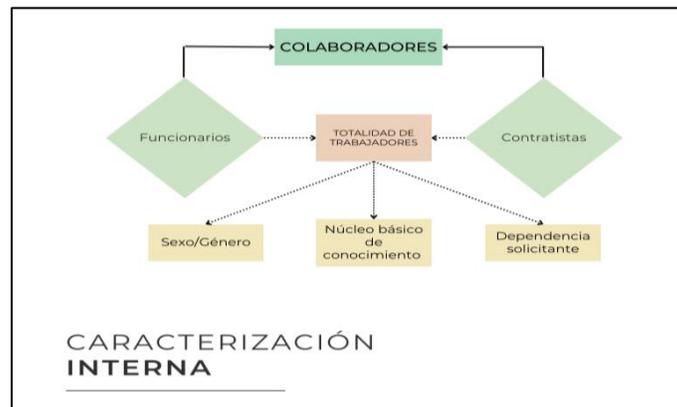
A continuación, se presenta el análisis sobre dos principales grupos caracterizados: grupos internos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y usuarios y Grupos de valor.

5.1 Caracterización usuario y grupos de valor internos

La caracterización de los usuarios internos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible busca determinar los atributos peculiares de los y las trabajadores y trabajadoras que realizan sus actividades con el fin de dar cumplimiento a la misionalidad del Ministerio. Esta caracterización se basa en la información remitida por los grupos de Contratos y Talento Humano, considerando variables de sexo/género, tipo de vinculación y perfil profesional.

De acuerdo con la Figura No. 4, se identifican los grupos de valor interpretados en esta caracterización.

Figura No. 4. Caracterización interna



Fuente: Secretaría General – UCGA

Durante el año 2023, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible contó con un total de 1371 trabajadores. Cabe destacar que, en cuanto a los funcionarios, la planta de personal está compuesta por 378 personas, de las cuales 308 ocupaban sus puestos y 70 estaban vacantes durante este periodo.

Tabla No. 2. Planta Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 2023

Tipo de vinculación	Cantidad de colaboradores
Funcionarios	308
Contratistas	1063
Total	1371

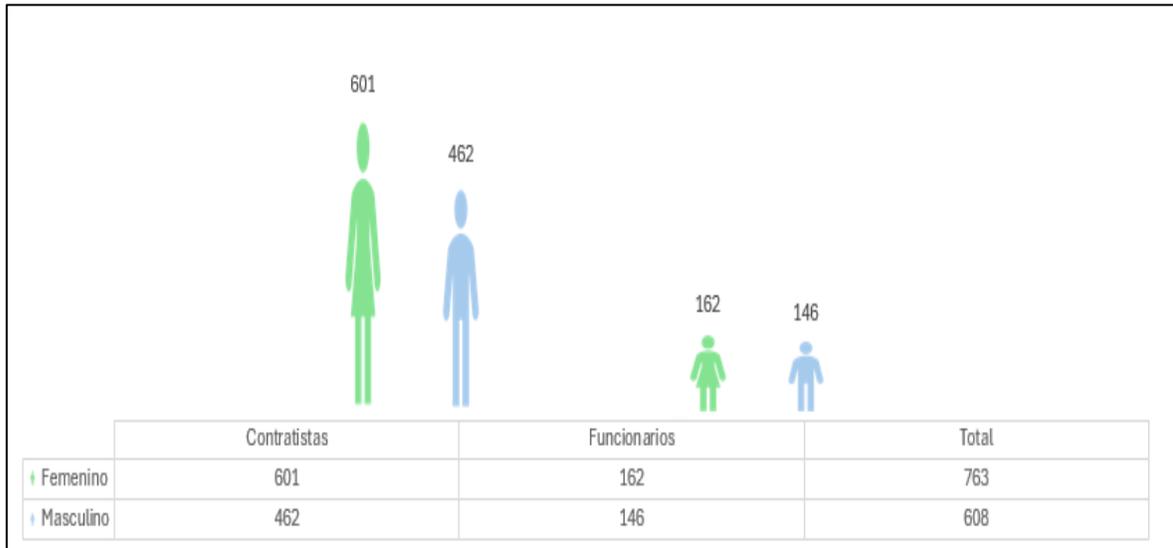
Fuente: Talento Humano y Grupo de contratos

5.1.1 Genero

Para la vigencia de 2023, el 53% de los trabajadores identificados, corresponde al género femenino, equivalente a 162 mujeres, mientras que el 47% corresponde al género masculino. Durante el mismo periodo, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible contó con 601 contratistas que se identificaron con el género femenino,

representando el 57%, y 462 contratistas que se identificaron con el género masculino, representando el 43%, se puede deducir que hay más personas que se identifican con el género femenino.

Figura No. 5 Genero Colaboradores Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 2023



Fuente: Talento Humano y Grupo de contratos

5.1.2 Perfil profesional funcionarios

De la totalidad de empleos en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 63% corresponde a profesionales (193 funcionarios/as), el 14% (44 funcionarios/as) al nivel asesor, el 10% (31 funcionarios/as) al nivel asistencial, el 8% (25 funcionarios/as) al nivel técnico y el 5% (15 funcionarios/as) a directivos. De los contratistas, el 86% (915 personas) son profesionales, mientras que el 14% (148 personas) brindan apoyo a la gestión.

Tabla No. 3. Niveles jerárquicos de los funcionarios

Niveles	Valor
Directivo	15
Asesor	44
Profesional	193
Técnico	25
Asistencial	31
Total	308

Fuente: Talento Humano y Grupo de contratos

Para los funcionarios se tomaron como base los núcleos básicos de conocimiento establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil y se agruparon los datos de la siguiente manera:

Tabla No. 4. Perfil profesional funcionarios

Núcleo básico del conocimiento	Núcleo básico de conocimiento
Agronomía, veterinaria y afines	1
Bachiller y técnico	33
Bellas artes	6
Ciencias de la educación	7
Ciencias de la salud	0
Ciencias sociales y humanas	56
Economía, administración, contaduría y afines	80
Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	91
Matemáticas y biología	34
Total, General	308

Adicionalmente, para los contratistas, se tomaron como base los núcleos básicos de conocimiento establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil y se agruparon los datos de la siguiente manera: Agronomía, Veterinaria y Afines (correspondiente al 1% de los contratistas); Bachiller y Técnico (correspondiente al 12% de los contratistas), Bellas Artes (correspondiente al 1% de los contratistas); Ciencias De La Educación (correspondiente al 1% de los contratistas); Ciencias de la Salud (correspondiente al 1% de los contratistas); Ciencias Sociales y Humanas (correspondiente al 34% de los contratistas); Economía, Administración, Contaduría y Afines (correspondiente al 12% de los contratistas), Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y Afines (correspondiente al 31% de los contratistas) y finalmente Matemáticas y Biología (correspondiente al 6% de los contratistas)

Tabla No. 5. Perfil profesional contratistas

Núcleo básico del conocimiento	Núcleo básico de conocimiento
Agronomía, veterinaria y afines	11
Bachiller y técnico	126
Bellas artes	14
Ciencias de la educación	15
Ciencias de la salud	13
Ciencias sociales y humanas	363
Economía, administración, contaduría y afines	125
Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	333
Matemáticas y biología	63
Total, General	1063

Fuente: Talento Humano y Grupo de contratos

5.2 Caracterización usuarios externos

Durante la vigencia de 2023 la Entidad recibió un total de 54.792 comunicaciones oficiales a través de los canales de radicación (ventanilla de correspondencia, correo electrónico, formulario virtual), y 9.815 ciudadanos

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

(as) fueron atendidos por los canales de primer contacto (Chatbot, WhatsApp, Telefónico, Presencial.) Para un total de 64.607 solicitudes de la ciudadanía.

De acuerdo con los datos recolectados en cada una de las interacciones con los usuarios, partiendo de la aplicación de la política de datos personales, se identificó el tipo de persona de los usuarios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible siendo las personas jurídicas con mayor número de consultas. La información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla No. 6 Clasificación por tipo de persona, de las solicitudes gestionadas en el Ministerio en la vigencia 2023

Tipo de persona	
Persona Natural	19085
Persona Jurídica	44533
Anónimo	989
Total	64607

Fuente: Secretaría General – UCGA

Con el propósito de focalizar las necesidades y expectativas de los grupos de valor, se clasifican las variables descritas en el numeral 4 por tipos de la ciudadanía y grupos de valor, por ende, se realiza una agrupación de estos, a fin de que sean caracterizados en su totalidad; como personas naturales se incluye la información de las personas naturales y los anónimos; como personas jurídicas se agruparan las personas jurídicas, los entes gubernamentales y los entes de control.

5.2.1 Persona Natural

A continuación, se despliegan las variables identificadas para las personas naturales (naturales y anónimos), con una totalidad de registros de 20.074 solicitudes.

Tabla No. 7 Cantidad de solicitudes de personas naturales vigencia 2023

Tipo de persona	
Persona Natural	19085
Anónimo	989
Total	20074

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.1.1 Ubicación geográfica

De acuerdo con los datos registrados de PQRSD y trámites para el año 2023, se identificaron solicitudes de información por fuera del país, la **Tabla No. 8** presenta los países de donde se efectuaron solicitudes.

Tabla No. 8. Países de origen de solicitudes de personas naturales vigencia 2023

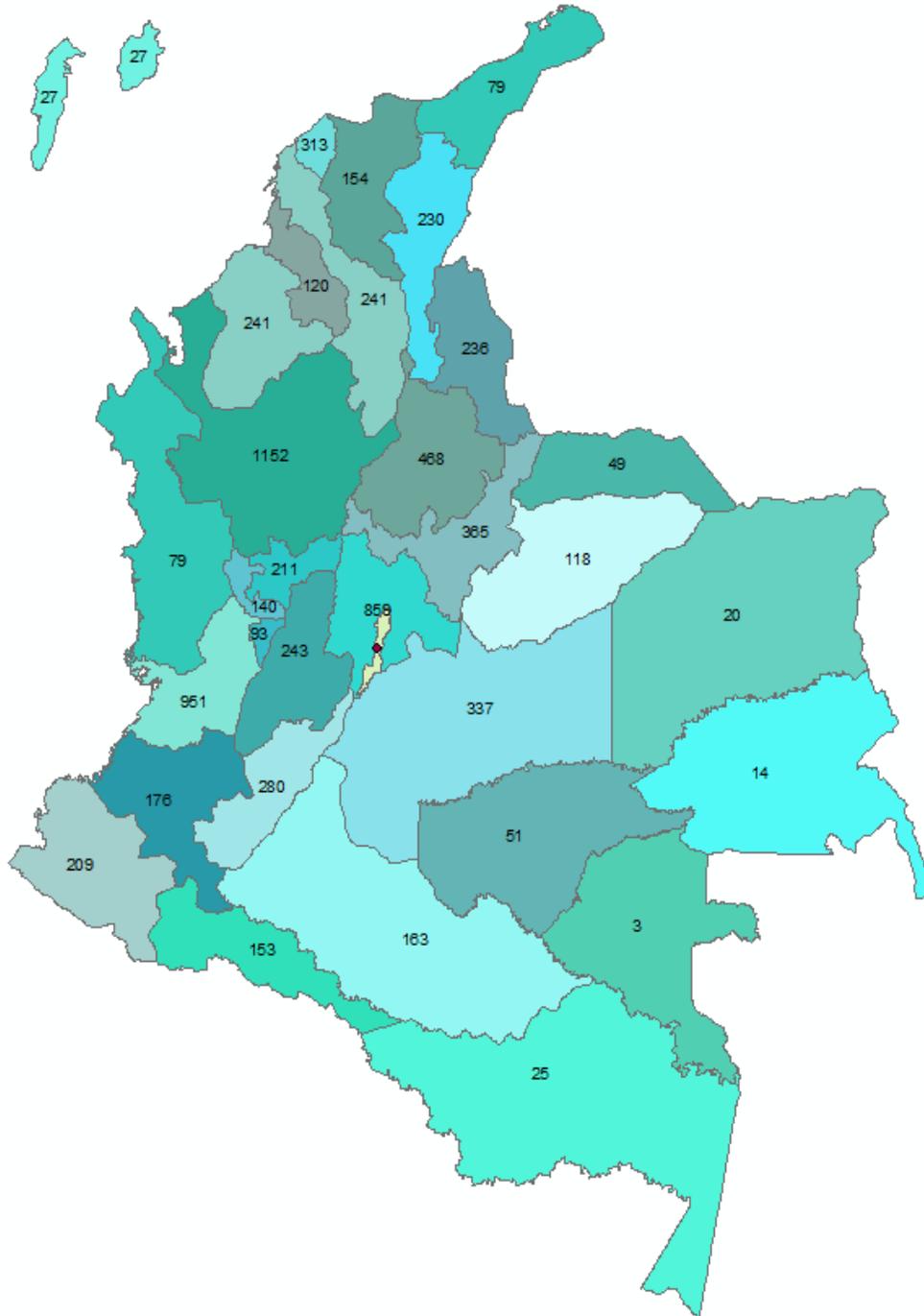
PAÍS	CANTIDAD DE PERSONAS NATURALES
Colombia	19757
No registra	226
Estados unidos	17
España	12
México	10
Costa rica	7
Argentina	6
Brasil	5
Chile	4
Ámsterdam	3
Ecuador	3
Inglaterra	3
Perú	3
Alemania	2
Holanda	2
Italia	2
Reino unido	2
Venezuela	2
Bélgica	1
Canadá	1
El salvador	1
Francia	1
Honduras	1
Nicaragua	1
Paraguay	1
Uruguay	1
Total	20074

Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con la tabla anterior, se identifica que Colombia es el país en el cual se reciben mayor número de solicitudes de información por medio de los canales de radicación y canales de primer contacto con un 99,42%, seguido de Estados Unidos con un 0.08% y España con el 0.06% de las solicitudes de personas naturales.

Dado que en Colombia se recibieron 19.757 solicitudes de información, se realiza un análisis de los departamentos con mayor demanda de solicitudes de personas naturales, los resultados se presentan en la **Figura No 6.**

Figura No. 6 Cantidad de solicitudes por departamento



Fuente: Secretaría General – UCGA

Tabla No. 9 Departamentos - Personas naturales

Departamento	Cantidad
Bogotá	11957
Antioquia	1152
Valle del cauca	951
Cundinamarca	859
Santander	468
Boyacá	365
Meta	337
No registra	317
Atlántico	313
Huila	280
Tolima	243
Bolívar	241
Córdoba	241
Norte de Santander	236
Cesar	230
Caldas	211
Nariño	209
Cauca	176
Caquetá	163
Magdalena	154
Putumayo	153
Risaralda	140
Sucre	120
Casanare	118
Quindío	93
Choco	79
La guajira	79
Guaviare	51
Arauca	49
Archipiélago de San Andrés	27
Amazonas	25
Vichada	20
Guainía	14
Vaupés	3
Total	20074

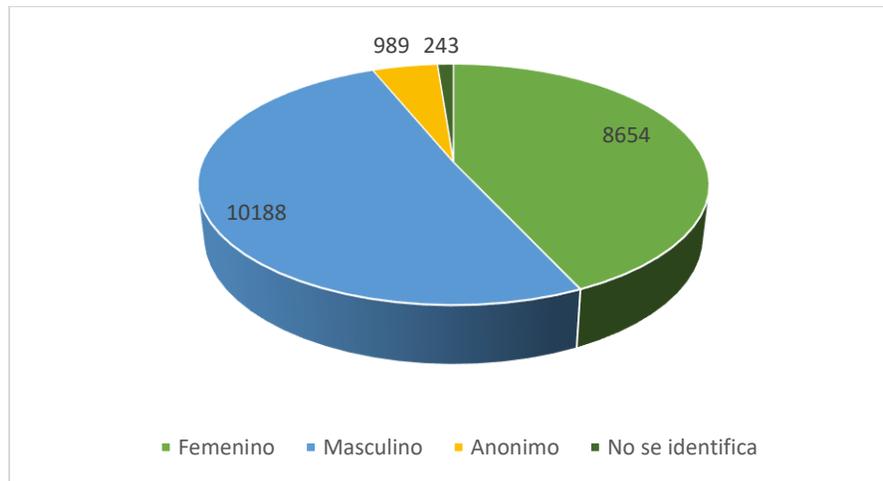
Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con los datos registrados en la **Tabla No. 9** de las 20.074 personas naturales y anónimos, que realizaron comunicaciones, para el año 2023 se identificó que Bogotá D.C. se efectuaron 11.957 comunicaciones correspondientes al 59.56%, seguido de Antioquia con el 5.73% y Valle del Cauca con 4.73%.

5.2.1.2 Demografía

Género: Para la vigencia 2023, se identificaron 20.074 solicitudes de personas naturales y anónimos, de las cuales el 50.75% (10188 solicitudes) fueron realizadas por hombres, 43.11% (8.654 solicitudes) fueron remitidas por mujeres, el 1.21% (243 solicitudes) no fue posible identificar el género y el 4.92% restante corresponde a las solicitudes enviadas por anónimos.

Figura No. 7 Género de las personas naturales



Fuente: Secretaría General – UCGA

Etnia: Para la vigencia 2023 de las 20.074 comunicaciones efectuadas por personas naturales y anónimas y a partir del autorreconocimiento de los usuarios (as), de pertenencia a un grupo étnico (con rasgos socioculturales diferentes a los demás usuarios (as)), se identificaron las siguientes etnias, la información se presenta en la **Tabla No. 10**

Tabla No. 10 Grupos étnicos que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2023

Etnia	Cantidad de solicitudes
Indígena	137
Campesino	87
Afrocolombiano	65
Palenquera	32
Mestizo	8
Raizal	5
<u>LGTB</u>	1
No se identifica	18750
Anónimo	989
Total	20074

Fuente: Secretaría General – UCGA

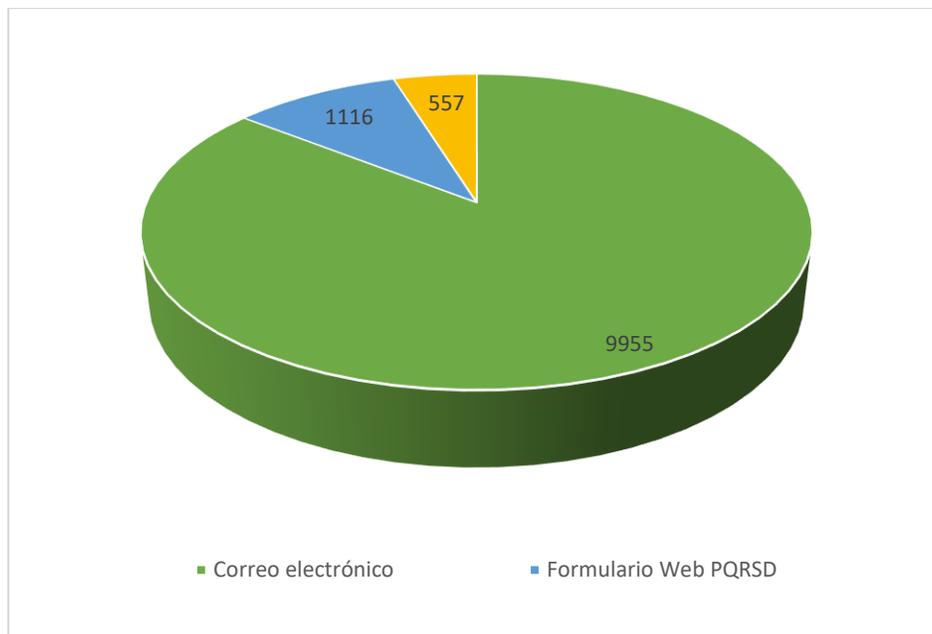
5.2.1.3 Intrínsecas

5.2.1.3.1 Uso de canales de atención y radicación

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió en la vigencia 20.074 solicitudes referentes a PQRSD, solicitudes de acceso a información pública y demanda de trámites y servicios en general, teniendo en cuenta que la recepción de solicitudes se realiza en los canales de atención y canales de primer contacto se registran los siguientes resultados.

En la **Figura No. 8**, se infiere que el canal de recepción preferido por las personas naturales es el correo electrónico con un 85.6% (9.955 solicitudes), seguido del formulario PQRSD disponible en la página web institucional con un 9.59% (1.116 solicitudes) y en último lugar se encuentra la ventanilla de radicación con un 4.79% (557 solicitudes).

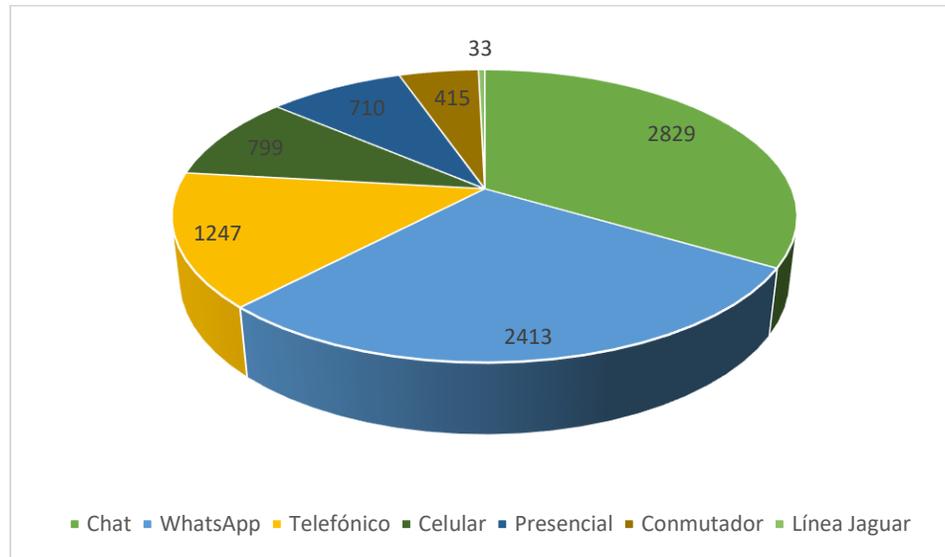
Figura No. 8 Canales de radicación usados por las personas naturales



Fuente: Secretaría General – UCGA

Como se evidencia en la **Figura No. 9**, el canal de mayor demanda las personas naturales, para este periodo fue el chat institucional con un 33.49% (2.829 solicitudes), seguido de WhatsApp 28.56% (2.413 solicitudes), y del telefónico con un 14.76% (1.247 solicitudes), en el canal de celular ingresaron 799 solicitudes (9.46%) y la atención presencial ingresaron 710 solicitudes (7.29%). Los canales con menor cantidad de consultas fueron, el conmutador (415 solicitudes 4.91%) y la línea jaguar (33 solicitudes 0.39%).

Figura No. 9 Canales de atención usados por las personas naturales



Fuente: Secretaría General – UCGA

A partir de las interacciones con la ciudadanía, los agentes del centro de contacto consultan a los usuarios la existencia de alguna discapacidad, la Tabla 15 presenta el número de personas que manifestaron tener alguna discapacidad.

Tabla No. 11. Atención a personas con discapacidad, vigencia 2023

Tipo de discapacidad	Cantidad de solicitudes
Discapacidad física	10
Discapacidad auditiva	2
Discapacidad visual	7
Sordoceguera	1
Discapacidad intelectual	1
Discapacidad psicosocial	4
Discapacidad múltiple	4
Total	29

5.2.1.3.2 Temática

Para la vigencia 2023 el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible atendió las comunicaciones oficiales radicadas por la ciudadanía, a partir del análisis efectuado a cada una de las comunicaciones, se logró efectuar la identificación de 35 temáticas de mayores consultas. La **Tabla No. 12** presenta las temáticas de interés de las personas naturales en la vigencia 2023.

Tabla No. 12. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas naturales, vigencia 2023

Temáticas	Cantidad de solicitudes
Información General sector ambiental	11004
Consultas sobre radicados	927
Procesos judiciales	819
Normativa	777
Tramites Ambientales	764
VITAL	750
Gobierno Abierto, código de ética y buen gobierno	630
Gobernanza forestal	563
Gestión de proyectos y fondos del sector ambiental	551
Gestión Ambiental Urbana	888
Solicitudes de talento humano	246
Fauna y Flora	241
Negocios Verdes	209
Reuniones - mesas de trabajo- cooperaciones nacionales e internacionales	183
Adaptación al cambio climático	179
Pagos por servicios ambientales	178
Participación y Educación Ambiental	176
Cuencas y manejo de recurso hídrico	138
Reservas forestales, Zonas protegidas	118
Meritocracia	116
Beneficios tributarios	114
Bonos de carbono	104
Incentivos forestales	88
Huella de Carbono	75
Licencia Ambiental	71
Transparencia y acceso a la información	53
Certificados Laborales	34
Economía circular	23
Sello Ambiental Colombiano	20
Ejecución presupuestal Sectorial e Institucional	9
Innovación	7
SINA	7
Gestión del riesgo y desastres	6
Conservación de la biodiversidad marina, costera e insular y ecosistémicos	3
Requerimientos antes de control	3
Total	20074

Fuente: Secretaría General – UCGA

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

De acuerdo con la información de la **Tabla No. 12**, se identifica que las temáticas de mayor interés por parte de las personas naturales, es la Información general del sector con un 54.8% (11.004 solicitudes), en segundo lugar, se encuentran las solicitudes de consulta de radicados del Ministerio con un 4.61% (927 solicitudes), en tercer lugar, registra los procesos judiciales con un 4.07% (819 solicitudes).

5.2.2 Persona Jurídica

A continuación, se despliegan las variables identificadas para las personas jurídicas (entes gubernamentales, personas jurídicas, entes de control), con una totalidad de registros de 44.533 solicitudes.

Tabla No. 13 Cantidad de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2023

TIPO DE PERSONAS	Cantidad
Ente gubernamental	13286
Entes de control	9139
Sector privado	21122
Congreso	409
Tercer Sector	577
Total	44533

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.2.1 Ubicación geográfica

De acuerdo con los datos registrados de PQRSD y trámites para el año 2023, se identificaron solicitudes de información por fuera del país, la **Tabla No. 14** presenta los países de donde se efectuaron solicitudes.

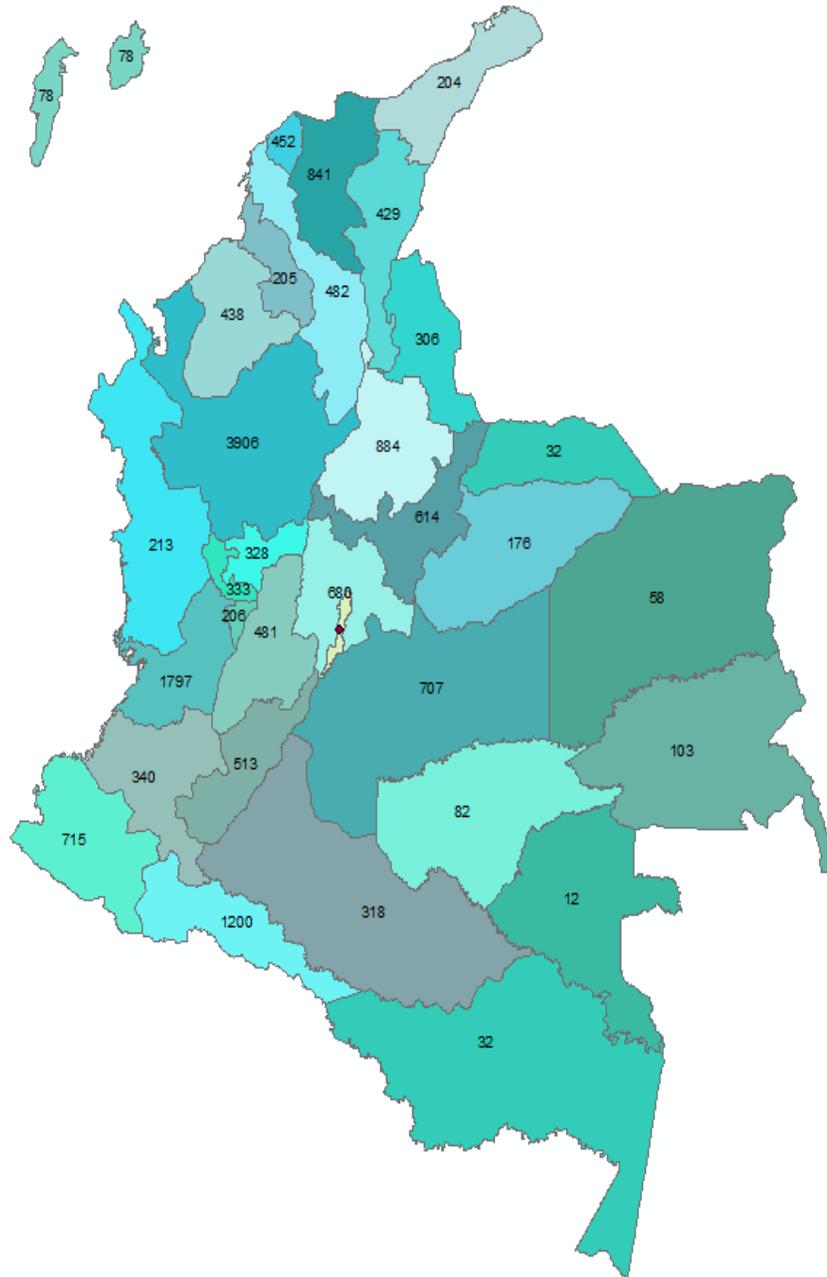
Tabla No. 14 Países de origen de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2023

País	Cantidad
Colombia	44512
No registra	10
Chile	5
Uruguay	3
Ecuador	1
México	1
Perú	1
Total	44533

Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con la tabla anterior, se identifica que Colombia es el país en el cual se reciben mayor número de solicitudes de información por medio de los canales de radicación y canales de primer contacto con un 99,9%, los demás países se encuentran igual o inferior al 0.1%. En la siguiente figura se presenta la información de los departamentos de origen de las solicitudes de personas jurídicas.

Figura No. 10 Cantidad de solicitudes por departamento



Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con los datos registrados en la **Tabla No. 15** Tabla No. 9 de las 44.533 personas jurídicas, que realizaron comunicaciones, para el año 2023 se identificó que Bogotá D.C se efectuaron 27.344 comunicaciones correspondientes al 61.4%, seguido de Antioquia con el 8.77% y Valle del Cauca con 4.03%.

Tabla No. 15 Departamentos de origen de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2023

Departamento	Cantidad
Bogotá	27344
Antioquia	3906
Valle del cauca	1797
Putumayo	1200
Santander	884
Magdalena	841
Nariño	715
Meta	707
Cundinamarca	680
Boyacá	614
Huila	513
Bolívar	482
Tolima	481
Atlántico	452
Córdoba	438
Cesar	429
Cauca	340
Risaralda	333
Caldas	328
Caquetá	318
Norte de Santander	306
Choco	213
Quindío	206
Sucre	205
La guajira	204
Casanare	176
Guainía	103
Guaviare	82
Archipiélago de san Andrés	78
Vichada	58
Amazonas	35
Arauca	32
No registra	21
Vaupés	12
Total	44533

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.2.3 Sector publico

Para la vigencia 2023, se identificaron 13.286 solicitudes realizadas por entes gubernamentales, los cuales se clasifican en diferentes tipos de entidades tal como se presenta en la **Tabla No. 16**

Tabla No. 16 Entidades gubernamentales que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2023

Ente Gubernamental	Cantidad
Autoridades ambientales	4967
Otras entidades	2924
Adscritas vinculadas	2259
Ministerios	1369
Presidencia	755
Alcaldía	716
Gobernación	296
Total	13286

Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con la información anterior, se identifica que la entidad gubernamental que más realizó solicitudes fueron las autoridades ambientales con un 37.38% (4.967 solicitudes), en segundo lugar se encuentran otras entidades con un 22% (2.924 solicitudes), seguido de las entidades Adscritas Vinculadas con un 17% (2.259 solicitudes), en cuarto lugar se encuentran los Ministerios con un 10.3% (1.369 solicitudes); las demás entidades son iguales o inferiores al 6% del total de solicitudes realizadas por los entidades gubernamentales.

Durante la vigencia 2023 se recibieron 1.705 solicitudes recibidas por entes de control, los cuales se clasifican según lo dispuesto en la **Tabla No. 17**

Tabla No. 17. Solicitudes realizadas por entes de control, vigencia 2023

Entes de control	Cantidad
Entidades Judiciales	7843
Procuraduría	638
Contraloría	302
Defensoría	174
Personería	100
Fiscalía	82
Total	9139

Fuente: Secretaría General – UCGA

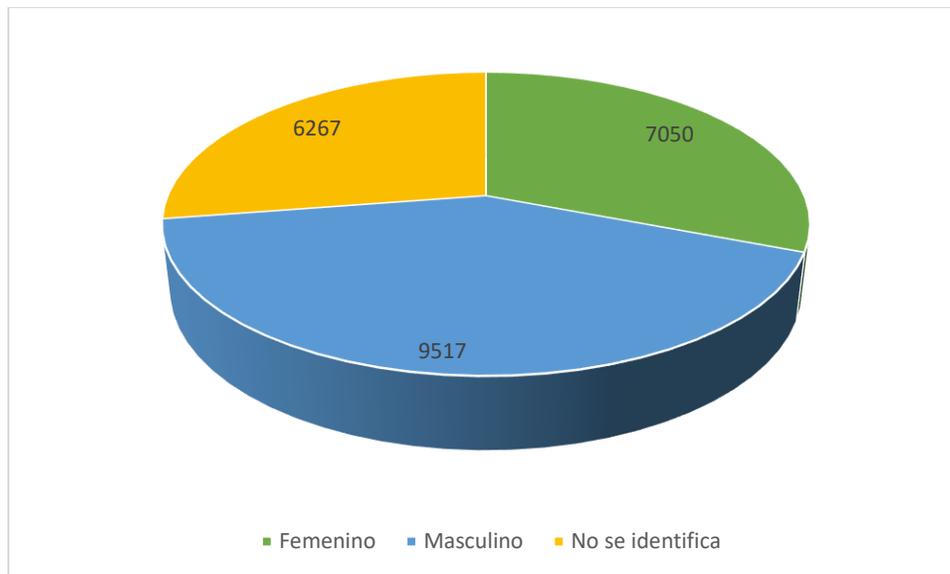
El 85.9% (7.843 solicitudes) de las solicitudes realizadas por los entes de control corresponden a entidades judiciales, en los cuales se identificaron juzgados y tribunales, en segundo lugar, se encuentra la procuraduría con un 6.9% (638 solicitudes); seguido por la contraloría con un 3.3% (302 solicitudes); en cuarto y quinto lugar se encuentran las solicitudes realizadas por la Defensoría del Pueblo y la Personería con un 1% (174 y 100 solicitudes respectivamente).

Finalmente se identificaron 409 solicitudes recibidas por parte el Congreso de la República.

5.2.2.3.1 Demografía

Género: Para la vigencia 2023, se identificaron 22.834 solicitudes del sector público, de las cuales el 41.67% (9.517 solicitudes) fueron realizadas por hombres, 30.87% (7.050 solicitudes) fueron remitidas por mujeres, el 27.44% (6.267 solicitudes) no fue posible identificar el género.

Figura No. 11 Género de las personas jurídicas sector publico



Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.2.4 Sector Privado

Durante la vigencia 2023, se identificaron 21.122 solicitudes realizadas por personas jurídicas del sector privado, la **Tabla No. 18** presenta los sectores económicos analizados para la caracterización.

Tabla No. 18 Solicitudes realizadas por sectores económicos, vigencia 2023

Sector Económico	Cantidad
Otros	11711
No se identifica	8508
Transporte	471
Energético	190
Industrial	83
Minera	62
Financiera	44
Infraestructura	31
Minero	22
Total	21122

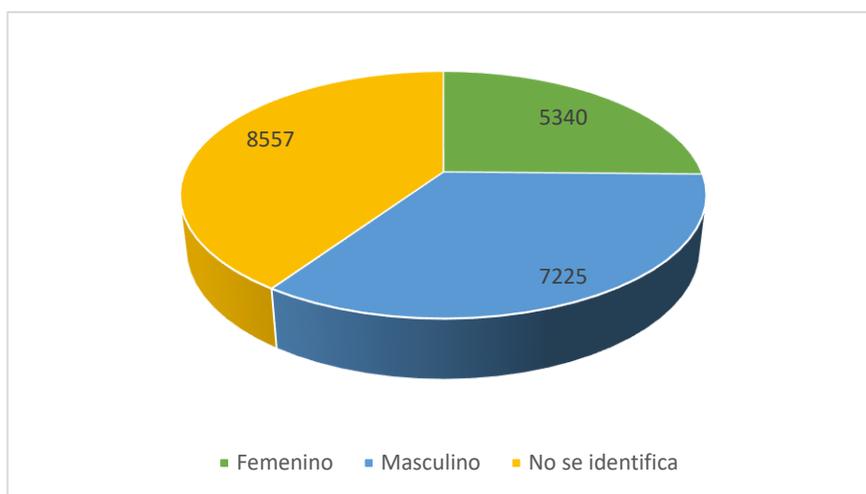
Fuente: Secretaría General – UCGA

Conforme a la tabla anterior, es posible identificar que el sector económico con mayor número de solicitudes fue el sector transporte con un 2.17% (471 solicitudes), seguido por el sector energético con un 0.89% (190 solicitudes), en tercer lugar, se encuentra el sector industrial con un 0.39% (83 solicitudes). Además, se evidencian 11.711 datos analizados en sectores económicos variados, dentro de los cuales se encuentran empresas de consultorías, apoyo a la gestión y demás sectores.

5.2.2.4.1 Demografía

Género: Para la vigencia 2023, se identificaron 21122 solicitudes de personas jurídicas sector privado, de las cuales el 34.26% (7225 solicitudes) fueron realizadas por hombres, 25.28% (5340 solicitudes) fueron remitidas por mujeres, el 40.51% (8557 solicitudes) no fue posible identificar el género.

Figura No. 12. Género de las personas jurídicas sector privado



Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.2.5 Tercer sector

Durante la vigencia 2023, se identificaron 577 solicitudes realizadas por personas jurídicas del tercer sector, la **Tabla No. 19** presenta los sectores económicos analizados para la caracterización.

Tabla No. 19. Tercer sector 2023

Tercer Sector	Cantidad
Académico	275
Fundaciones	152
Veeduría	150
Total	577

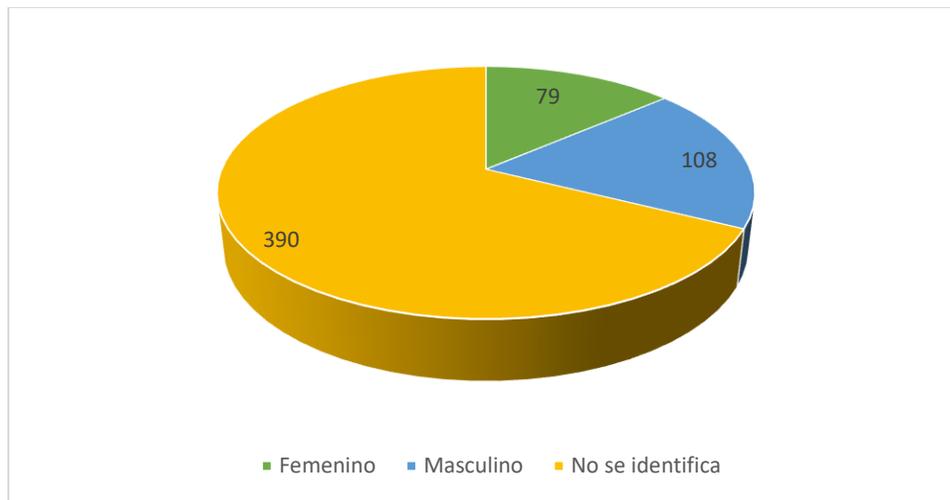
Fuente: Secretaría General – UCGA

Conforme a los datos presentados en la tabla anterior, es posible identificar que la mayoría de las consultas del tercer sector provienen del sector académico, representando el 47.66% (275 solicitudes); En segundo lugar, se encuentran las fundaciones con un 26.34% (152 solicitudes). Finalmente, el grupo de veeduría destaca con el 25.99% (150 solicitudes).

5.2.2.5.1 Demografía

Género: Para la vigencia 2023, se identificaron 577 solicitudes de personas jurídicas del tercer sector, de las cuales el 18.71% (108 solicitudes) fueron realizadas por hombres, 13.69% (79 solicitudes) fueron remitidas por mujeres, el 67.59% (390 solicitudes) no fue posible identificar el género.

Figura No. 13 Género de las personas jurídicas tercer sector



Fuente: Secretaría General – UCGA

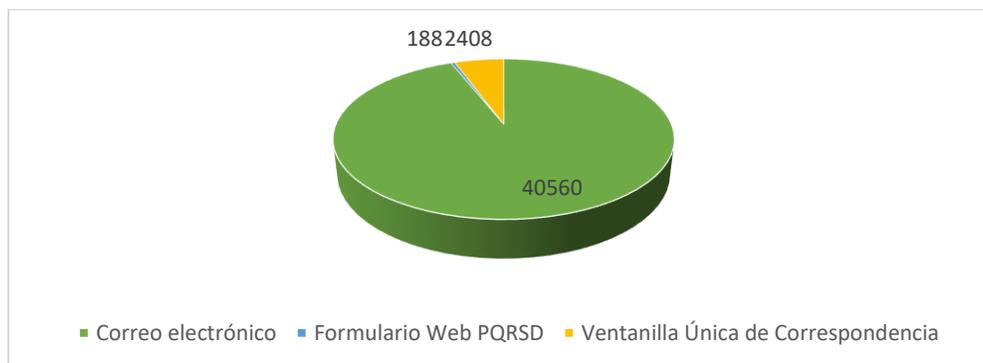
5.2.3 Intrínsecas

5.2.3.1 Uso de canales de atención y radicación

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió en la vigencia 44.533 solicitudes referentes a PQRSD, solicitudes de acceso a información pública y demanda de trámites y servicios en general, teniendo en cuenta que la recepción de solicitudes se realiza en los canales de atención y canales de primer contacto se registran los siguientes resultados.

En la **Figura No. 14** Figura No. 8, se infiere que el canal de recepción preferido por las personas jurídicas es el correo electrónico con un 93.9% (40.560 solicitudes), seguido de la ventanilla de radicación con un 5.79% (2.408 solicitudes) y en último lugar se encuentra el formulario de PQRSD con un 0.43% (188 solicitudes).

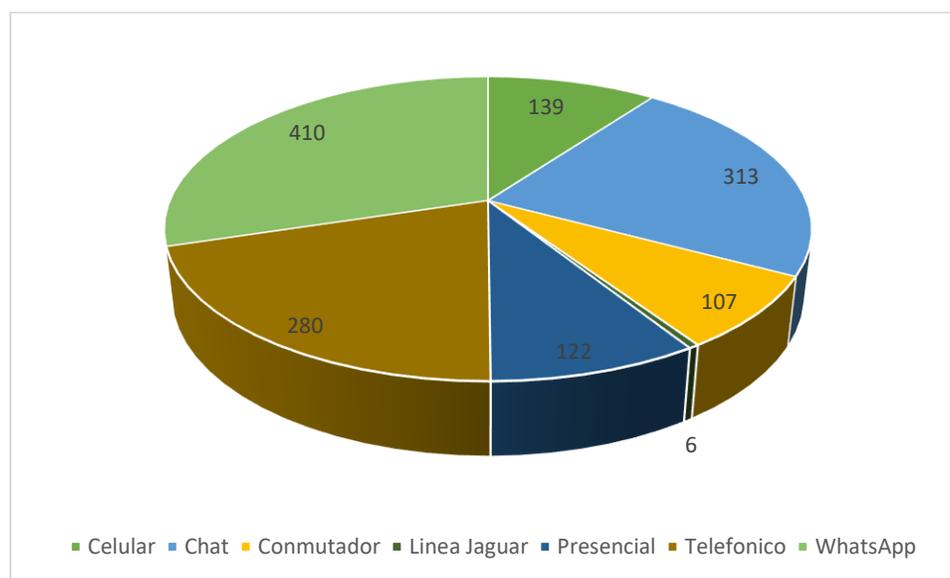
Figura No. 14 Canales de radicación usados por las personas jurídicas



Fuente: Secretaría General – UCGA

Como se evidencia En la **Figura No. 15** Figura No. 9, el canal de mayor demanda las personas jurídicas, para este periodo fue el WhatsApp con un 29.77% (410 solicitudes), seguido de Chat Web 22.73% (313 solicitudes), y del telefónico con un 20.33% (280 solicitudes), en el canal de presencial se registraron 139 solicitudes (10.09%) y al celular ingresaron 122 solicitudes (8.85%). Los canales con menor cantidad de consultas fueron, el conmutador (107 solicitudes 7.77%) y la línea jaguar (6 solicitudes 0.49%).

Figura No. 15 Canales de atención usados por las personas jurídicas



Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.3.2 Temática personas jurídicas

Para la vigencia 2023 el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible atendió las comunicaciones oficiales radicadas por la ciudadanía, a partir del análisis efectuado a cada una de las comunicaciones, se logró efectuar la identificación de 35 temáticas de mayores consultas. **Tabla No. 20** presenta las temáticas de interés de las personas jurídicas en la vigencia 2023.

Tabla No. 20. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas jurídicas, vigencia 2023

Temáticas	Cantidad de solicitudes
Información General sector ambiental	18560
Procesos judiciales	11595
Gobierno Abierto, código de ética y buen gobierno	3022
Gobernanza forestal	2670
Gestión Ambiental Urbana	1899
Reuniones - mesas de trabajo- cooperaciones nacionales e internacionales	1459
Adaptación al cambio climático	1366

Temáticas	Cantidad de solicitudes
Requerimientos entes de control	777
Gestión de proyectos y fondos del sector ambiental	710
Tramites Ambientales	703
Normativa	339
VITAL	291
Cuencas y manejo de recurso hídrico	279
Ejecución presupuestal Sectorial e Institucional	209
Consultas sobre radicados	155
Reservas forestales, Zonas protegidas	131
Fauna y Flora	75
Participación y Educación Ambiental	73
Negocios Verdes	57
Solicitudes de talento humano	28
SINA	19
Huella de Carbono	18
Incentivos forestales	11
Licencia Ambiental	10
Gestión del riesgo y desastres	10
Pagos por servicios ambientales	9
Conservación de la biodiversidad marina, costera e insular y ecosistémicos	9
Beneficios tributarios	8
Economía circular	8
Bonos de carbono	7
Sello Ambiental Colombiano	5
Transparencia y acceso a la información	4
Meritocracia	2
Certificados Laborales	1
Innovación	14
Total	44533

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.3 Pagina web

El objetivo del portal web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es ofrecer información relevante, alineándose con el principio de transparencia activa. La caracterización de las consultas realizadas en la página web institucional durante la vigencia 2023 busca identificar las temáticas más consultadas y el comportamiento de los usuarios en el sitio, con el fin de implementar acciones que mejoren la calidad de la información ofrecida.

Los datos recopilados se obtienen a través de Google Analytics, una herramienta de análisis web utilizada en marketing digital. Las visitas por interés de búsqueda permiten identificar las páginas, temas o secciones del portal web del Ministerio que reciben la mayor cantidad de visualizaciones o presentan un mejor rendimiento según el número de usuarios. Esta información es fundamental para mejorar la calidad del contenido proporcionado en la página web, ya que permite identificar qué temas atraen más a los usuarios.

Durante la vigencia 2023, se registraron 266.000 usuarios que contactaron al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de la página web. Esta información se consolida mediante los ingresos y búsquedas que dirigen a la página del Ministerio, como se muestra en la siguiente imagen.

Figura No. 16. Usuarios Pagina web



Fuente: Grupo de Comunicaciones

5.3.1 Temática más consultada

De acuerdo con los registros generados en la página web, la temática con mayor búsqueda fue "Información general del Ministerio", con un 44% (117.900 visitas). Le siguieron "Gestión Ambiental Urbana" con un 34% (93.000 visitas), "Gestión de proyectos y fondos del sector ambiental" con un 12% (32.000 visitas), "Conservación de la biodiversidad marina, costera e insular y ecosistémicos" con menos del 1% (14.000 visitas) y, por último, "Normatividad" con 9.100 visitas, como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla No. 21 Temáticas página web

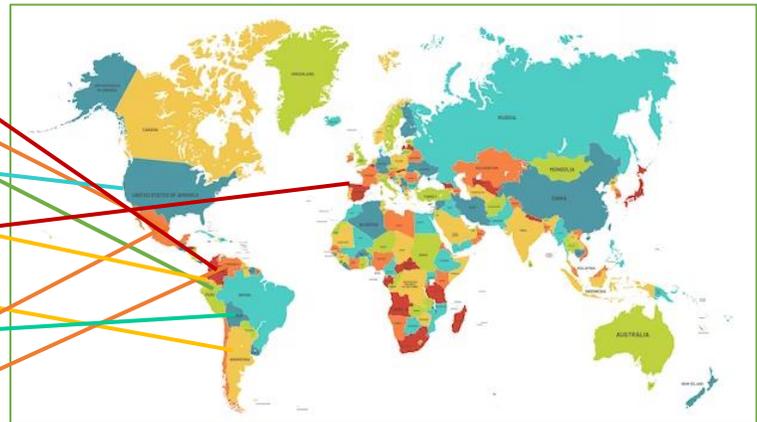
Temática más visitada	Cantidad
Información general Ministerio	117900
Gestión Ambiental Urbana	93000
Gestión de proyectos y fondos del sector ambiental	32000
Conservación de la biodiversidad marina, costera e insular y ecosistémicos	14000
Normativa	9100
Total	266000

Fuente: Secretaría General con información remitida por el Grupo de Comunicaciones

5.3.2 Ubicación geográfica

En el año 2023, se registraron 266.000 vistas en la página web, de las cuales el 83% provino de Colombia, equivalente a 221.357 visualizaciones. Por otro lado, países como España, Venezuela y Perú generaron visualizaciones con solo el 1% cada uno.

País	Usuarios Nuevos
Colombia	221357 (83%)
México	22003 (9%)
Perú	6471 (3%)
Estados Unidos	3211 (1%)
Ecuador	3200 (1%)
España	2146 (1%)
Argentina	1926 (1%)
Bolivia	1792 (1%)
Guatemala	1741 (1%)
Venezuela	1694 (1%)
Otros países	1568 (1%)
TOTAL	257515

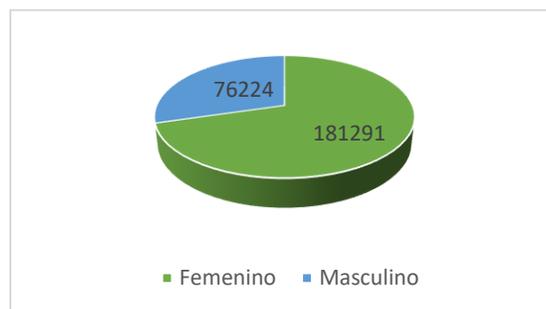


Fuente: Secretaría General -Grupo de Comunicaciones

5.3.4 Demográfica

De acuerdo con la información generada a través de la página web, se registraron 257,515 ciudadanías. De estos, 181.291 son mujeres, lo que corresponde al 70.40%, y 76.224 son hombres, lo que corresponde al 29.60%. Así lo muestra el siguiente gráfico:

Figura No. 17 Sexo/Género - Página web



Fuente: Grupo de Comunicaciones

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

6. Análisis de variables

6.1 Sexo

Para la vigencia 2023, se realizó un análisis sobre la caracterización de los individuos, tanto naturales como jurídicos, que interactuaron con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, esta interacción se llevó a cabo a través de diversos canales de atención y radicación, así como mediante la página web del ministerio, en total, se registraron 322.122 contactos.

Un hallazgo significativo de este análisis fue la predominancia de mujeres en el conjunto de datos, se identificaron 202.413 mujeres, lo que representa un 63% del total de las interacciones, esta cifra destaca la participación y el interés considerable de las mujeres en temas ambientales y en los servicios proporcionados por el ministerio. Por otro lado, los hombres representaron el 32% de las interacciones, con un total de 103.263 personas, aunque este porcentaje es menor en comparación con el de las mujeres, sigue siendo una cifra relevante que subraya la importancia de mantener enfoques inclusivos y equitativos en la prestación de servicios y en las políticas ambientales.

Un aspecto adicional y crucial del análisis es la identificación de 15.457 ciudadanos cuyos datos de sexo no se pudieron determinar, constituyendo el 5% del total, este grupo indeterminado plantea la necesidad de mejorar los mecanismos de recolección de datos para asegurar una mayor precisión y exhaustividad en futuros estudios. Finalmente, se registraron 989 interacciones anónimas, representando menos del 1% del total. Aunque esta cifra es mínima, su presencia sugiere la existencia de un segmento de la población que prefiere mantener su anonimato, esto puede ser indicativo de preocupaciones sobre privacidad o de barreras en el acceso a los servicios que deben ser abordadas para asegurar una atención más inclusiva y accesible.

6.2 Ubicación geográfica

Para la vigencia 2023, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible evidenció un significativo número de solicitudes por país tanto de personas naturales como jurídicas, con un total de 64.607 registros a nivel mundial.

El dato más destacado es que el 99% de las solicitudes provienen de Colombia, reflejando una gran concentración de interés en las actividades del Ministerio dentro del país. Además, se cuenta con registros de contacto desde Estados Unidos, España, México, Ámsterdam y otros países de América Latina, aunque estos representan un porcentaje mínimo del total.

Dentro de Colombia, la mayor cantidad de registros se concentra en Bogotá D.C., con un 60.83% del total (39.301 registros), seguida por Antioquia con un 7.82% (5058 registros), Valle del Cauca y Cundinamarca con un 4.25% (2.748 registros) y un 3.21% (2059 registros) respectivamente. Las demás ciudades del país registran menos del 3%, lo que podría señalar diferencias en la accesibilidad o el interés hacia los servicios del Ministerio.

En cuanto a las consultas realizadas en la página web del Ministerio, Colombia se destaca nuevamente con un 83% del total de 221.357 solicitudes, este dato subraya no solo el interés, sino también la dependencia de las ciudadanías colombianas en los recursos y servicios ofrecidos en línea por el Ministerio. México, con un 9% (22.003 consultas), y Perú, con un 3% (6.471 consultas), son los siguientes países con mayor interacción,

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

aunque sus porcentajes son significativamente menores. Los demás países registran menos del 1% de las consultas.

El análisis de los datos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el año 2023 revela una clara predominancia de Colombia tanto en las solicitudes de contacto como en las consultas en la página web. Antioquia, Valle del Cauca, Cundinamarca y Putumayo son las regiones dentro de Colombia con mayor interacción, lo que podría estar relacionado con una mayor accesibilidad y participación ambiental. La fuerte presencia de Colombia en las estadísticas del Ministerio destaca la importancia de seguir mejorando y facilitando el acceso a los servicios y recursos ambientales para las ciudadanías.

6.3 Temáticas

Durante la vigencia de 2023, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible evidenció un significativo número de solicitudes por diversas temáticas, tanto de personas naturales como jurídicas, registrando un total de 64,607 solicitudes. Este volumen de solicitudes refleja la amplia gama de intereses y preocupaciones que la ciudadanía tiene en relación con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

Las solicitudes se agruparon en 35 temáticas distintas, siendo la categoría con mayor número de solicitudes la de Procesos Judiciales, que representó el 19% del total, con 12,414 registros, le siguieron las solicitudes relacionadas con Gobierno Abierto, Código de Ética y Buen Gobierno, con el 6% (3.652 solicitudes), y Gobernanza Forestal, con el 5% (3.233 solicitudes). Las demás temáticas registraron un porcentaje inferior al 4%, lo que indica una distribución más equitativa entre una variedad de temas importantes, pero menos frecuentemente consultados.

Entre las temáticas menos solicitadas se encuentran: Gestión Ambiental Urbana, Reuniones y Mesas de Trabajo, Cooperaciones Nacionales e Internacionales, Adaptación al Cambio Climático, Trámites Ambientales, Gestión de Proyectos y Fondos del Sector Ambiental, Normativa, Consultas sobre Radicados, VITAL, Requerimientos de Entes de Control, Cuencas y Manejo de Recursos Hídricos, Fauna y Flora, Solicitudes de Talento Humano, Negocios Verdes, Participación y Educación Ambiental, Reservas Forestales, Zonas Protegidas, Ejecución Presupuestal Sectorial e Institucional, Pagos por Servicios Ambientales, Beneficios Tributarios, Meritocracia, Bonos de Carbono, Incentivos Forestales, Huella de Carbono, Licencia Ambiental, Transparencia y Acceso a la Información, Certificados Laborales, Economía Circular, SINA, Sello Ambiental Colombiano, Innovación, Gestión del Riesgo y Desastres, y Conservación de la Biodiversidad Marina, Costera e Insular y Ecosistémica.

Además de las solicitudes formales, las consultas en la página web del Ministerio también reflejaron un interés considerable en varias áreas. En 2023, se registraron 266.000 vistas en la página web, con las siguientes temáticas liderando las consultas: Información General del Ministerio (117.900 vistas), Gestión Ambiental Urbana (93.000 vistas), Gestión de Proyectos y Fondos del Sector Ambiental (32.000 vistas), Conservación de la Biodiversidad Marina, Costera e Insular y Ecosistémica (14.000 vistas), y Normativa (9.100 vistas).

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

6.4 Método de relacionamiento

En el contexto del año 2023, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia ha recogido y analizado datos relevantes sobre las preferencias de las ciudadanías en cuanto a los modos de relacionamiento, tanto para la radicación de solicitudes como para la atención de consultas. Este análisis revela tendencias significativas que reflejan las inclinaciones y comportamientos de los usuarios en relación con los diversos canales de comunicación disponibles.

El correo electrónico ha emergido como el medio de radicación de solicitudes preferido, con un total de 50.514 interacciones registradas, este dato no solo subraya la predominancia de los métodos digitales, sino que también pone de manifiesto la comodidad y accesibilidad que estos ofrecen. La facilidad de enviar documentos y realizar solicitudes sin necesidad de desplazarse hace que el correo electrónico sea una opción atractiva para la mayoría de las ciudadanías. En comparación, otros medios como el Formulario Web PQRSD y la Ventanilla Única de Correspondencia registraron 1.304 y 2.965 solicitudes, respectivamente, cifras significativamente menores que indican una preferencia clara hacia el correo electrónico.

En el ámbito de la atención de consultas, las ciudadanías han mostrado una diversidad de preferencias. El chat ha sido el canal más utilizado, con 3.142 consultas, lo que refleja una tendencia hacia la inmediatez y la interacción en tiempo real, esta preferencia puede estar impulsada por la rapidez de respuesta y la facilidad de uso que caracterizan a este canal. Otros medios de atención también han demostrado ser populares, incluyendo WhatsApp, con 2.823 consultas, y los canales telefónicos, con 1.527 consultas, además, el canal celular y las interacciones presenciales han registrado 939 y 832 consultas, respectivamente, lo que evidencia la importancia de mantener una gama de opciones para atender las variadas necesidades de la ciudadanía.

La diversidad en la elección de los canales de atención destaca una realidad fundamental: las ciudadanías valoran la posibilidad de elegir el medio que mejor se adapte a sus circunstancias y preferencias individuales. La alta utilización de canales digitales interactivos como el chat y WhatsApp subraya una tendencia creciente hacia la digitalización y la comunicación instantánea, no obstante, la significativa cantidad de interacciones a través de medios tradicionales, como el teléfono y las consultas presenciales, indica que aún existe una demanda considerable por la atención personalizada y directa.

Este análisis proporciona varias conclusiones y recomendaciones clave para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en primer lugar, es esencial mantener y optimizar los canales digitales, especialmente el correo electrónico, para asegurar su eficacia y accesibilidad continua. La infraestructura tecnológica debe ser robusta y eficiente para manejar el volumen de solicitudes y garantizar una experiencia fluida para los usuarios.

En segundo lugar, la oferta de múltiples canales de atención es crucial para satisfacer las diversas necesidades de las ciudadanías. La fuerte preferencia por el chat y WhatsApp indica que se buscan canales que permitan una comunicación rápida y eficiente. Estos canales deben ser reforzados y ampliados para asegurar que puedan manejar la creciente demanda.

Por último, aunque los canales digitales son predominantes, la atención personalizada sigue siendo importante para un segmento significativo de la población. Es crucial fortalecer estos canales tradicionales para asegurar una atención inclusiva y accesible para todas las ciudadanías, independientemente de sus preferencias tecnológicas.

En conclusión, el análisis de las preferencias de relacionamiento de las ciudadanías con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en 2023 revela tendencias importantes y proporciona una guía clara para

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

mejorar los servicios ofrecidos, al adaptar y mejorar continuamente los canales de comunicación, tanto digitales como tradicionales, el ministerio puede asegurar una mayor satisfacción y participación ciudadana, promoviendo una interacción más efectiva y eficiente en los temas de radicación y atención de consultas.

6.5 Indicador de satisfacción

El indicador de satisfacción refleja la percepción de la ciudadanía respecto a las actividades de acompañamiento en el ejercicio misional del Ministerio, en el año 2023, se registró un nivel de satisfacción del 97% en la prestación de los servicios sobre los cuales se brindó asesoría. Este porcentaje se calcula a partir de la evaluación de aspectos específicos, dividiendo la cantidad de aspectos evaluados con grado de satisfacción esperado entre el total de aspectos evaluados en las encuestas. Las áreas evaluadas a partir de las encuestas de satisfacción que tuvieron un porcentaje de favorabilidad son Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo con un 99,10%, Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos con un 98,18% y Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos con un 93,14%.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

7. Conclusiones

El análisis del personal del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en 2023 muestra una mayor representación femenina. El 53% de los funcionarios son mujeres y el 47% hombres. Entre los contratistas, el 57% son mujeres y el 43% hombres. En términos de jerarquía, el 63% de los empleados son profesionales, seguidos por asesores (14%), asistenciales (10%), técnicos (8%) y directivos (5%). Entre los contratistas, el 86% son profesionales y el 14% brindan apoyo a la gestión.

El perfil profesional de los contratistas es diverso: Ciencias Sociales y Humanas (34%), Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y Afines (31%), Economía, Administración y Contaduría (12%), y otras áreas con menor representación. Esta diversidad de conocimientos respalda las funciones del ministerio.

Ahora bien, el análisis de las interacciones de las ciudadanías con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en 2023 revela que las mujeres representaron el 63% de las interacciones, destacando su alto nivel de interés y compromiso con los temas ambientales. Los hombres constituyeron el 32% de las interacciones, mientras que el 5% de los ciudadanos no especificaron su sexo.

Geográficamente, la mayoría de las solicitudes provinieron de Colombia, especialmente de Bogotá D.C. (60.83%), Antioquia (7.82%), Valle del Cauca (4.25%) y Cundinamarca (3.18%). Esto indica una mayor accesibilidad y participación en estas regiones. En términos de consultas en la página web, Colombia representó el 83% del total, seguido por México (9%) y Perú (3%).

Las solicitudes se distribuyeron en 35 temáticas diferentes, siendo los Procesos Judiciales (19%), Gobierno Abierto, Código de Ética y Buen Gobierno (6%) y Gobernanza Forestal (5%) las más consultadas. El correo electrónico fue el método de radicación de solicitudes más utilizado, mientras que el chat y WhatsApp fueron los canales preferidos para la atención de consultas. Estos patrones destacan la importancia de los canales digitales en la comunicación con los ciudadanos y la diversidad de intereses en distintos aspectos del desarrollo sostenible y la gestión ambiental.

8. Fuentes de información

Base de datos de PQRSD suministrada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía periodo 1 enero de 2023 – 31 de diciembre 2023

Base de datos de contratistas y Plan Estratégico suministrada por el grupo de Talento Humano 2023

Informe de satisfacción suministrado por la Oficina Asesora de Planeación 2023

Base de datos de Canales de Atención suministrada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía periodo 1 enero de 2023 – 31 de diciembre 2023

- F-M-GDS-18 Seguimiento de actividades SEP 2023 suministrado por la Subdirección de Participación y Educación.
- Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Información página web suministrado por el Grupo de Comunicaciones 2023.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 2	Vigencia: 23/08/2024	Código: DS-A-SCD-16

- Información plataforma VITAL suministrado por la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación 2023.

9. Referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). “Guía de trámites y servicios”.

MinAmbiente. (2023). *Plan Estratégico Institucional MinAmbiente*. Obtenido de MinAmbiente : <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL-PEI-2023-2026-MINAMBIENTE-1.pdf>

MinAmbiente. (25 de 4 de 2024). *Código de Integridad*. Obtenido de MadSig: https://madsigestion.minambiente.gov.co/files/mod_documentos/documentos/G-A-ATH-10/G-A-ATH-10_V6_copia_controlada.pdf

Elaboró: Edna Camila Acero / Secretaría General
Alejandra Guadalupe Galvis Quijano / UCGA
Revisó: Carolina Franco / Asesora Secretaría General
Aprobó: Andrea Liliana Carrillo Coronado / Coordinadora UCGA

ⁱ **Grupos de Valor:** Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, conformado por “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”. (Tomado del Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017). Es muy común referirse también a los grupos de valor como los beneficiarios o usuarios de la Entidad.