



**El ambiente  
es de todos**

**Minambiente**

# **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

Unidad Coordinadora para el Gobierno  
Abierto y Servicio al Ciudadano

Proceso: **SERVICIO AL CIUDADANO**  
**DS-A-SCD-03**  
**Versión 010**  
**12/08/2022**

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	ASPECTOS GENERALES.....	3
2.1	ALCANCE .....	3
2.2	OBJETIVO GENERAL .....	4
2.3	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	4
3.	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	4
4.	METODOLOGIA DE CARACTERIZACIÓN .....	4
4.2.	Priorización de variables .....	5
5.	CARACTERIZACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	7
5.1	Ubicación.....	7
5.2	Grupos de usuarios .....	10
5.3	Genero .....	12
5.4	Etnia .....	13
6.	USO DE CANALES.....	13
6.1	Tipos de comunicaciones oficiales recibidas.....	14
6.2	Análisis del comportamiento mensual de comunicaciones oficiales .....	15
6.3	Identificación de temáticas de mayor consulta.....	17
7.	CONSULTA DE INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB INSTITUCIONAL .....	19
7.1	Adquisición de usuarios .....	20
7.2	Adquisición de trafico .....	21
7.3	Resumen de Retención.....	21
7.4	Visitas por interés de búsqueda en páginas o pantallas .....	22
7.5	Dispositivos .....	22
7.6	Ubicación Geográfica.....	23
7.7	Grupos Demográficos .....	24
8.	CONCLUSIONES .....	25
9.	RECOMENDACIONES .....	26

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones – MINTIC – y el Departamento Nacional de Planeación – DNP– establecen la importancia de una adecuada caracterización de grupos de interés, ciudadanos y/o usuarios de toda entidad pública, esta permite identificar particularidades, características, necesidades, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener retroalimentación y lograr una mayor participación de la ciudadanía con la entidad para el logro de los objetivos y la satisfacción de derechos ciudadanos.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realiza el ejercicio de caracterización de sus grupos de valor y grupos de interés, con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de los ciudadanos e implementar estrategias y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio. Estos ejercicios de caracterización proporcionan a la entidad, rediseñar o ajustar los servicios ofertados, con el propósito de satisfacer adecuadamente los requerimientos de los usuarios e identificar el lenguaje y canales de comunicación que se deben utilizar para brindar una excelente atención con información clara, oportuna y veraz.

El ejercicio de caracterización de usuarios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se basa en las solicitudes hechas por medio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – de sus grupos de valor los cuales se recogen a través de los canales disponibles por la entidad, además de las solicitudes de información hechas directamente a los procesos misionales de la entidad como es el caso de los tramites y a su vez se recolecta información obtenida de los usuarios que acceden a la página web.

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.1 ALCANCE

Reconocer la diversidad de usuarios que acceden a servicios y trámites que brinda el Ministerio de Ambiente por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento que identifiquen sus características, actitudes y preferencias. Ello con el objeto de identificar las necesidades y motivaciones de acceso a servicios y permitir a la Entidad ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, conocer la opinión de los usuarios al respecto y lograr una efectiva participación ciudadana.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

## 2.2 OBJETIVO GENERAL

Identificar las características e intereses de los ciudadanos que interactúan con el Ministerio de Ambiente y sus grupos de interés, con el propósito de orientar esfuerzos y objetivos de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así, el cumplimiento de la misión institucional.

## 2.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las variables para caracterizar a los usuarios que hacen uso del servicio.
- Analizar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables seleccionadas
- Identificar las necesidades, preferencias e intereses de los usuarios con el fin de fortalecer los servicios en la Institución.
- Identificar los canales que se deben fortalecer e implementar acciones para brindar una atención oportuna eficiente y eficaz.

## 3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El Ministerio de Ambiente en su proceso de caracterización, toma como base todos los registros de los usuarios con requerimientos a través de las PQRSD recibidas por los canales de atención. Los mismos pueden ser mediante, formulario electrónico, chat institucional, correo electrónico o de manera escrita y/o presencial. También se toman en cuenta las solicitudes de tramites ofrecidos por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo; y las interacciones que realizan los usuarios al acceder a la página web institucional [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co).

Para el año 2021 la entidad recibió un total de 31228 requerimientos de PQRSD a través de sus canales de atención (presencial, correo electrónico, formulario virtual), y a su vez recibió 1027 solicitudes con relación a los tramites ofertados por el Ministerio de Ambiente. Por su parte, al sitio web del ministerio se registraron 2.807.622 visitas de consulta de información a la página web institucional.

## 4. METODOLOGIA DE CARACTERIZACIÓN

### 4.1 VARIABLES

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarios:

- **GEOGRÁFICAS:** Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.

- **DEMOGRÁFICAS:** Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- **INTRÍNSECAS:** Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.
- **DE COMPORTAMIENTO:** Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.
- **TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL:** Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.
- **DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

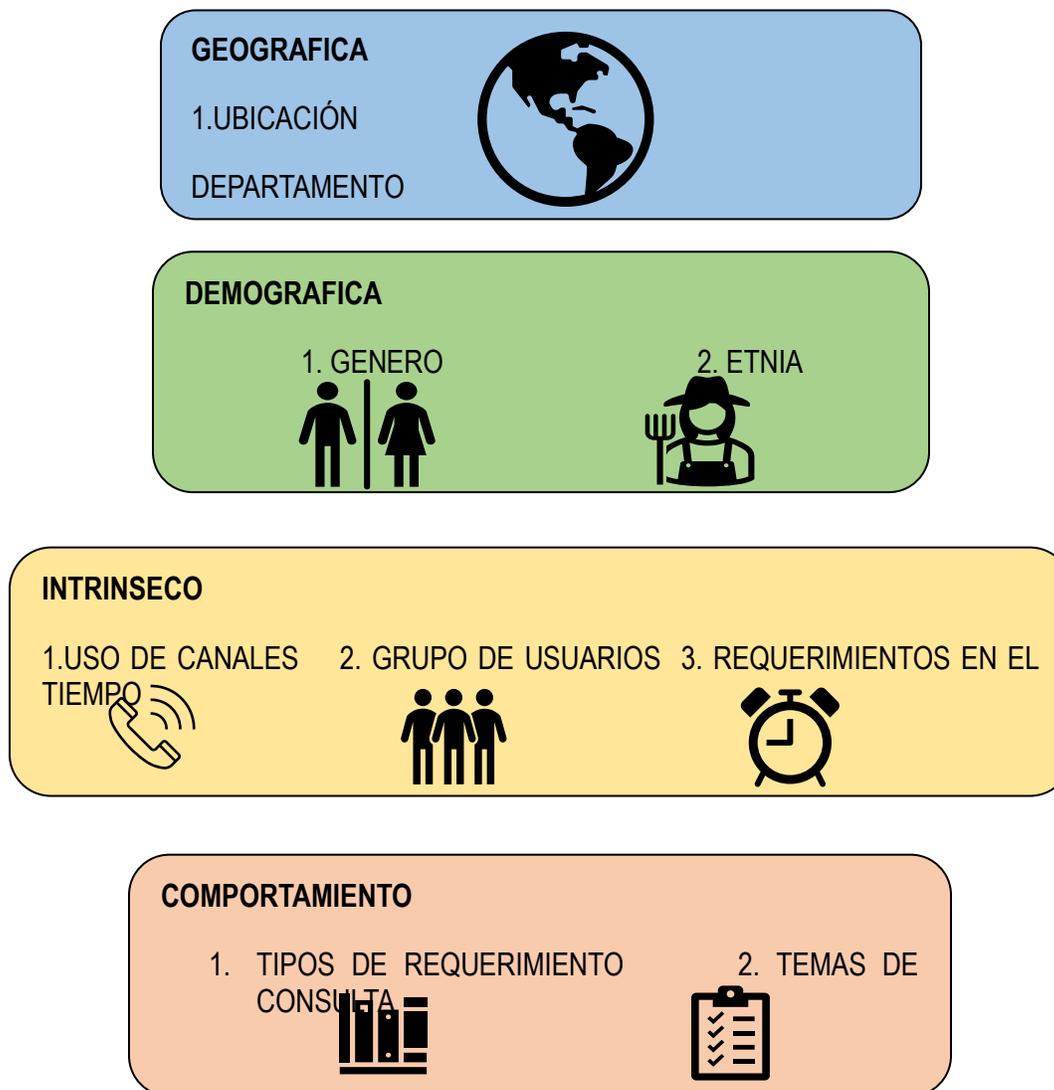
#### 4.2. Priorización de variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es importante hacer una priorización de estas, con el fin de seleccionar solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad y sean fácilmente medibles.

La priorización de las variables se realizó de acuerdo con la medición de los criterios de priorización como se muestra en el **Anexo 1**, dando como resultado el uso de las siguientes variables para la caracterización de usuarios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 010	Vigencia: 12/08/2022	Código: DS-A-SCD-03

**Imagen 1.** Priorización de variables para la caracterización de usuarios



Fuente: UCGA, 2022

Las variables identificadas en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP que se usarán para este informe son:

**Geográfica – departamento:** Esta variable permite identificar el lugar del país en el que cada uno de los usuarios hace requerimientos, además, permite identificar los departamentos más interesados en la oferta de información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

**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.

**Demográfica – etnia:** Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el usuario con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferenciales con respecto a los demás usuarios.

**Intrínseco- uso de canales:** Esta variable permite identificar los canales de comunicación y/o atención que el usuario más usa.

**Intrínseca – grupo de usuarios:** Esta variable permite clasificar la totalidad de usuarios en los grupos identificados por la Entidad. Así mismo, permite saber si los grupos identificados como grupos de valor por parte de la Entidad son realmente su población objetivo.

**Intrínseca – requerimientos en el tiempo:** Esta variable permite identificar los picos más importantes del año en cuanto a atención de requerimientos y es importante en aquellos casos en los que un usuario requiera reiteradamente un mismo servicio.

**Comportamiento – tipos de requerimientos:** Esta variable permite identificar los tipos de solicitudes realizadas por los usuarios, tales como, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, procesos judiciales y tramites.

**Comportamiento – temas consultados:** Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar su atención.

## 5. CARACTERIZACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

### 5.1 Ubicación

De acuerdo con los datos registrados de PQRSD y trámites para el año 2021, se identificaron solicitudes de información por fuera del país, la **Tabla 1** los países de donde efectuaron solicitudes.

**Tabla 1.** Recepción de PQRSD por países

PAIS	NUMERO DE SOLICITUDES
Colombia	32173
Estados Unidos	12
Reino Unido	7
Costa Rica	6
Perú	6
Brasil	6

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 010	Vigencia: 12/08/2022	Código: DS-A-SCD-03

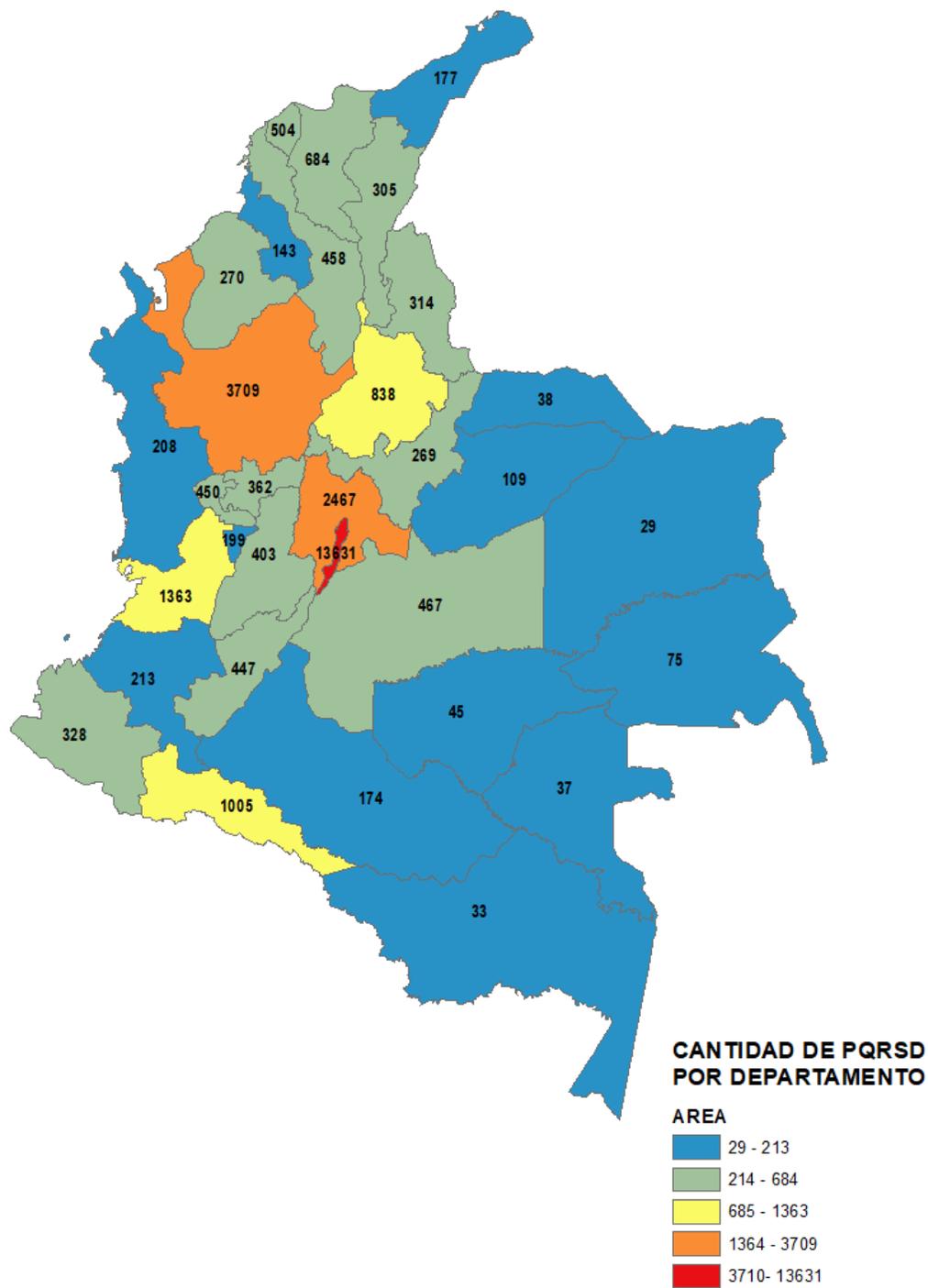
PAIS	NUMERO DE SOLICITUDES
Ecuador	4
Chile	4
México	3
España	3
Panamá	3
Bélgica	3
Canadá	2
Alemania	2
Brasil	2
Francia	2
Noruega	2
Venezuela	2
Argentina	2
Bolivia	1
Cuba	1
República Dominicana	1
Argelia	1
Austria	1
Corea del Sur	1
Kenia	1
Luxemburgo	1
Paria	1
Suecia	1
Suiza	1
<b>Total</b>	<b>32255</b>

Fuente: UCGA, 2022

Por lo anterior y dado que en Colombia se recibieron **32173 PQRSD**, durante el análisis de información se evidenció que desde **Bogotá** se realizó el mayor número de solicitudes en la vigencia 2021, con un aporte al total de peticiones del **42%** (13.631 PQRSD), el segundo departamento con mayor número de consultas fue **Antioquia** con 12%, seguido del departamento de **Cundinamarca** con 8%; en el ranquin aparecen cuarta posición la opción **No registra departamento** con un 6% y en quinto lugar el departamento del **Valle del Cauca** con 4%; el resto de departamento presentan un porcentaje inferior al **4%**. La **Imagen 1** presenta la procedencia de las PQRSD y solicitudes de acceso a información que fueron radicadas en la vigencia 2021.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 010	Vigencia: 12/08/2022	Código: DS-A-SCD-03

Imagen 1. Cantidad de PQRSD por municipio



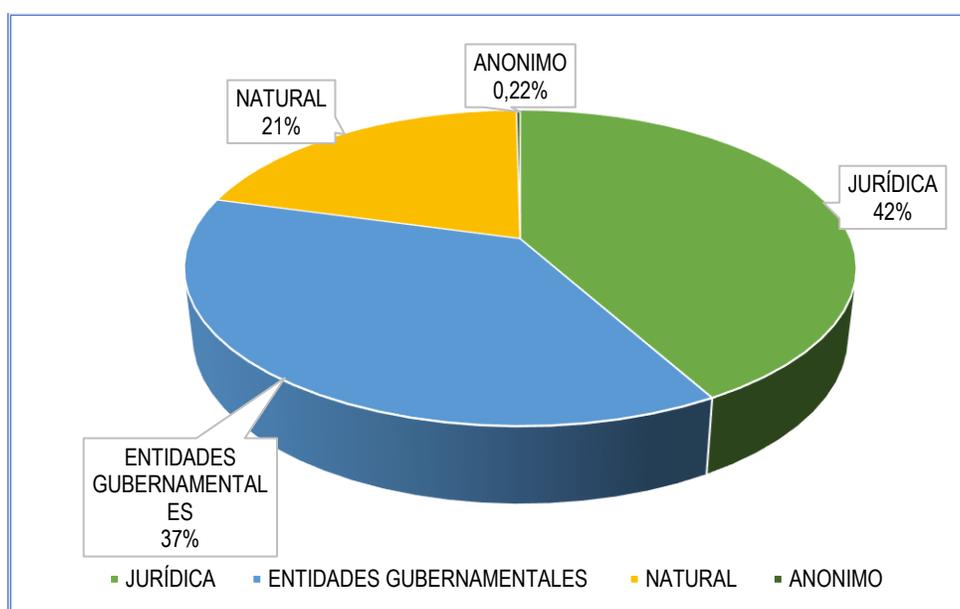
Fuente: UCGA, 2022

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 010	Vigencia: 12/08/2022	Código: DS-A-SCD-03

## 5.2 Grupos de usuarios

Con el propósito de identificar los usuarios que accedieron a servicios, tramites o requerimientos en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se realizó la agrupación de 4 grandes grupos a saber: **i) Persona Jurídica, ii) Persona Natural, iii) Entidades Gubernamentales y iv) Persona anónima;** identificando que el mayor número de requerimientos proviene de personas jurídicas y entes gubernamentales, tal como se muestra en el **Gráfico 1**.

**Gráfico 1.** Clasificación de grupos de valor

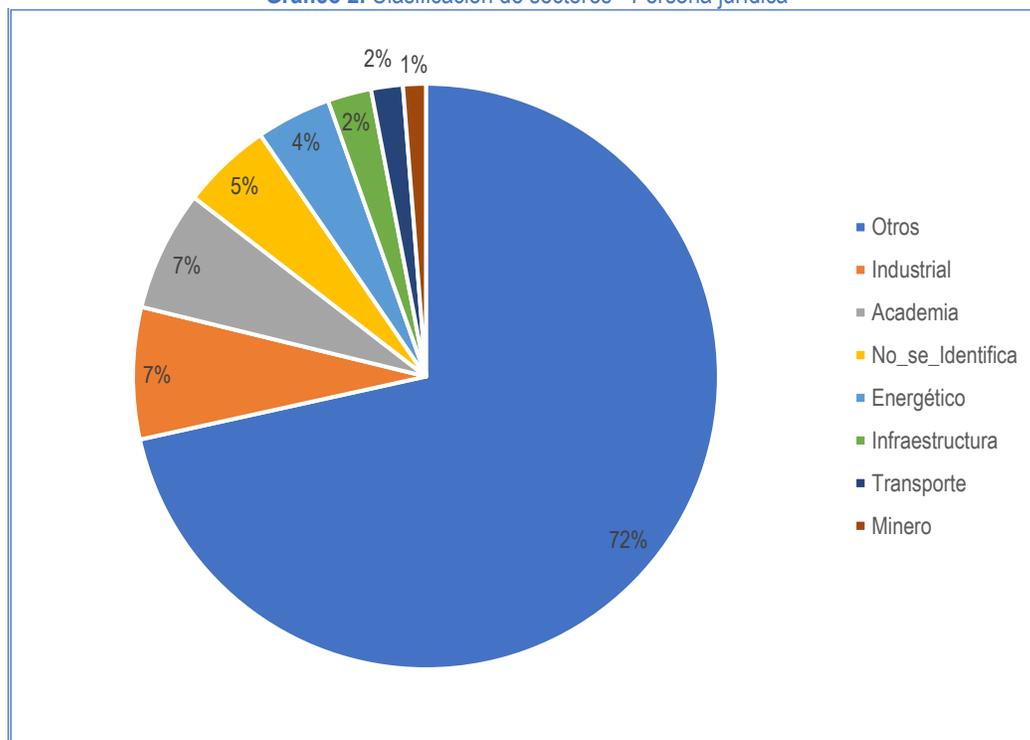


Fuente: UCGA, 2022

Dado que las Personas Jurídicas y los Entes Gubernamentales se identificaron como los grupos con mayor número de requerimientos en la vigencia 2021, se realizó una clasificación de los mismos por sectores y tipo de entidades respectivamente, como resultado del procesamiento de datos, se identificaron 8 sectores como se muestra en el **Gráfico 2** de los cuales el 72% de los requerimientos de personas jurídicas no fueron posible catalogarlos dentro de un sector, así las cosas, la academia y el sector industrial presentan un porcentaje del 7% con más de 900 requerimientos, seguido del sector energético con 4% y con un 5% no se logró identificar a las persona como un sector.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

**Gráfico 2. Clasificación de sectores - Persona jurídica**

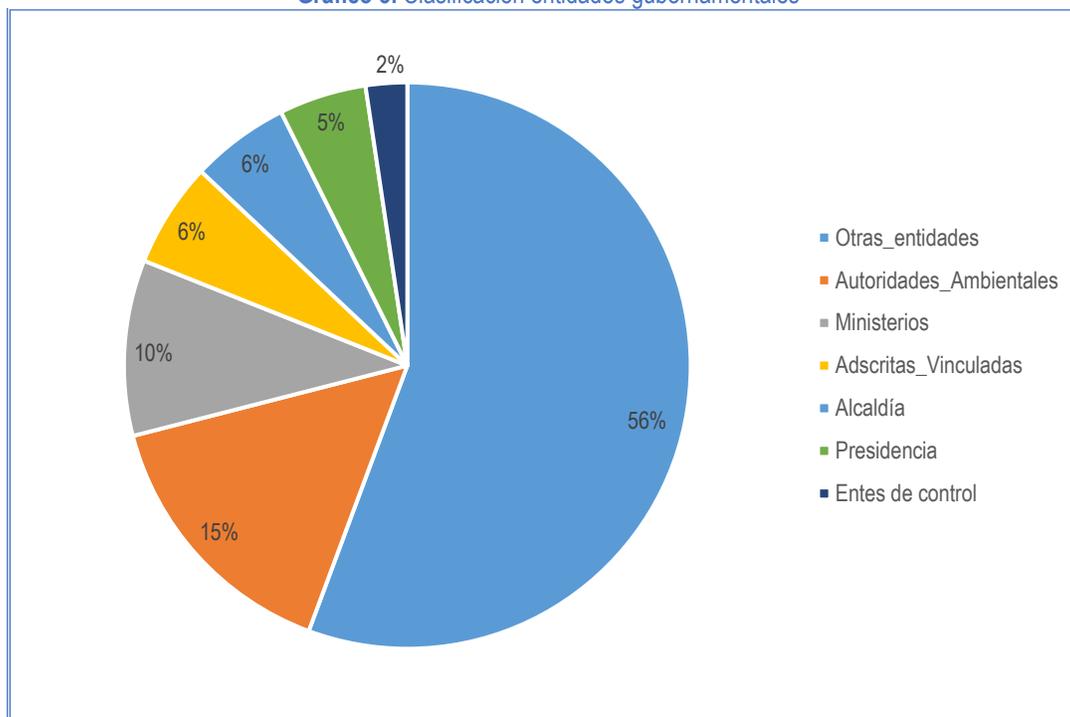


Fuente: UCGA, 2022

Por otra parte, las entidades gubernamentales se clasificaron en 7 grupos recurrentes en la solicitud de requerimientos, servicios o tramites, tal como se muestra en el **Gráfico 3**. El 56% de las PQRSD y solicitudes de acceso a información provenientes de entes gubernamentales durante la vigencia 2021 pertenecían a otras entidades (entidades públicas diferentes a autoridades ambientales, ministerios entidades adscritas y vinculadas, alcaldías, presidencia y entes de control), el 15% de comunicaciones fueron remitidas por autoridades ambientales, el 10% de comunicaciones provinieron de Ministerios, y el 6% restante de comunicaciones fue remitido por entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

**Gráfico 3. Clasificación entidades gubernamentales**



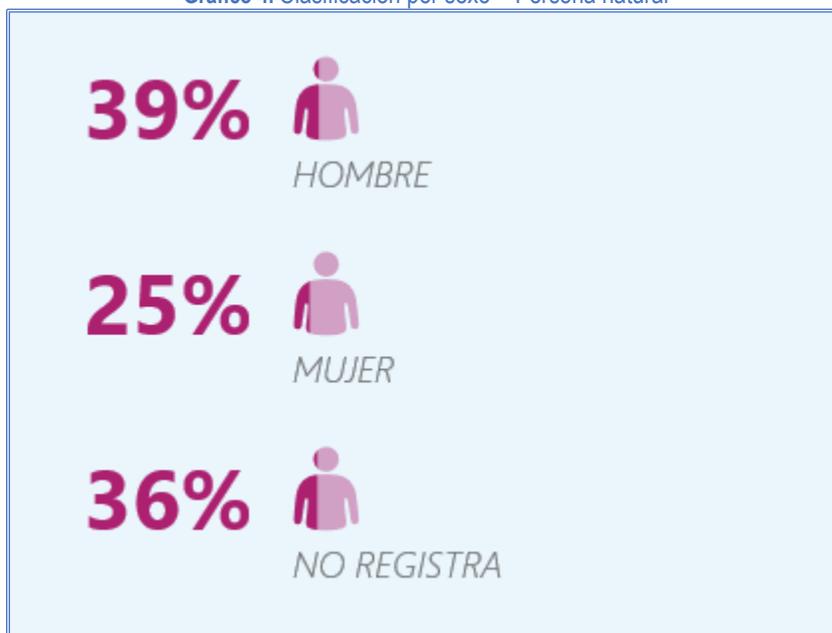
Fuente: UCGA, 2022

### 5.3 Genero

Para la vigencia 2021, se identificaron 6610 comunicaciones de personas naturales, con la información se pudo evidenciar que el 39% (2578 solicitudes) de las comunicaciones fueron realizadas por hombres, 25% (1653 solicitudes) de comunicaciones fueron remitidas por mujeres y al 36% de las comunicaciones restantes no fue posible identificar el género, la información es presentada en el **Gráfico 4**. Esta información permite enfocar el público que demanda trámites y servicios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

Gráfico 4. Clasificación por sexo – Persona natural



Fuente: UCGA, 2022

#### 5.4 Etnia y Campesinos

Para la vigencia 2021 de las 6610 comunicaciones efectuadas por personas naturales, se logró obtener por parte de los usuarios la manifestación de pertenecer a un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes a los demás usuarios; en ese escenario se identificaron 5 clasificaciones (incluyendo a los campesinos) con una baja participación de estas poblaciones, la información se presenta en la **Tabla 2**.

**Tabla 2.** Clasificación grupos étnico y campesinos – Persona natural

ETNIA	CANTIDAD DE PERSONAS
Campesino	12
Indígena	4
Afrocolombiano	3
Gitana	1
Palanquera	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

Fuente: UCGA, 2022

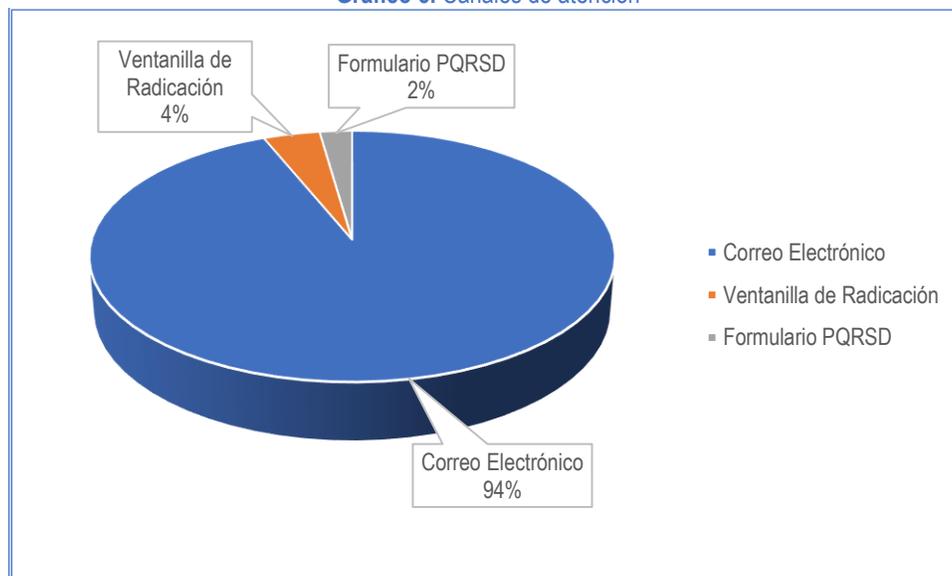
## 6. USO DE CANALES

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió en la vigencia 32255 comunicaciones oficiales referentes a PQRS, solicitudes de acceso a información pública y demanda de trámites y

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 010	Vigencia: 12/08/2022	Código: DS-A-SCD-03

servicios en general; el **Gráfico 5** presenta la preferencia de los usuarios frente a los canales ofertados por el Ministerio para acceder a sus trámites y servicios para la vigencia 2021 se evidenció preferencia por el correo electrónico con 94% de comunicaciones radicadas, seguido por la ventanilla única de correspondencia física con un 4% y el formulario PQRSD disponible en la página web institucional con un 2%.

**Gráfico 5. Canales de atención**



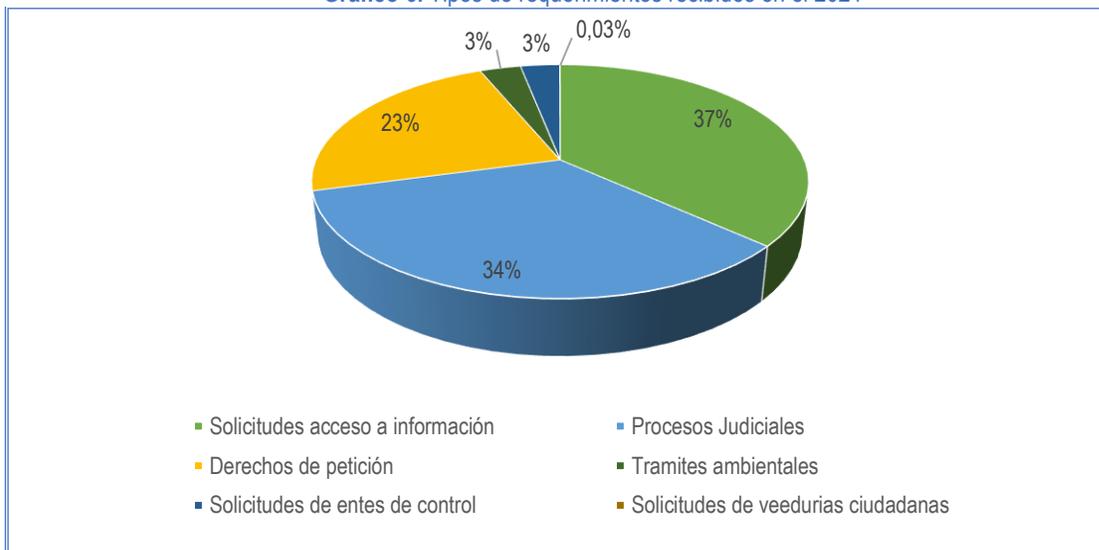
Fuente: UCGA, 2022

## 6.1 Tipos de comunicaciones oficiales recibidas

Las comunicaciones oficiales se determinan de acuerdo con su fundamento jurídico, pudiendo ser una PQRSD (Ley 1755 de 2015), una solicitud de acceso a información pública (Ley 1712 de 2014), solicitudes de entes de control (requerimientos efectuados por la Contraloría, Contaduría, Procuraduría y Defensoría del Pueblo), solicitudes de veedurías ciudadanas y los trámites ambientales. El **Gráfico 6** presenta la distribución porcentual del tipo de comunicación recibida en la Entidad para la vigencia 2021, siendo las solicitudes de acceso a la información el tipo de comunicación de mayor demanda con el 37% (11.836 comunicaciones), seguido de los procesos judiciales con un 34% (1997 comunicaciones), en tercer lugar se encuentran los derechos de petición con un 23% (7402 comunicaciones), trámites ambientales 3% (1027 comunicaciones), solicitudes de entes de control 3% (982 comunicaciones) y veeduría ciudadanas 0.03% (11).

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

**Gráfico 6. Tipos de requerimientos recibidos en el 2021**



Fuente: UCGA, 2022

## 6.2 Análisis del comportamiento mensual de comunicaciones oficiales

Los grupos de valor del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible corresponden a ciudadanos, entidades que interactúan con la Entidad en su ejercicio misional; para la vigencia 2021 se realiza el análisis del comportamiento en la radicación de comunicaciones oficiales (los tipos referidos en el numeral 6.1) en los meses del año. Presenta el comportamiento de la vigencia 2021 en la radicación de comunicaciones oficiales, evidenciando que en promedio se recibieron 2.688 comunicaciones oficiales.

**Tabla 3. Comportamiento de la radicación e comunicaciones oficiales Minambiente 2021**

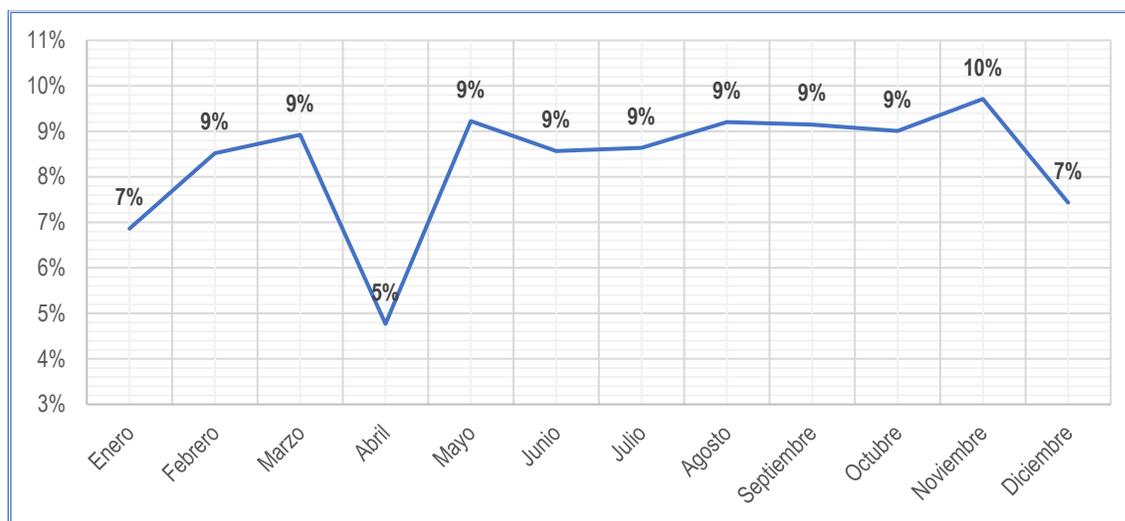
MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Enero	2213	7%
Febrero	2747	9%
Marzo	2878	9%
Abril	1538	5%
Mayo	2975	9%
Junio	2763	9%
Julio	2786	9%
Agosto	2968	9%
Septiembre	2951	9%
Octubre	2906	9%
Noviembre	3132	10%
Diciembre	2398	7%
<b>Total general</b>	<b>32.255</b>	

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 010	Vigencia: 12/08/2022	Código: DS-A-SCD-03

Fuente: UCGA, 2022

Como se evidencia en el **Gráfico 7**, fue abril el mes del año con menor radicación de comunicaciones y noviembre el mes con mayor número de raditaciones con 3132.

**Gráfico 7.** Comportamiento mensual en la radicación de comunicaciones oficiales vigencia 2021



Fuente: UCGA, 2022

A partir del análisis efectuado a la radicación mensual de comunicaciones oficiales, se logró determinar las temáticas de mayor consulta demandada por los grupos de interés y de valor durante la vigencia 2021.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MADSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 010	Vigencia: 12/08/2022	Código: DS-A-SCD-03

Gráfico 8. Determinación mensual de temáticas de mayor consulta en la vigencia 2021



Fuente: UCGA, 2022

### 6.3 Identificación de temáticas de mayor consulta

Para la vigencia 2021 el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible atendió las comunicaciones oficiales radicadas por los grupos de interés, a partir del análisis efectuado a cada una de las

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

comunicaciones, se logró efectuar la identificación de 72 temáticas para agrupar las 35255 comunicaciones oficiales. La **Tabla 4** presenta la información para la vigencia 2021.

**Tabla 4. Temáticas de consulta vigencia 2021**

N°	Tipo de Requerimiento	Cantidad	N°	Tipo de Requerimiento	Cantidad
1	No se identifica	8168	37	Adaptación al cambio climático	29
2	Temas administrativos	7512	38	Cuencas Hidrográficas	29
3	Acción de tutela	2237	39	Sello ambiental	29
4	Restitución de tierras	2137	40	Gestión del riesgo de desastres	27
5	Reparación directa	1790	41	Gases de Efecto Invernadero - GEI	25
6	Acción popular	1206	42	Humedales	24
7	Gestión ambiental urbana	1157	43	REDD +	22
8	Permiso CITES	697	44	Siembra de arboles	20
9	Mecanismos de Desarrollo Limpio - MDL	625	45	Auxilio Funerario	17
10	Ordenamiento ambiental del territorio	515	46	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - RAEE	16
11	Conciliaciones Extrajudiciales	504	47	Economía circular	12
12	Recurso Hídrico	486	48	Residuos peligrosos	11
13	Estados	485	49	Visión amazonia	11
14	Solicitud de certificados	474	50	Registro de Ecosistemas y Áreas Ambientales	10
15	Audiencia	467	51	Áreas protegidas	8
16	Nulidad	413	52	Actualización de la Información para el Conocimiento Marino Costero	7
17	Recursos Genéticos	328	53	Medidas sanitarias y fitosanitarias	7
18	Contrato de acceso a recursos genéticos y/o sus productos derivados	318	54	Ecosistemas estratégicos	6
19	Reserva Forestal	282	55	Tutela	6
20	Normatividad	261	56	Biodiversidad	5
21	VITAL	229	57	Ecosistemas de Manglar	5
22	Bono pensional	201	58	Huella de carbono	5
23	Desacatos	193	59	Aprovechamiento Forestal	3
24	Acción de Grupo	179	60	Pasivos ambientales	3
25	Fauna y flora	144	61	Restauración ecológica	3
26	Sustracción de áreas	139	62	Tasas ambientales	3
27	Programa Posconsumo	135	63	Acción de Nulidad	2
28	Negocios verdes	119	64	Cobro Coactivo	2
29	Evaluación de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional	97	65	Ordenamiento del Ecosistema de Manglar	2
30	Actos Administrativos	78	66	Repetición	2
31	Páramo	67	67	Apelación	1
32	Estrategia Integral de Control a la Deforestación y Gestión de los Bosques -EICD	65	68	Minería	1
33	Humedales	64	69	Recurso de Apelación	1
34	Auxilio Educativo	46	70	Reforestación	1
35	Acción de Cumplimiento	43	71	Registro Único de Infractores Ambientales	1
36	Pago por servicios ambientales	37	72	Sustancias Químicas	1

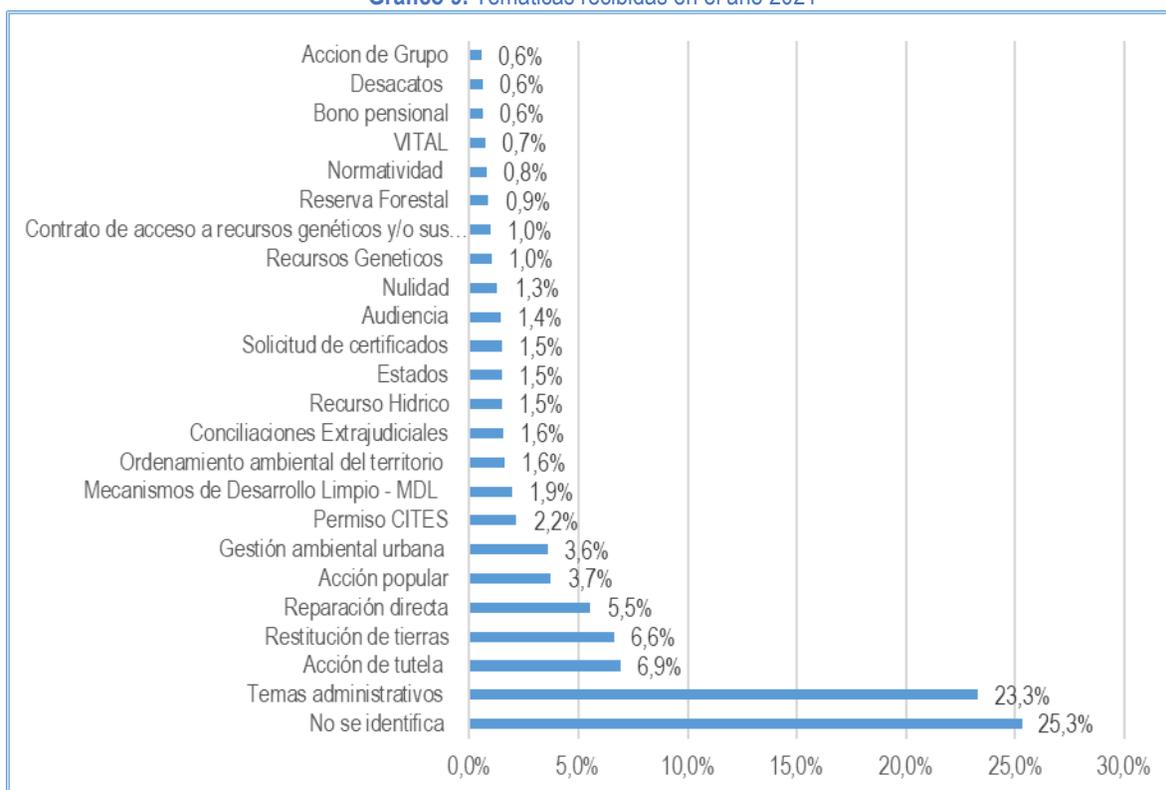
Fuente: UCGA, 2022

Es importante aclarar que en ejercicio de identificación no fue posible determinar las temáticas de 8168 comunicaciones oficiales radicadas en la vigencia 2021. En el ranking de consulta de temáticas

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

para la vigencia 2021 aparece en el segundo lugar temas administrativos con 7512 comunicaciones (23,3%), seguido de acciones de tutela (6.9%), temas asociados a Restitución de tierras (6.6%), temas de reparación directa (5.5%), acciones populares (3.7%), temáticas de la Gestión Ambiental Urbana (3.6%), permisos CITES (2.2%), Mecanismos de Desarrollo Limpio -MDL (1.9%), Ordenamiento Ambiental del Territorio y conciliación extrajudiciales (1.6%). El **Gráfico 9** presenta el ranquin de las principales temáticas (24) consultadas a partir de las comunicaciones oficiales radicadas en la vigencia 2021.

**Gráfico 9. Temáticas recibidas en el año 2021**



Fuente: UCGA, 2022

## 7. CONSULTA DE INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

El objetivo del portal web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es la oferta de información, la característica clave es ofertar información pertinente, este hecho articula el principio de la transparencia activa, el cual se orienta a la oferta de información, cumpliendo atributos a saber: i) actualización, ii) accesibilidad, y iii) disponibilidad.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

La caracterización efectuada a las consultas efectuadas a la página web institucional pretende identificar las temáticas de mayor consulta, así como el comportamiento de los usuarios en la página web en el periodo correspondiente a la vigencia 2021, con el objetivo de generar acciones que permitan mejorar la calidad de información que se presenta en la página web. Es importante aclarar que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realizó el lanzamiento de un nuevo sitio web institucional, por ende, la analítica y la información recopilada se presenta para los dos sitios web que ofertó el Ministerio en la vigencia 2021 (la información recolectada es de enero a octubre y del mes de diciembre). El periodo que no presenta analítica de datos (noviembre) correspondió a un periodo de estabilización en el cambio del portal web, donde no se recolectaron datos.

Los datos recopilados son tomados de Google Analytics (herramienta de analítica web utilizada en marketing digital), mostrando tres variables, a saber;

- I. **Usuarios Nuevos:** Usuario que ingresa por primera vez a la página web del Ministerio dentro de un periodo específico.
- II. **Usuario recurrente:** Usuario que ya ha accedido a la web institucional previamente y por consecuencia, ya tiene la cookie de Analytics almacenada en su navegador. La “cookie Analytics” es la clave que permite a Google saber si el usuario es nuevo o recurrente.
- III. **Sesiones:** Conjunto de interacciones de los usuarios en la página web del Ministerio en un periodo determinado. Por ejemplo, una única sesión puede contener varias vistas a distintos menús o sitios de la página web institucional.

## 7.1 Adquisición de usuarios

La información de adquisición de usuarios muestra datos de usuarios nuevos, es decir, captura la información de usuarios que ingresaron por primera vez a la página web e identifica el canal de ingreso. En el año 2021 ingresaron 2.070.734 usuarios nuevos a la página web, el canal de visitas más usado (82% de usuarios nuevos) fueron los motores de búsqueda (Google, Bing, Yahoo!), y el 15% de los usuarios nuevos accedió a la página directamente con el URL.

Tabla 5. Registro de usuarios nuevos

Canal	N° Usuarios	N° Usuarios Nuevos	N° Sesiones
Búsqueda orgánica <sup>1</sup>	1.724.574	1.690.443	2.680.116
Directo <sup>2</sup>	302.553	318.085	381.946
Referido <sup>3</sup>	44.763	33.934	68.307
Social orgánico <sup>4</sup>	20.769	28.064	25.996

<sup>1</sup> Búsqueda orgánica: Reporte de visitas al sitio que provienen desde un motor de búsquedas (Google, Bing, Yahoo!)

<sup>2</sup> Directo: Reporte de visitas al sitio que provienen directamente de la URL escrita en el navegador del usuario

<sup>3</sup> Referido: Reporte de visitas al sitio web que provienen de enlaces externos al buscador de Google (por ejemplo, links en otros sitios web).

<sup>4</sup> Social orgánico: Reporte de visitas al sitio que provienen desde redes sociales.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

Canal	N° Usuarios	N° Usuarios Nuevos	N° Sesiones
Correo electrónico <sup>5</sup>	139	110	189
Otros <sup>6</sup>	109	98	130
Total	2.059.478	2.070.734	3.156.684

Fuente: OTIC, 2022

## 7.2 Adquisición de tráfico

La información de Adquisición de tráfico muestra datos sobre sesiones nuevas, tanto de usuarios nuevos como de usuarios recurrentes. En la vigencia 2021 se registraron 3.219.137 sesiones de las cuales el 84% fueron sesiones ingresando por los motores de búsqueda y el 13% de las sesiones se generaron cuando los usuarios ingresaron la URL del portal del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

**Tabla 6.** Registro de sesiones de usuarios nuevos y recurrentes

Canal	N° Usuarios	N° Usuarios nuevos	N° Sesiones
Búsqueda orgánica	1.739.822	1.675.690	2.703.732
Directo	319.090	301.545	407.739
Referido	45.339	33.395	69.166
Social orgánico	31.040	18.017	37.870
Correo electrónico	147	102	199
Otros	378	97	995
Todos	2.101.876	2.028.846	3.219.137

Fuente: OTIC, 2022

## 7.3 Resumen de Retención

Los usuarios nuevos son aquellos que visitan su sitio o aplicación por primera vez. Analytics identifica a un usuario nuevo como cualquiera que no tenga una cookie de Google Analytics ni un ID de cliente de su sitio o ID de instancia de su aplicación. Aquellos que ya los tienen son los usuarios recurrentes. Durante la vigencia 2021 se registraron 2.038.146 usuarios nuevos y 2.101.478 usuarios recurrentes.

**Tabla 7.** Registro de visitas de usuarios nuevos y recurrentes

Visitantes	N° Usuarios	N° Usuarios nuevos	N° Sesiones
Nuevos	2.064.447	2.038.146	2.028.846
Recurrentes	429.598	0	1.127.838
Todos	2.101.478	2.038.146	3.156.684

Fuente: OTIC, 2022

<sup>5</sup> Correo electrónico: Reporte de visitas al sitio que provienen desde el correo electrónico

<sup>6</sup> Otros: Reporte de otros canales de acceso

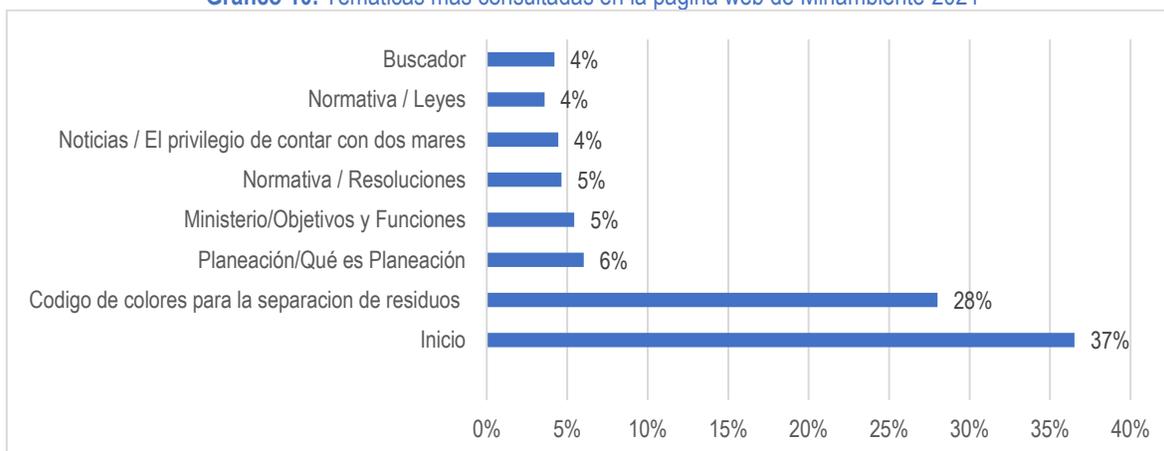
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

#### 7.4 Visitas por interés de búsqueda en páginas o pantallas

La visita por interés de búsqueda presenta que páginas, temas o secciones del portal web del Ministerio obtienen más visualizaciones o mejor rendimiento según el número de usuarios. Esto permite saber qué contenido atrae a más usuarios, con el objeto de generar acciones que permitan mejorar la calidad de información que se presenta en la página web.

Para la vigencia 2021 se presentan las temáticas de mayor consulta, en primer lugar se encuentra la sección de inicio del portal web con un (37%) representado por 482.312 visitas, en segundo lugar la temática más consultada es la información relacionada con el código de colores para la separación de residuos (28%), seguido de que es planeación (6%) y los objetivos y funciones del Ministerio (5%), la normatividad enfocada a las resoluciones (5%), la noticia sobre el privilegio de contar con dos mares (4%), la normatividad enfocada a leyes (4%) y la barra de búsqueda de la página web (4%). El **Gráfico 10** presenta el ranquin de las principales temáticas (8) consultadas en la página web del Ministerio.

**Gráfico 10.** Temáticas más consultadas en la página web de Minambiente 2021



Fuente: OTIC, 2022

#### 7.5 Dispositivos

En el presente apartado se busca presentar el tipo de dispositivo o tecnología usado por los usuarios nuevos y recurrentes para acceder a la página web institucional. Estos datos se recogen automáticamente cuando conecta el sitio web o aplicación móvil con Analytics. Para la vigencia 2021 se identificó a los computadores (escritorio o portátil) los equipos de mayor uso para acceder a la página del Ministerio, seguido de teléfonos móviles y tabletas, equipos que registraron el menor uso por los usuarios para acceder a la página web de la Entidad. La información se presenta en la **Tabla 8**.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

**Tabla 8. Consultas por dispositivos para usuarios nuevos y recurrentes**

Categorías	N° Usuarios	N° Usuarios nuevos	N° Sesiones
Escritorio	1.306.075	1.280.520	2.189.466
Móviles	777.305	773.070	981.859
Tabletas	17.456	17.144	21.609
	2.101.897	2.070.734	3.192.973

Fuente: OTIC, 2022

## 7.6 Ubicación Geográfica

En la ubicación geográfica se identifican la ubicación geográfica de los usuarios que acceden a la página web; la **Tabla 9** presenta la información referente a consulta efectuadas por usuarios, identificando el país de consulta al portal web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para la vigencia 2021 el top 10 fue encabezado por Colombia, seguido de Estados Unidos y México.

**Tabla 9. Países de mayor consulta de la página web Minambiente**

País	N° Usuarios	N° Usuarios nuevos	N° Sesiones
Colombia	1.588.261	1.543.725	2.594.441
Estados Unidos	136.392	134.721	141.540
México	100.520	100.541	112.984
Perú	66.403	65.963	76.879
Ecuador	35.131	34.959	41.272
Venezuela	26.075	25.855	29.700
Argentina	20.619	20.557	23.267
Guatemala	18.552	18.646	21.121
Chile	15.747	15.729	18.363
España	13.910	13.719	16.317

Fuente: OTIC, 2022

De igual forma, se identificaron las 10 ciudades de Colombia con mayor número de consultas a la página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; en primer lugar, se encuentra la ciudad de Bogotá, seguido de Medellín, Barranquilla y Cali.

**Tabla 10. Ciudades de mayor consulta de la página web Minambiente**

Ciudad	N° Usuarios	N° Usuarios nuevos	N° Sesiones
Bogotá	614.839	587.082	1.052.227
Medellín	164.378	238.714	238.202
Barranquilla	71.183	67.233	98.705
Cali	59.685	56.204	86.860
Sin especificar	38.530	34.917	55.126
Arjona	33.912	31.572	47.568
Pereira	30.329	27.725	44.111
Villavicencio	26.840	24.179	41.068
Bucaramanga	25.963	24.232	38.834

Fuente: OTIC, 2022

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

## 7.7 Grupos Demográficos

Los datos demográficos proporcionan información sobre la edad y el sexo de los usuarios, permitiendo fortalecer la oferta de la página web para los diferentes grupos de valor; para la vigencia 2021 se registró mayor interacción del portal web de los usuarios de edades entre 18 y 24 años, seguido de la población con edades entre 25-34 años.

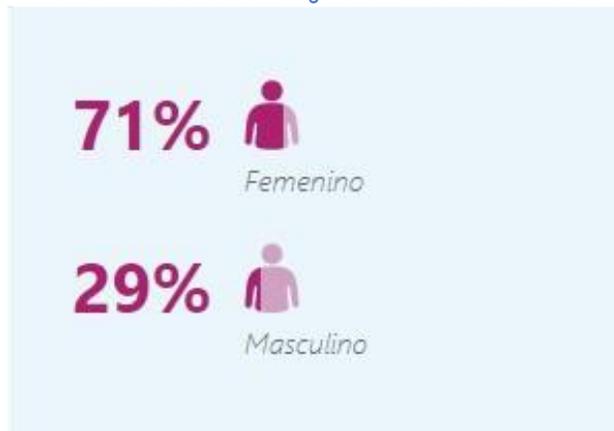
**Tabla 11.** Rango de edades de usuarios que acceden a la página web

Rango de edades	N° Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones
18-24	292.491	268.285	430.918
25-34	239.721	213.296	362.889
35-44	150.794	133.352	219.075
45-54	117.977	101.359	167.102
55-64	85.169	74.228	123.573
65+	53.642	47.453	77.947

Fuente: OTIC, 2022

De igual forma, fue posible clasificar el género de los usuarios que accedieron al portal web del Ministerio, identificando para la vigencia 2021, que, de los 1.072.222 usuarios recurrentes, el 71% (760.999 usuarios) fueron mujeres y el 29% (311. 223 usuarios) fueron hombres, la información se presenta en el **Gráfico 11**.

**Gráfico 11.** Clasificación de género – *Usuarios recurrentes*

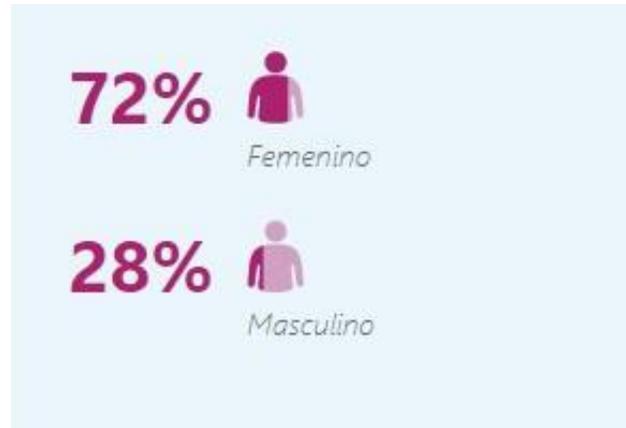


Fuente: OTIC, 2022

Así mismo se logró identificar el género de los 999.375 usuarios nuevos, de los cuales el 72% (714.971 usuarios) fueron mujeres y el 28% (284.404 usuarios) fueron hombres como se presenta en el **Gráfico 12**.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>MAD SIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

Gráfico 12. Clasificación de género – Usuarios nuevos



Fuente: OTIC, 2022

## 8. CONCLUSIONES

- La caracterización de usuarios permite conocer en detalle el perfil y características de los ciudadanos que acceden a los trámites y servicios del Ministerio, permitiendo establecer los comportamientos de los ciudadanos, el grado de conocimiento y frecuencia con la que acceden a la oferta institucional.
- Para la vigencia 2021 el grupo de valor con mayores solicitudes recibidas por los canales de atención correspondió a personas jurídicas con un 42%, seguido de entes gubernamentales con 37% y personas naturales con un 21%.
- De las solicitudes radicadas por personas naturales (21%), fueron radicadas en su mayoría por hombres (2578 solicitudes) frente a las 1653 solicitudes realizadas por mujeres para la vigencia 2021.
- Para la vigencia 2021 el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para la radicación de comunicaciones oficiales fue el correo electrónico con un 94%, la ventanilla física de radicación un 4% y el formulario de PQRSD un 2%, se requiere efectuar una estrategia de divulgación que permita la oferta de los otros canales dispuestos por la Entidad, para la radicación de comunicaciones oficiales.
- Para la vigencia 2021, el tipo de requerimiento con mayor cantidad de solicitudes por parte de los grupos de valor, fueron las solicitudes de acceso a información con un 37%, esto refleja la necesidad de mantener actualizada y publica la información de la Entidad, en la página web institucional, cumpliendo así los principios de la transparencia activa.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

- La temática de mayor consulta efectuada por los ciudadanos en la página web institucional durante la vigencia 2021 fue la codificación de colores para la separación de residuos sólidos con 356.146 consultas, seguido de que es planeación con 70.491 consultas.
- El tipo de equipos de mayor uso por los usuarios para consultar información de la página web en la vigencia 2021 fue el computador, seguido de teléfonos móviles y tabletas.
- El análisis de la ubicación geográfica mostró para la vigencia 2021, que es Colombia, seguido de Estados Unidos y México los países donde se generan el mayor número de consultas a la página web institucional, y las ciudades de origen local en el mismo periodo fueron Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali.
- El mayor número de consultas efectuadas en la vigencia 2021 corresponde a personas con edades entre 18 y 24 años, seguido de la población de edades entre 25-34 años.
- Las consultas efectuadas a la página web en la vigencia 2021, tanto de usuarios nuevos y recurrentes mostró que son las mujeres, las que mayor número de consultas realizó, con una relación superior al 70% del total de consultas efectuadas de las cuales se pudo tener registro.

## 9. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la divulgación de los canales de atención de primer contacto como el WhatsApp y chat institucional, que tiene como objetivo orientar y solucionar las dudas de los ciudadanos para así evitar el incremento de radicación de comunicaciones oficiales.
- Divulgar el uso del formulario de PQRSD que se encuentra publicado en la página web, ya que permite recolectar la información de los grupos de valor de manera completa, permitiendo realizar una caracterización detallada de los usuarios.
- Incluir en la radicación de comunicaciones oficiales, información sobre personas con discapacidad que acceden a la Entidad, con el fin de usar esta variable en el proceso de caracterización de usuarios e implementar acciones para la mejora del servicio.
- Es necesario fortalecer el acceso a la información a los grupos de valor a través de la página web institucional garantizando la publicación proactividad de la información y que a su vez sea, actualizada, usable, accesible y escrita en lenguaje claro, pues estas cualidades permiten una comunicación asertiva y una buena relación entidad-ciudadano.
- Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en los diferentes canales de atención.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS</b>	
	<b>Proceso:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Versión:</b> 010	<b>Vigencia:</b> 12/08/2022	<b>Código:</b> DS-A-SCD-03

- Implementar el uso de un gestor de correspondencia que facilite, el proceso de radicación, la recolección de la información de los grupos de valor y el análisis de los datos durante cada vigencia.
- Fortalecer los canales para interponer PQRSD en territorio con las corporaciones autónomas regionales ya que el 22% de los departamentos registro menos de 100 PQRSD anuales.

### **EDNA MARGARITA ÁNGEL PALOMINO**

Coordinadora – U.C.G.A

**Proyecto:** Lizeth Katheryn Avendaño Herrera - Contratista UCGA

**Revisó:** Diego Trujillo Escobar - Contratista UCGA