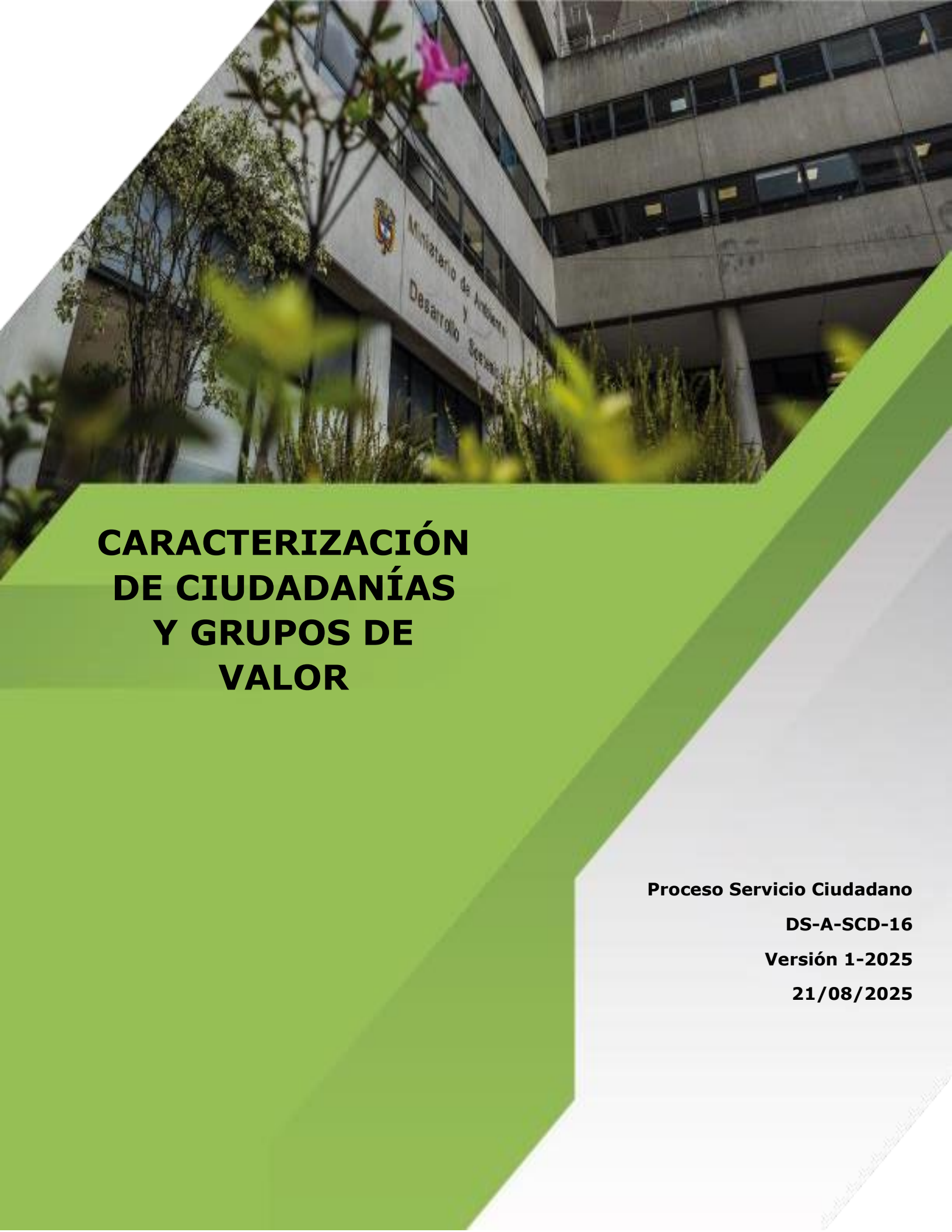




CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍAS Y GRUPOS DE VALOR

Proceso Servicio Ciudadano

DS-A-SCD-16

Versión 1-2025

21/08/2025

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

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
3. Metodología de la caracterización.....	8
4. Definición de variables	8
4.1 Descripción de variables por tipo de persona	9
4.1.1 Personas Naturales	9
4.1.2 Personas Jurídicas.....	9
5. Caracterización de usuarios, ciudadanías y grupos de valor	9
5.1 Caracterización usuario y grupos de valor internos	10
5.1.1 Genero.....	10
5.1.2 Perfil profesional funcionarios.....	10
5.2 Caracterización usuarios externos.....	11
5.2.1 Persona Natural.....	12
5.2.1.1 Ubicación geográfica	13
5.2.1.2 Demografía	14
5.2.1.3 Intrínsecas.....	15
5.2.1.3.1 Uso de canales de atención y radicación	15
5.2.1.3.2 Temática	16
5.2.2 Persona Jurídica.....	18
5.2.2.1 Ubicación geográfica	18
5.2.2.3 Sector publico.....	20
5.2.2.3.1 Demografía	22
5.2.2.4 Sector Privado	22
5.2.2.4.1 Demografía	23
5.2.3 Intrínsecas	24
5.2.3.1 Uso de canales de atención y radicación.....	24

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

5.2.3.2	Temática personas jurídicas	24
5.3	Pagina web	26
5.3.1	Temática más consultada	27
5.3.2	Ubicación geográfica	28
5.3.4	Demográfica	29
6.	Conclusiones	30
7.	Referencias	31

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

Indice de figuras

Figura No. 1 Diagrama de Flujo metodología.....	8
Figura No. 2 Cantidad de solicitudes por departamento	13
Figura No. 3 Género de las personas naturales.....	14
Figura No. 4 Canales de contacto usados por las personas naturales.....	16
Figura No. 5 Cantidad de solicitudes por departamento	19
Figura No. 6 Solicitudes realizadas por entes de control, vigencia 2024	21
Figura No. 7 Género de las personas jurídicas sector publico	22
Figura No. 8. Género de las personas jurídicas sector privado.....	23
Figura No. 9. Canales de contacto usados por las personas jurídicas	24
Figura No. 10. Usuarios Pagina web.....	27
Figura No. 11. Temática Pagina web	28
Figura No. 12. Usuarios Pagina web.....	28
Figura No. 13. Ubicación - Pagina web	29
Figura No. 14 Sexo/Género - Página web	29

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

Índice de tablas

Tabla No. 1. Planta Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 2024	10
Tabla No. 2. Niveles jerárquicos de los funcionarios.....	11
Tabla No. 3 Clasificación por tipo de persona, de las solicitudes gestionadas en el Ministerio en la vigencia 2024	12
Tabla No. 4 Cantidad de solicitudes de personas naturales vigencia 2024.....	12
Tabla No. 5 Grupos étnicos que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2024.....	15
Tabla No. 6. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas naturales, vigencia 2024.....	17
Tabla No. 7 Cantidad de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2024.....	18
Tabla No. 8 Entidades gubernamentales que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2024	20
Tabla No. 9 Solicitudes realizadas por sectores económicos, vigencia 2024 ...	23
Tabla No. 10. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas jurídicas, vigencia 2024.....	25

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

Introducción

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en cumplimiento de su compromiso con la mejora continua, adelanta durante el periodo enero-diciembre de 2024 el ejercicio de caracterización de ciudadanías y grupos de valor. Este proceso tiene como propósito identificar sus expectativas, necesidades y particularidades, con el fin de diseñar e implementar estrategias que fortalezcan la calidad y excelencia en la prestación del servicio.

La caracterización constituye una herramienta clave para que las áreas técnicas y misionales dispongan de información precisa que les permita orientar la interacción, focalizar la oferta de contenidos ambientales y definir los canales y lenguajes más adecuados para garantizar una atención clara, oportuna y veraz.

Este ejercicio se fundamenta en la recopilación y análisis de información proveniente de diferentes fuentes internas, lo que permite contar con una base sólida para comprender las dinámicas y requerimientos de la ciudadanía y los grupos de valor.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	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)

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

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.

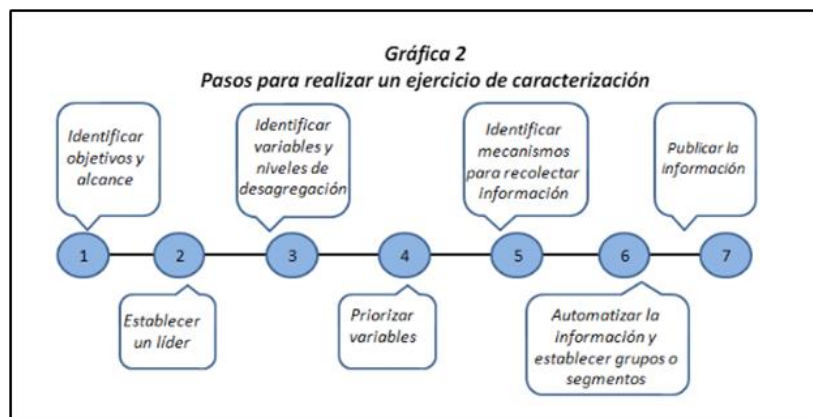


Figura No. 1 Diagrama de Flujo metodología.

Fuente: Tomado de la Guía de Caracterización DNP

El proceso de caracterización se desarrolló en siete fases. En la Fase 1 se identificó la necesidad del ejercicio y se definieron el objetivo general y los objetivos específicos. En la Fase 2 se asignó la persona líder responsable de coordinar y supervisar la ejecución. La Fase 3 incluyó la definición de variables, su priorización y la identificación de fuentes de información; se recolectaron datos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, a partir de PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención (físicos y virtuales), la plataforma VITAL y el portal web institucional, garantizando la protección de datos personales.

En la Fase 4 se realizó el análisis de las variables y dimensiones demográficas, geográficas y de comportamiento, con el fin de identificar patrones y tendencias relevantes. La Fase 5 comprendió la clasificación y protección de datos sensibles bajo los estándares de privacidad. Posteriormente, en la Fase 6, se depuró, estructuró y automatizó la información para asegurar su calidad y permitir análisis más eficientes. Finalmente, en la Fase 7, los resultados fueron documentados, socializados con las áreas del Ministerio y publicados en la página web institucional, garantizando la transparencia y el acceso público a la información.

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:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

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

- Geográfica – Ubicación: Identifica el lugar de residencia o trabajo (urbano, rural, municipio, ciudad capital, barrio, vereda, resguardo, consejo comunitario), permitiendo agrupar ciudadanos y grupos de valor con características similares.
- Demográfica – Género: Determina el género registrado, útil para analizar tendencias y segmentar audiencias.
- Demográfica – Etnia: Reconoce la pertenencia o identificación con grupos étnicos, considerando sus particularidades socioculturales.
- Demográfica – Vulnerabilidad: Identifica personas en situación de discapacidad (visual, auditiva, física, cognitiva, mental, múltiple) o con limitaciones para acceder en igualdad de condiciones, facilitando estrategias diferenciales de inclusión.
- Intrínseca – Intereses: Permite conocer los temas o actividades de interés de la ciudadanía, orientando la oferta de servicios y contenidos relevantes.
- Intrínseca – Uso de canales de atención: Establece los canales preferidos por los usuarios (internet, redes sociales, teléfono, atención presencial, ferias de servicio, foros), incluyendo frecuencia y horarios de uso para optimizar la interacción de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.

4.1.2 Personas Jurídicas

- Geográfica — Geográfica – Cobertura: Define la ubicación y el alcance territorial de la entidad (urbano, rural, local, regional, nacional).
- Tipología Organizacional – Dependencia: Identifica la relación con una organización superior o sector (entidad cabeza de sector, adscrita, vinculada, casa matriz), para comprender jerarquías y procesos internos.
- Tipología Organizacional – Canales de atención disponibles: Determina los medios habilitados por la organización para interactuar con su público objetivo, asegurando una comunicación efectiva.

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.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

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.

Durante el año 2024, 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.

Tipo de vinculación	Cantidad de colaboradores
Funcionarios	307
Contratistas	1364
Total	1671

Tabla No. 1. Planta Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 2024

***Fuente:** Talento Humano y Grupo de contratos*

5.1.1 Genero

Para la vigencia de 2024, el 53% de los colaboradores se identificó con el género femenino y el 47% con el género masculino. En el mismo periodo, en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el 57% de los contratistas correspondió al género femenino, mientras que el 43% al género masculino.

5.1.2 Perfil profesional funcionarios

En el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, de los 307 empleos existentes, el 62% corresponde al nivel profesional (191 cargos), el 14% al nivel asesor (42 cargos), el 12% al nivel asistencial (36 cargos), el 7% al nivel técnico (20 cargos) y el 6% al nivel directivo (18 cargos), evidenciando que la mayor participación se concentra en los profesionales, seguidos por los cargos asesores y asistenciales. De los contratistas, el 86% (1091 personas) son profesionales, mientras que el 14% (273 personas) brindan apoyo a la gestión.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

CARGO	VALOR
Ministro	1
Viceministro	2
Secretario general	1
Director técnico	6
Jefe de oficina	8
Asesor	42
Profesional especializado	174
Profesional universitario	17
Técnico administrativo	20
Secretario ejecutivo del despacho	5
Secretario ejecutivo	16
Conductor mecánico	9
Auxiliar administrativo	6
Total	307

Tabla No. 2. Niveles jerárquicos de los funcionarios

Fuente: Talento Humano

El análisis evidencia que en 2024 el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible contó con una planta compuesta principalmente por profesionales, tanto en funcionarios como en contratistas, lo que refleja un enfoque orientado al conocimiento técnico y especializado. Así mismo, se observa una participación equilibrada entre géneros, con una ligera mayoría femenina, lo que denota avances en inclusión y equidad laboral dentro de la entidad.

5.2 Caracterización usuarios externos

Durante la vigencia de 2024 la Entidad recibió un total de 68.007 comunicaciones oficiales a través de los canales de radicación (ventanilla de correspondencia, correo electrónico, formulario virtual), y 14.228 ciudadanos (as) fueron atendidos por los canales de primer contacto (Chatbot, WhatsApp, Telefónico, Presencial.) Para un total de 82.235 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

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

Tipo de persona	
Persona Natural	29878
Persona Jurídica	52085
Anónimo	272
Total	82235

Tipo de persona	
Persona Natural	29878
Persona Jurídica	52085
Anónimo	272
Total	82235

Tabla No. 3 Clasificación por tipo de persona, de las solicitudes gestionadas en el Ministerio en la vigencia 2024

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, entes de control y demás grupos.

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 30.150 solicitudes.

Tipo de persona	
Persona Natural	29878
Anónimo	272
Total	30150

Tabla No. 4 Cantidad de solicitudes de personas naturales vigencia 2024

Fuente: Secretaría General – UCGA

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

5.2.1.1 Ubicación geográfica

De acuerdo con los registros de comunicaciones oficiales, trámites e interacciones correspondientes al año 2024, se identificaron 30.014 solicitudes provenientes de Colombia y 136 de origen internacional. Esto confirma que Colombia es el país con el mayor número de solicitudes de información recibidas a través de los canales de radicación y de primer contacto.

A partir de estas 30.014 solicitudes nacionales, se realizó un análisis para determinar los departamentos con mayor demanda de solicitudes por parte de personas naturales, los resultados se presentan en la Figura No. 2

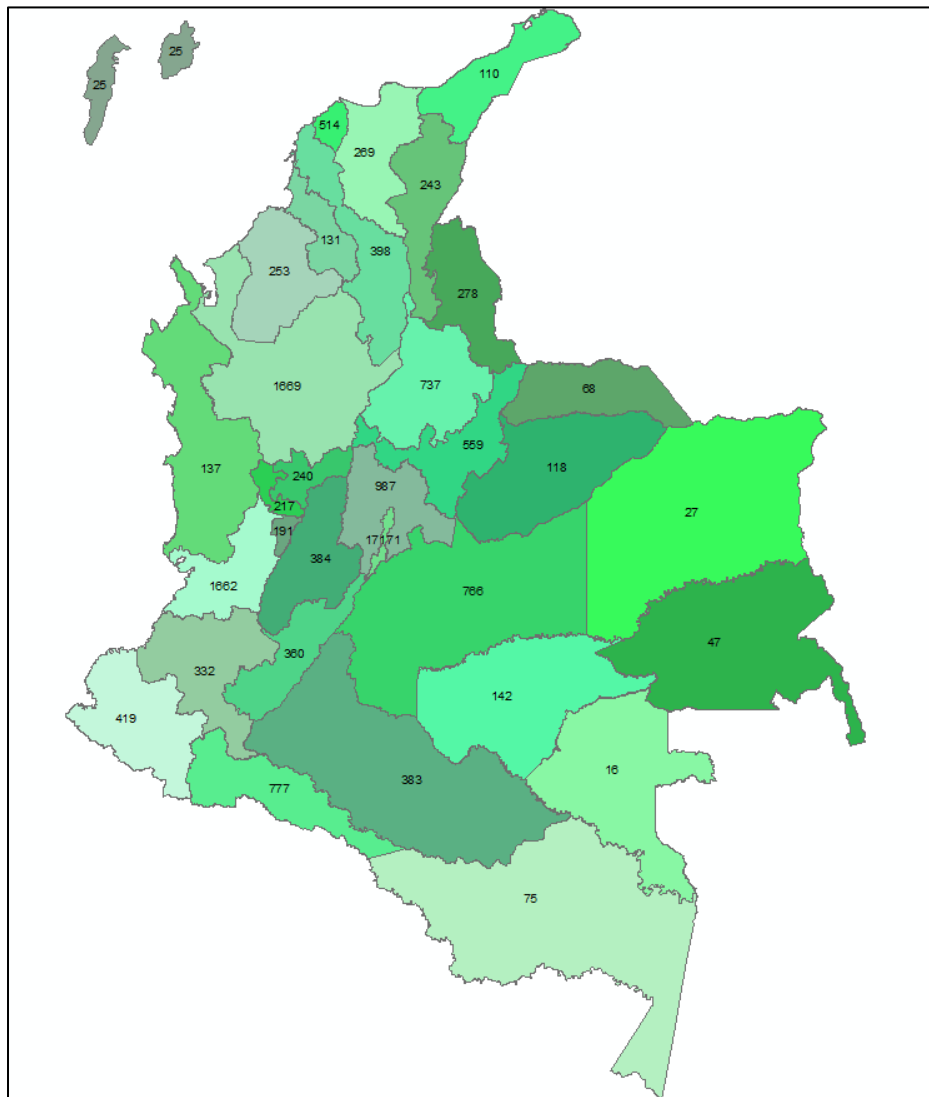


Figura No. 2 Cantidad de solicitudes por departamento

Fuente: Secretaría General – UCGA

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

De acuerdo con los datos registrados de las 30.014 personas naturales y anónimos, que interactuaron en el año 2024 se identificó que Bogotá D.C. se efectuaron 17171 comunicaciones correspondientes al 57.21%, seguido de Antioquia con el 5.56% y Valle del Cauca con 5.54%.

5.2.1.2 Demografía

Género: Para la vigencia 2024, se identificaron 30.150 solicitudes de personas naturales y anónimos, de las cuales el 57.70% (17397 solicitudes) fueron realizadas por hombres, 37.43% (11284 solicitudes) fueron remitidas por mujeres, el 4.87% (1469 solicitudes) no fue posible identificar el género.

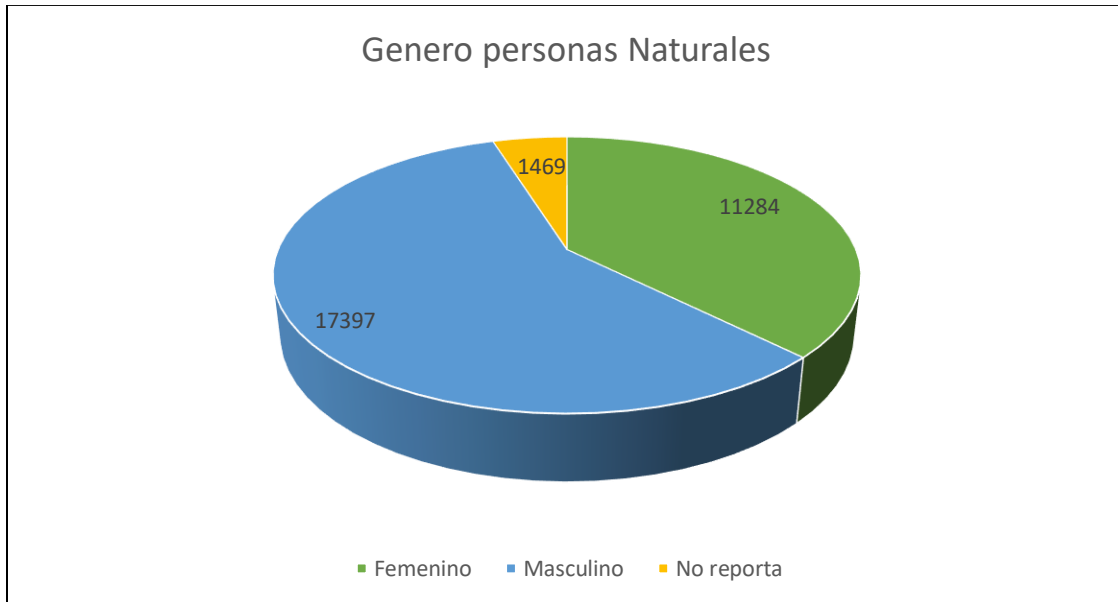


Figura No. 3 Género de las personas naturales

Fuente: Secretaría General – UCGA

Etnia: Para la vigencia 2024 de las 30.150 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. 5**.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

ETNIA	Cantidad de solicitudes
Campesino	299
Anónimo	272
Indígena	199
Afrocolombiano	102
Veeduría	62
Mestizo	12
Palenquera	3
Raizal	2
LGTBI	1
No se identifica	29198
Total	30150

Tabla No. 5 Grupos étnicos que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2024

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.1.3 Intrínsecas

5.2.1.3.1 Uso de canales de atención y radicación

Durante la vigencia 2024, la atención a ciudadanos se caracterizó por un claro predominio de los canales digitales, encabezados por el correo electrónico y formulario web, que concentraron casi seis de cada diez solicitudes (59,85 %). Les siguen WhatsApp y chat en línea, con participaciones del 11,65 % y 11,10 % respectivamente, consolidando la preferencia por medios virtuales e instantáneos.

En contraste, los canales presenciales y telefónicos en conjunto no alcanzan el 8 %, lo que refleja una disminución significativa en la interacción tradicional frente a la digital. Este comportamiento evidencia una tendencia clara hacia la digitalización de trámites y solicitudes, alineada con la modernización de la atención ciudadana y la búsqueda de inmediatez en los procesos.

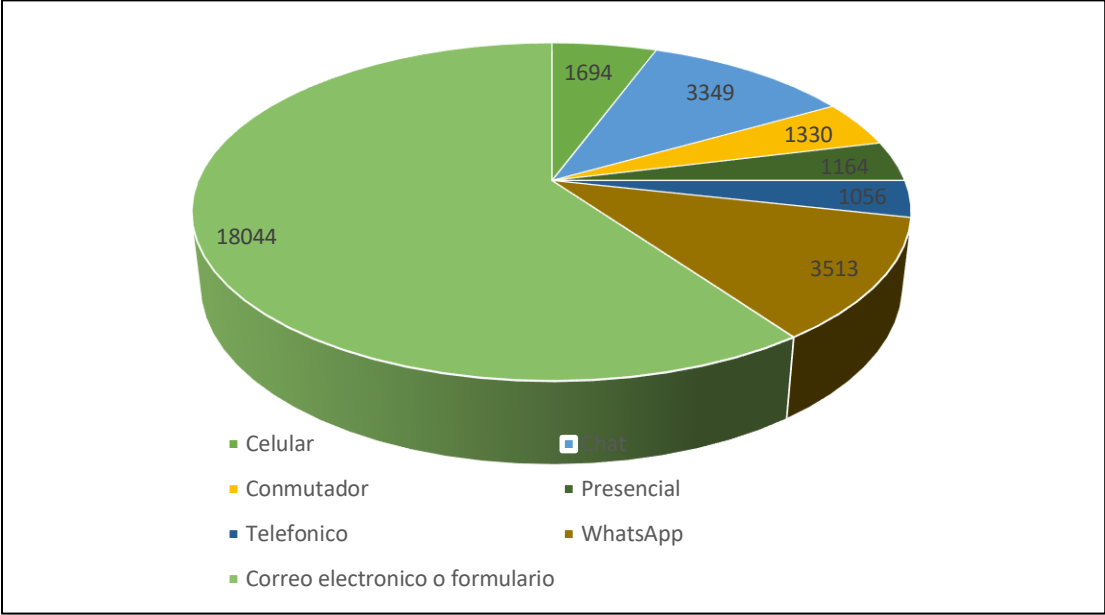


Figura No. 4 Canales de contacto usados por las personas naturales.

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.1.3.2 Temática

Para la vigencia 2024 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 24 temáticas de mayores consultas.

Temáticas	Cantidad de solicitudes
Información General sector ambiental	13661
Otros (Vital y grupos administrativos)	4388
Biodiversidad y Recursos Naturales	3673
Conservación de fauna y flora	1120
Manejo sostenible de ecosistemas	980
Biodiversidad Costera y Marina	900
Conservación y Biodiversidad	753
Planeación y Gestión Institucional	698
Política, Normativa y Gobernanza Ambiental	667
Sistema nacional Ambiental - SINA	485
Gestión del Riesgo y Desastres	420
Gestión Forestal y Lucha contra la Deforestación	390

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

Temáticas	Cantidad de solicitudes
Negocios Verdes y Sostenibilidad	386
Tramites Ambientales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	289
Cooperación Internacional y Financiamiento	213
Sustancias Químicas y Contaminación	196
Cambio Climático y Adaptación	193
Gestión de Talento Humano en la Entidad	186
Educación y Participación Ambiental	181
Gestión del Recurso Hídrico	130
Calidad Ambiental Urbana y Gestión del Aire	121
Gestión de Residuos y Economía Circular	114
Innovación y Tecnología Ambiental	5
Gestión Integral de Residuos y Contaminación	1
Total	30150

Tabla No. 6. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas naturales, vigencia 2024

Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con la información de la **Tabla No. 6** se identifica que las temáticas de mayor interés por parte de las personas naturales son Información General del sector ambiental con un 45% (13.661 solicitudes), en segundo lugar, se encuentra la categoría Otros, que al dividirse en dos subtemáticas (Gestión Administrativa y demás servicios), suman conjuntamente 14,5% (4.388 solicitudes), y, en tercer lugar, Biodiversidad y Recursos Naturales con un 12% (3.673 solicitudes).

En conclusión, las solicitudes realizadas por personas naturales durante 2024 evidencian un alto nivel de participación ciudadana en temas ambientales, con un total de 30.150 interacciones, de las cuales más del 99 % fueron gestionadas a través de canales digitales, consolidando así la preferencia por medios virtuales.

En cuanto a la ubicación geográfica, Bogotá D.C. concentró el 57,21 % de las solicitudes, seguida por Antioquia y Valle del Cauca, lo que refleja una fuerte demanda desde las principales zonas urbanas, en contraste, los departamentos con menor número de solicitudes registradas fueron Vichada y San Andrés y Providencia.

Respecto a las características demográficas, se identificó que el 57,7 % de las solicitudes fueron remitidas por hombres y el 37,43 % por mujeres, mientras

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

que el autorreconocimiento étnico fue bajo, predominando la categoría “no se identifica” en más del 96 % de los casos.

5.2.2 Persona Jurídica

En continuación con la caracterización de las personas jurídicas, se presentan las variables identificadas para este grupo, que incluye entes gubernamentales, entidades privadas y entes de control. Durante la vigencia 2024, se registró un total de 52.085 solicitudes realizadas por personas jurídicas a través de los diferentes canales institucionales, lo que evidencia su papel activo en la gestión de trámites y en la interacción con la Entidad en temas ambientales.

TIPO DE PERSONAS	Cantidad
Ente gubernamental	25858
Entes de control	2453
Sector privado	14697
Rama Judicial	9077
Total	52085

Tabla No. 7 Cantidad de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2024

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.2.1 Ubicación geográfica

De acuerdo con los registros del año 2024, se identificaron 20 solicitudes de información provenientes del exterior, mientras que el resto corresponde a solicitudes realizadas dentro del territorio colombiano. Colombia concentró la mayor cantidad, con 52.065 solicitudes del total de 52.085 registradas.

Adicionalmente, se realizó un análisis para determinar los departamentos con mayor número de solicitudes por parte de personas jurídicas. Los resultados se presentan en la figura siguiente.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

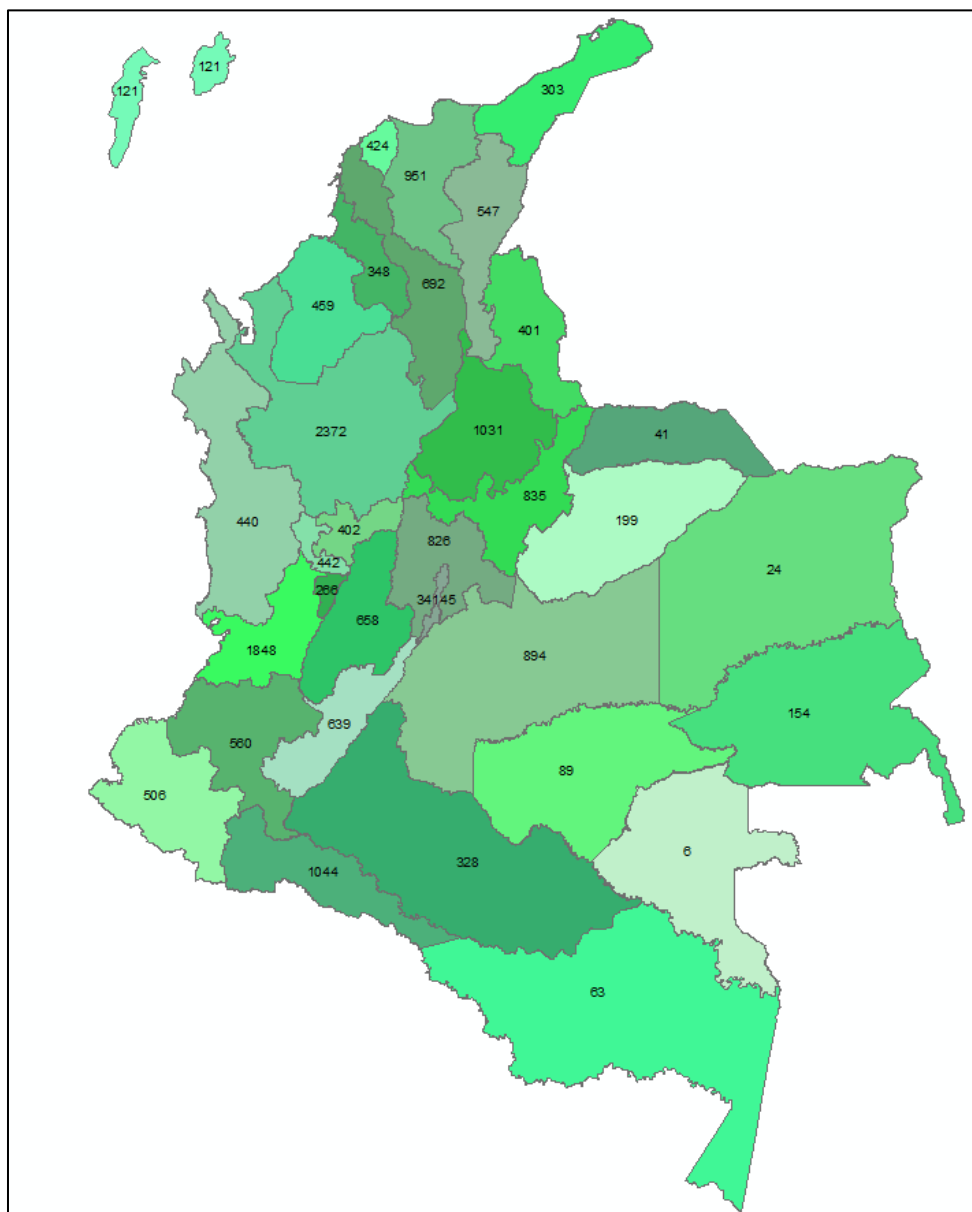


Figura No. 5 Cantidad de solicitudes por departamento

Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con los datos registrados, de las 52.064 personas jurídicas que realizaron comunicaciones durante el año 2024, se identificó que Bogotá D.C. concentró la mayor participación, con 34.145 comunicaciones, lo que representa el 61,4 % del total. En segundo lugar, se encuentra Antioquia, con 2.372 comunicaciones, seguido por Valle del Cauca con 1.848.

En contraste, los departamentos con menor número de solicitudes fueron Vaupés y Vichada, con apenas 6 y 24 comunicaciones respectivamente, lo que evidencia una baja interacción en estas regiones.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

5.2.2.3 Sector publico

Durante la vigencia 2024, el sector público presentó un total de 36.388 solicitudes, distribuidas entre los entes gubernamentales, que realizaron 25.858 solicitudes, y los entes de control, incluyendo entidades de la rama judicial, que registraron 11.530 solicitudes.

De las solicitudes realizadas por los entes gubernamentales, a continuación, se presenta la clasificación por tipo de entidad, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Ente Gubernamental	Cantidad
Autoridades ambientales	3193
Ministerios	1319
Adscritas Vinculadas	1217
Alcaldía	903
Presidencia	875
Gobernación	246
Otras Entidades	18105
Total	25858

Tabla No. 8 Entidades gubernamentales que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2024

Fuente: Secretaría General – UCGA

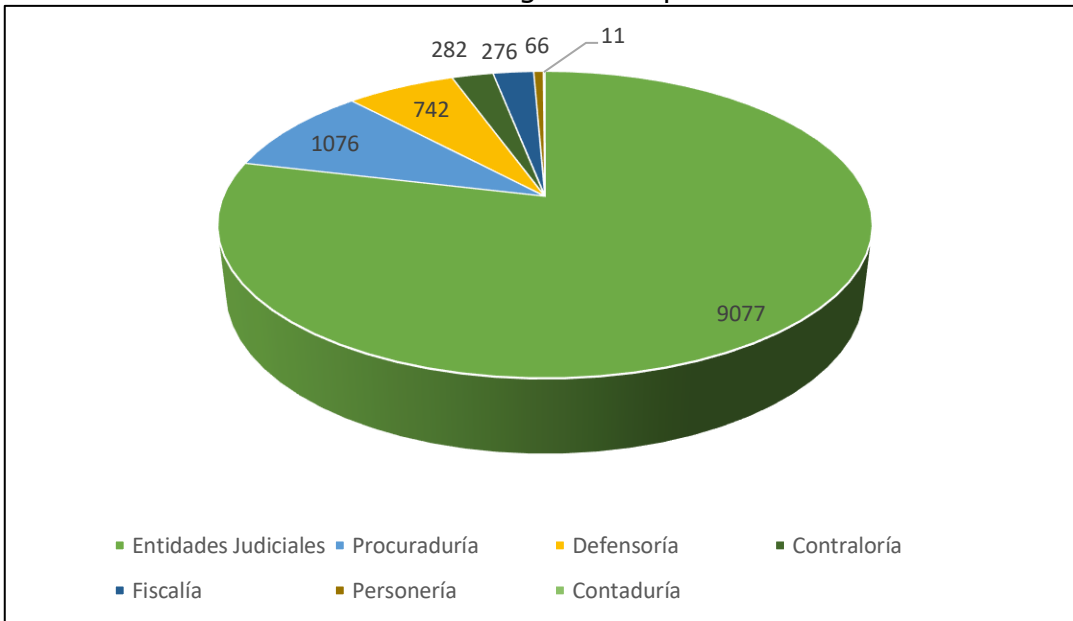
De acuerdo con la información anterior, se identifica que el grupo clasificado como “Otras Entidades” concentra el mayor número de solicitudes, con 18.105 registros, lo que equivale al 70,02 % del total. En segundo lugar, se encuentran las autoridades ambientales, con 3.193 solicitudes (12,35 %), seguidas por los ministerios, que aportaron 1.319 solicitudes (5,10 %).

En posiciones siguientes se ubican las entidades adscritas y vinculadas con 1.217 solicitudes (4,71 %), las alcaldías con 903 solicitudes (3,49 %) y la Presidencia con 875 solicitudes (3,38 %). Finalmente, las gobernaciones representan el menor porcentaje, con 246 solicitudes (0,95 %).

Seguidamente, durante la vigencia 2024 se recibieron 11530 solicitudes recibidas por entes de control y entidades de la rama judicial, los cuales se

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

clasifican según lo dispuesto en la



No. 6

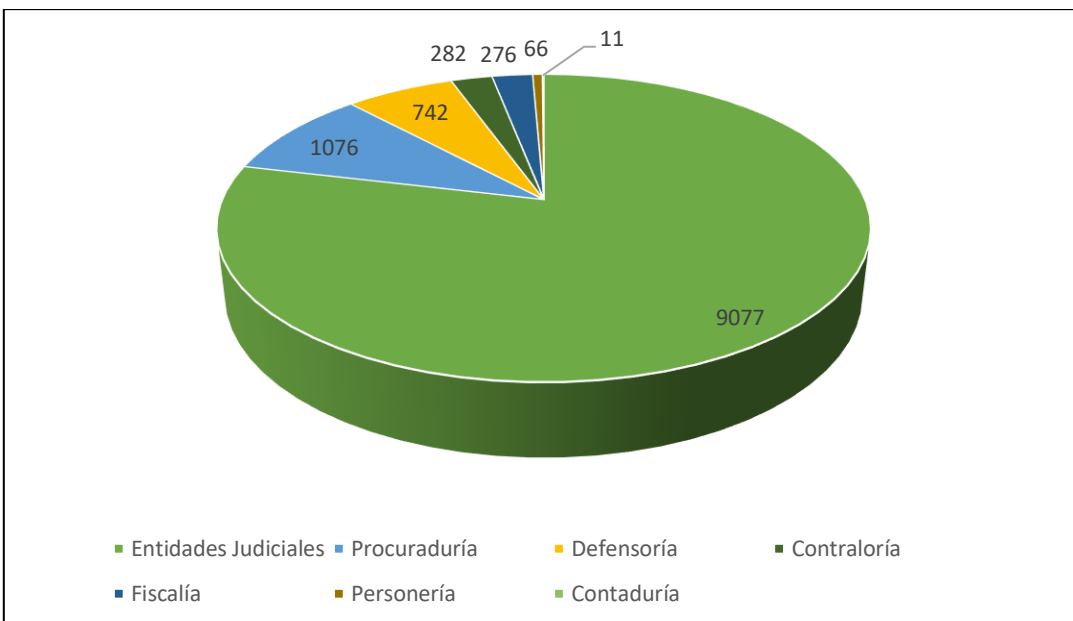


Figura No. 6 Solicitudes realizadas por entes de control, vigencia 2024

Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con la información anterior, se observa que las entidades judiciales concentran la mayor cantidad de solicitudes realizadas por entes de control, con 9.077 registros, lo que representa el 78,74 % del total. En segundo lugar, se encuentra la Procuraduría General de la Nación con 1.076 solicitudes (9,33 %), seguida por la Defensoría del Pueblo con 742 solicitudes (6,43 %).

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

En posiciones posteriores se ubican la Contraloría General con 282 solicitudes (2,44 %) y la Fiscalía general con 276 solicitudes (2,39 %). Finalmente, la Personería y la Contaduría General registran la menor participación, con 66 (0,57 %) y 11 (0,10 %) solicitudes respectivamente.

5.2.2.3.1 Demografía

Género: Para la vigencia 2024, se identificaron 36.388 solicitudes del sector público, de las cuales el 40,11 % fueron realizadas por hombres, el 33,80 % por mujeres y en el 26,09 % restante no fue posible identificar el género.

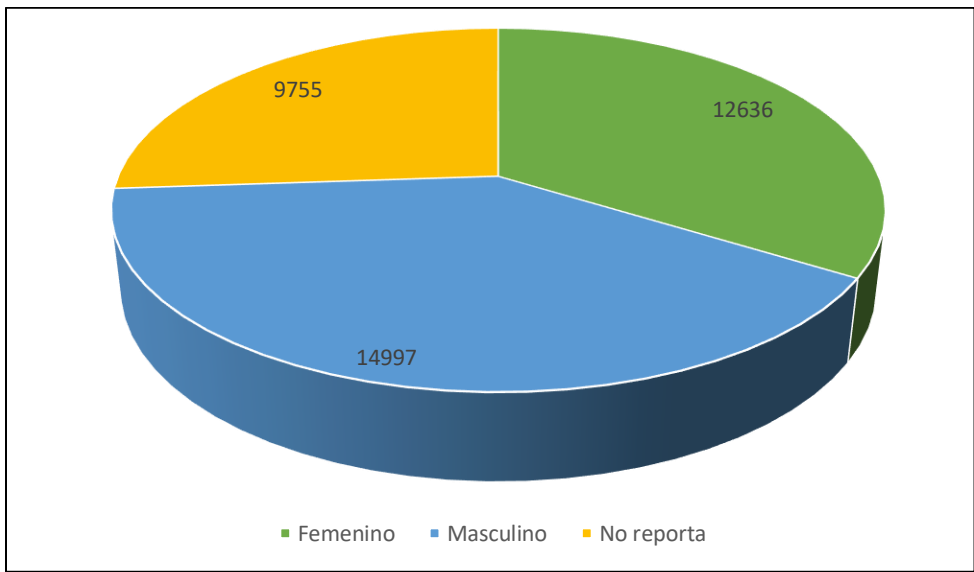


Figura No. 7 Género de las personas jurídicas sector publico

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.2.4 Sector Privado

Durante la vigencia 2024, se identificaron 14.697 solicitudes realizadas por personas jurídicas del sector privado, la **Tabla No. 99** presenta los sectores económicos analizados para la caracterización.

Sector Económico	Cantidad
Industrial	774
Energético	606
Académico	519
Minera	307
Financiero	190
Infraestructura	143
Transporte	139

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

No Reporta	12019
Total	14697

Tabla No. 9 Solicitudes realizadas por sectores económicos, vigencia 2024

Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo con la información presentada, entre los sectores que reportaron su clasificación, el industrial ocupa el primer lugar con 774 solicitudes (5,27 %), seguido por el energético con 606 solicitudes (4,12 %) y el académico con 519 solicitudes (3,53 %).

En posiciones posteriores se encuentra el sector minero con 307 solicitudes (2,09 %), mientras que los sectores financieros, infraestructura y transporte presentan una participación marginal inferior al 1,5 % cada uno. Por otro lado, se identificó que el 81,79 % del total (12.019 solicitudes) corresponde a entidades que no reportaron su sector económico, lo que evidencia una limitación significativa en la clasificación y dificulta un análisis más preciso del origen sectorial de las personas del sector privado.

5.2.2.4.1 Demografía

Género: Para la vigencia 2024, se registraron 14.697 solicitudes de personas jurídicas del sector privado, de las cuales el 51,85 % fueron realizadas por hombres, el 30,17 % por mujeres y en el 17,98 % restante no fue posible identificar el género.

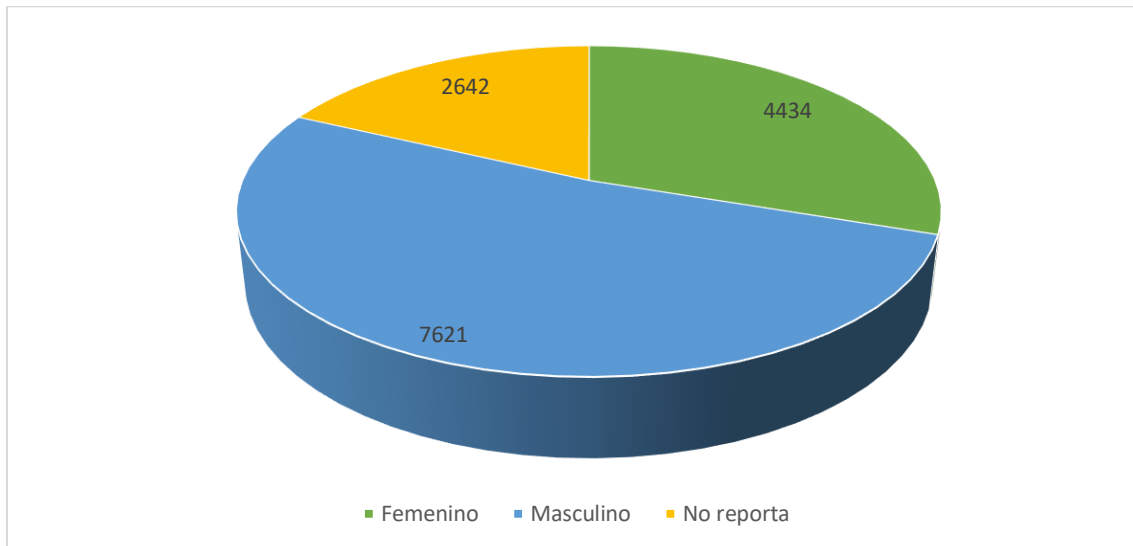


Figura No. 8. Género de las personas jurídicas sector privado

Fuente: Secretaría General – UCGA

5.2.3 Intrínsecas

5.2.3.1 Uso de canales de atención y radicación

Durante el periodo analizado, las personas jurídicas realizaron un total de 52.085 interacciones a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad. De este total, se observa que el canal "Correo electrónico o formulario" concentró la mayor cantidad de solicitudes, con 49.963 interacciones, lo que representa aproximadamente el 95,9% del total, evidenciando una clara preferencia por los medios virtuales para la radicación de comunicaciones.

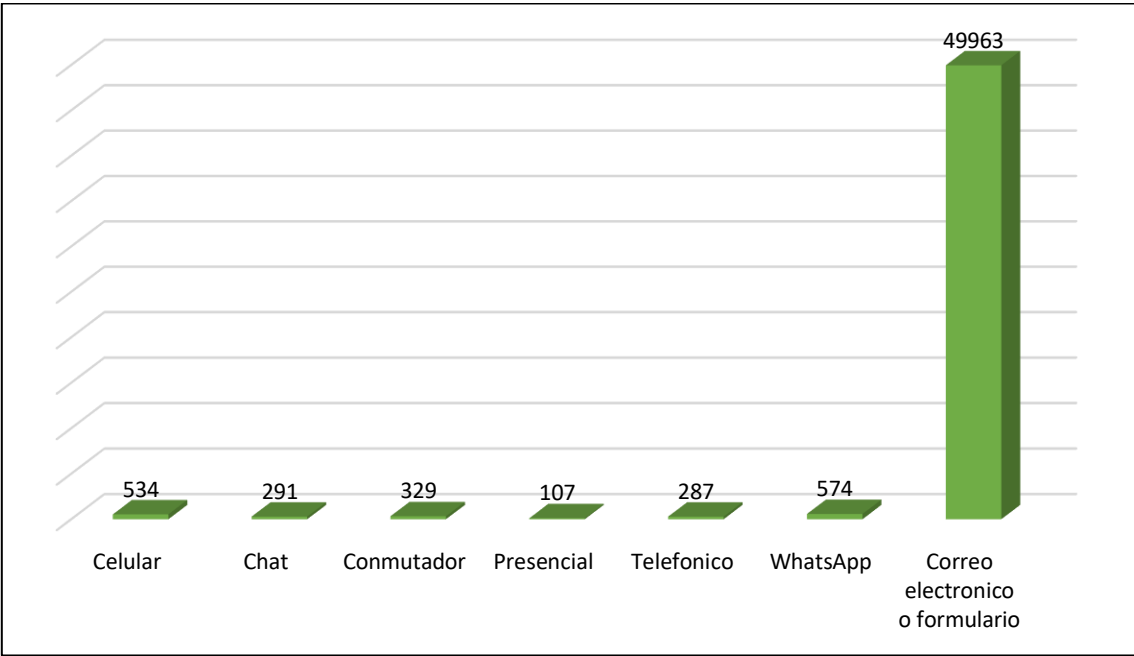


Figura No. 9. Canales de contacto usados por las personas jurídicas

Fuente: Secretaría General – UCGA

En segundo lugar, se encuentra el canal WhatsApp, con 574 interacciones, lo que equivale al 1,1%, consolidándose como la opción más utilizada entre los canales de comunicación directa e instantánea. Le siguen los canales telefónicos como el celular con 534 interacciones (1,0%), conmutador con 329 (0,6%), y telefónico con 287 (0,6%), lo que indica un uso moderado de los medios telefónicos tradicionales. Finalmente, los canales chat y presencial registraron 291 (0,6%) y 107 (0,2%) interacciones respectivamente, siendo los menos utilizados por este tipo de usuarios.

5.2.3.2 Temática personas jurídicas

Para la vigencia 2024 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

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

de 24 temáticas de mayores consultas. **Tabla No. 10** presenta las temáticas de interés de las personas jurídicas en la vigencia 2024.

Temáticas	Cantidad de solicitudes
Información General sector ambiental	31473
Otros (Vital y grupos administrativos)	7983
Biodiversidad y Recursos Naturales	2311
Tramites Ambientales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1814
Cooperación Internacional y Financiamiento	1143
Educación y Participación Ambiental	1105
Planeación y Gestión Institucional	1091
Sistema nacional Ambiental - SINA	1054
Gestión de Talento Humano en la Entidad	902
Sustancias Químicas y Contaminación	620
Calidad Ambiental Urbana y Gestión del Aire	510
Conservación y Biodiversidad	460
Biodiversidad Costera y Marina	437
Negocios Verdes y Sostenibilidad	276
Gestión Integral de Residuos y Contaminación	202
Gestión Forestal y Lucha contra la Deforestación	163
Política, Normativa y Gobernanza Ambiental	146
Cambio Climático y Adaptación	127
Gestión del Recurso Hídrico	82
Gestión del Riesgo y Desastres	57
Manejo sostenible de ecosistemas	55
Conservación de fauna y flora	44
Gestión de Residuos y Economía Circular	21
Innovación y Tecnología Ambiental	9
Total	52085

Tabla No. 10. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas jurídicas, vigencia 2024

Fuente: Secretaría General – UCGA

De acuerdo a la información registra se observa que la mayor concentración se observa en Información General del sector ambiental con 31.473 registros, seguida de Otros (Vital y grupos administrativos) con 7.983 y Biodiversidad y Recursos Naturales con 2.311 solicitudes, lo que refleja que la ciudadanía y las entidades principalmente buscan información general, orientación sobre trámites y aspectos relacionados con la conservación de los recursos naturales. Otras temáticas de interés relevante incluyen Trámites Ambientales del Ministerio, Cooperación Internacional y Financiamiento, y Educación y

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

Participación Ambiental, evidenciando la diversidad de intereses y necesidades de los usuarios en el ámbito ambiental.

En contraste, algunas áreas recibieron un número significativamente menor de solicitudes, como Innovación y Tecnología Ambiental (9) y Gestión de Residuos y Economía Circular (21), lo que sugiere la necesidad de fortalecer la divulgación y promoción de estas temáticas. Este patrón indica que, si bien existen áreas de alto interés y demanda, otras requieren estrategias de sensibilización y educación ambiental para aumentar la participación y el acceso a la información, garantizando que los servicios y conocimientos del Ministerio lleguen de manera más equitativa a todas las áreas del sector.

Finalmente las personas jurídicas demostraron un alto nivel de interacción con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, registrando un total de 52.085 solicitudes a través de los diferentes canales institucionales, este comportamiento evidencia el papel activo de entidades gubernamentales, entes de control, la rama judicial y el sector privado en la gestión de trámites y en la búsqueda de información ambiental, con una clara concentración geográfica en Bogotá D.C., seguido de Antioquia y Valle del Cauca.

En cuanto al sector público, se observa que la mayoría de solicitudes se concentran en "Otras Entidades" y autoridades ambientales, mientras que en el sector privado predomina un alto porcentaje de entidades que no reportaron su clasificación económica, lo que limita un análisis más profundo del origen de las solicitudes.

Adicionalmente, el correo electrónico y los formularios virtuales se consolidaron como los canales preferidos, reflejando la tendencia hacia la digitalización en la interacción institucional. Finalmente, los temas de mayor interés giran en torno a información general del sector ambiental, procedimientos del Ministerio y biodiversidad, lo que permite identificar las prioridades y necesidades de este grupo de usuarios en la gestión ambiental del país.

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 2024 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

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

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 2024, se registraron 397.467 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.

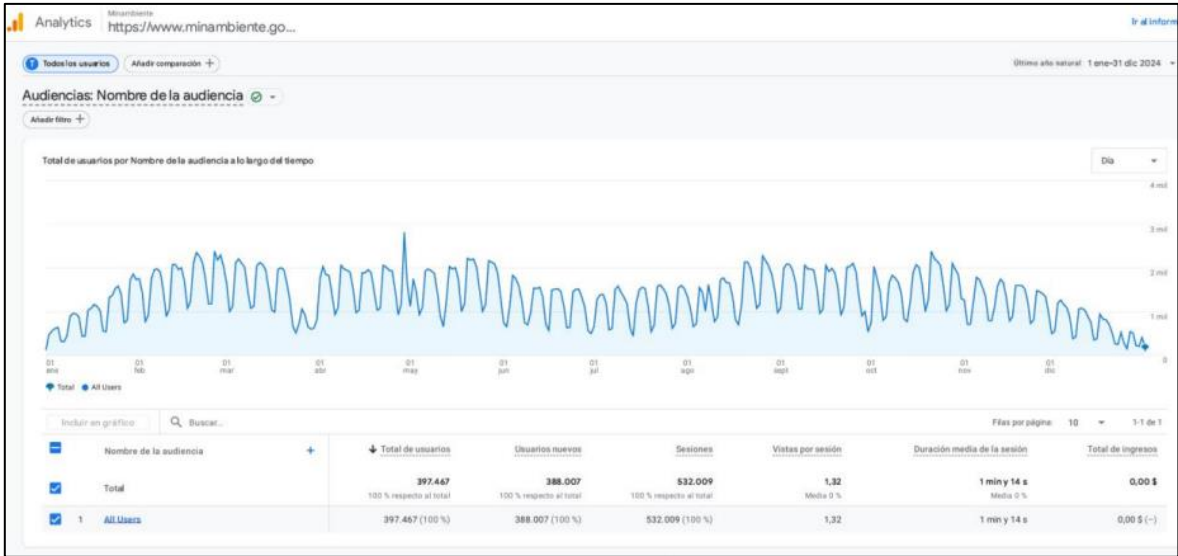


Figura No. 10. Usuarios Pagina web

Fuente: Grupo de Comunicaciones

5.3.1 Temática más consultada

De acuerdo con los registros generados en la página web, la página más visitada corresponde a la noticia sobre la unificación del código de colores para la separación de residuos en la fuente a nivel nacional, con 108.386 visitas, lo que representa una concentración muy alta del tráfico hacia temas relacionados con normativas y buenas prácticas ambientales.

En segundo lugar, se encuentra la sección de planeación y seguimiento, con 35.389 visitas, seguida por la sección de noticias con 22.258 visitas. Posteriormente, temas como la restauración ecológica (21.883 visitas) y la página principal (12.636 visitas) también registraron interés, aunque con cifras significativamente menores en comparación con la primera posición.

Finalmente, las secciones sobre compensaciones ambientales (10.058), planes de ordenación de cuencas (8.930) y normatividad (7.458) obtuvieron menos del

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

10% del total de visitas, lo que indica un menor nivel de consulta frente a contenidos técnicos y jurídicos.

Posición	Página/sección	Número de visitas
1	/index.php/noticias-minambiente/4595-gobierno-unifica-el-codigo-de-colores-para-la-separacion-de-residuos-en-la-fuente-a-nivel-nacional	108.386
2	/index.php/temas-planeacion-y-seguimiento/47-tema-inicial	35.389
3	/index.php/noticias/2067	22.258
4	/index.php/bosques-biodiversidad-y-servicios-ecosistematicos/gestion-en-biodiversidad-/restauracion-ecologica	21.883
5	/	12.636
6	/index.php/bosques-biodiversidad-y-servicios-ecosistematicos/estrategia-nacionalde-compensaciones-ambientales/manualde-compensaciones-del-componente-biotico	10.058
7	/index.php/gestion-integral-del-recurso-hidrico/planificacion-de-cuencas-hidrograficas/cuenca-hidrografica/planes-de-ordenacion	8.930
8	/index.php/component/content/article/3573-sentencia-t-622-de-2016-rio-atrato-como-sujeto-dederechos-	7.613
9	/index.php/bosques-biodiversidad-y-servicios-ecosistematicos/desarrollo-sosteniblede-bosques/incendios-forestales	7.518
10	/index.php/normativa/resoluciones	7.458

Figura No. 11. Temática Pagina web

Fuente: Grupo de Comunicaciones

5.3.2 Ubicación geográfica

En el año 2024, se registraron 397.467 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.



Figura No. 12. Usuarios Pagina web

Fuente: Grupo de Comunicaciones

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

Además, se ha identificado que, a nivel nacional, las ciudades con mayor número de usuarios son: Bogotá, que lidera con 132.000 visualizaciones, seguida por Medellín (31.000), Cali (19.000), Barranquilla (15.000) y Bucaramanga (6.200). Este comportamiento evidencia una fuerte concentración del tráfico en las principales capitales del país, especialmente Bogotá, que representa más del 59% de las visualizaciones nacionales.

CIUDAD	USUARIOS ACTIVOS
Bogota	132 mil
Medellin	31 mil
Cali	19 mil
Barranquilla	15 mil
Bucaramanga	6,2 mil
Arjona	5,9 mil
Mexico City	4,9 mil

Figura No. 13. Ubicación - Pagina web

Fuente: Grupo de Comunicaciones

5.3.4 Demográfica

De acuerdo con la información generada a través de la página web, se registraron 397.467 ciudadanías. De estos, el 81.6% son mujeres y el 18.4% son hombres.

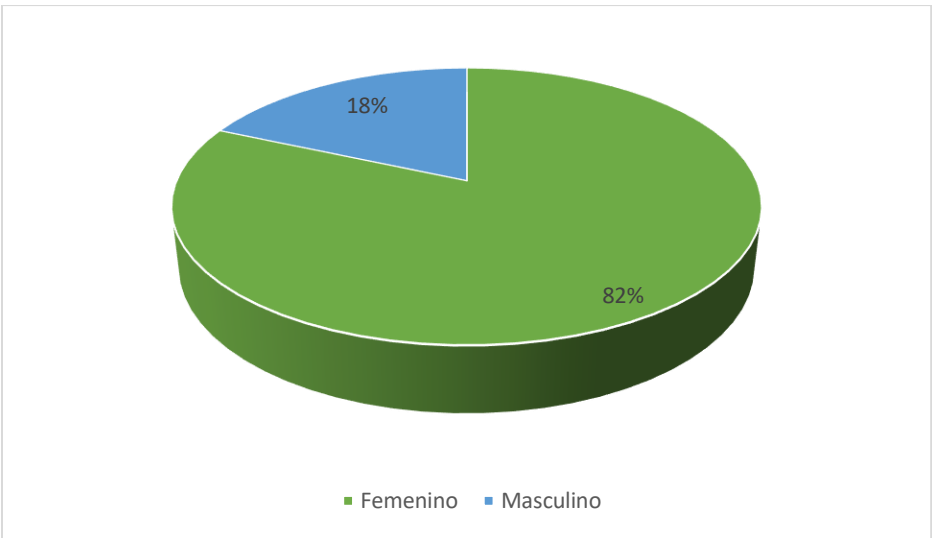


Figura No. 14 Sexo/Género - Página web

Fuente: Grupo de Comunicaciones

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

El portal web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió un total de 397.467 usuarios, con un fuerte predominio de visitantes desde Colombia, especialmente Bogotá, lo que refleja una concentración del interés en las principales ciudades del país. Las temáticas más consultadas estuvieron relacionadas con la unificación del código de colores para la separación de residuos, seguido de planeación, seguimiento y noticias, lo que evidencia la preferencia de los usuarios por contenidos normativos y de buenas prácticas ambientales. Además, la información demográfica indica una participación mayoritaria de mujeres (81,6 %), mientras que los datos obtenidos mediante Google Analytics permiten identificar los intereses y comportamientos de los usuarios, facilitando la implementación de mejoras en la calidad y accesibilidad de la información ofrecida en el portal.

6. Conclusiones

Durante la vigencia 2024, el análisis evidencia una clara preferencia por los canales digitales para la radicación y atención de solicitudes, destacando que más del 90% de las interacciones se realizaron a través de correo electrónico y formularios web. Este comportamiento, sumado a las más de 397.000 visitas en la página institucional, confirma que los entornos digitales son el principal medio de contacto con la ciudadanía, lo que representa una oportunidad para el Ministerio de fortalecer estos canales y garantizar mayor accesibilidad, especialmente para poblaciones con barreras tecnológicas.

En cuanto al comportamiento por género, se resalta que en las visitas a la página web predomina el público femenino, lo que invita a considerar estrategias diferenciadas que mantengan la accesibilidad y fomenten la inclusión para todos los grupos poblacionales.

Desde la perspectiva geográfica, Bogotá D.C. concentra la mayoría de las solicitudes tanto de personas naturales (57,21%) como de personas jurídicas (61,4%), reflejando una alta centralización. Esta situación resalta el reto y la necesidad de implementar acciones específicas en regiones apartadas, promoviendo el uso de los canales oficiales y garantizando que las comunidades con menor conectividad cuenten con alternativas efectivas para acceder a la información y servicios ambientales.

Adicionalmente, las personas jurídicas representaron la mayoría de las solicitudes gestionadas (52.085), superando ampliamente a las personas naturales y anónimas (30.150). Las temáticas más recurrentes se relacionaron con Información General del sector ambiental, Procesos Judiciales y Biodiversidad, lo que evidencia el interés prioritario por información normativa y trámites institucionales. Esto implica que el Ministerio debe seguir trabajando en contenidos claros, actualizados y accesibles, que faciliten la comprensión de estos temas para toda la ciudadanía.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión 1	Vigencia: 28/06/2024	Código: DS--A-SCD-16

En conclusión, los hallazgos reafirman la importancia de fortalecer la presencia digital, segmentar la comunicación con base en género y ubicación geográfica, y avanzar en estrategias que reduzcan las brechas territoriales, con el fin de garantizar un acceso equitativo, oportuno y eficiente a la información ambiental.

7. Referencias

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

MinAmbiente. (2024). *Plan Estratégico Institucional MinAmbiente*. Obtenido de MinAmbiente : <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2024/12/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL-PEI-2024-2026-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: Alejandra Guadalupe Galvis Quijano / Contratista - UCGA
Revisó: Andrea Liliana Carrillo Coronado / Profesional especializado
Aprobó: Alexander Figueroa Maldonado / Coordinador UCGA