



# Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – Vigencia 2025

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

## TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	2
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. Aspectos Generales</b> .....	5
<b>2.1 Objetivo General</b> .....	5
<b>2.2 Objetivos Específicos</b> .....	5
<b>2.3 Alcance</b> .....	6
<b>2.4 Mecanismos de recolección de información</b> .....	6
<b>3. Metodología del ejercicio de caracterización</b> .....	8
<b>3.1 Recolección y consolidación de información</b> .....	8
<b>3.2 Depuración y validación de la información</b> .....	8
<b>3.3 Identificación y priorización de variables de análisis</b> .....	9
<b>3.4 Análisis cuantitativo de la información</b> .....	9
<b>3.5 Análisis cualitativo de la información</b> .....	9
<b>3.6 Interpretación de resultados y generación de hallazgos</b> .....	10
<b>3.7 Formulación de recomendaciones</b> .....	10
<b>3.8 Consideraciones sobre la calidad de la información</b> .....	10
<b>4. Variables y niveles de desagregación de la información</b> .....	11
<b>4.1 Variables sociodemográficas</b> .....	11
<b>4.2 Variables diferenciales</b> .....	11
<b>4.3 Variables territoriales</b> .....	11
<b>4.4 Variables de interacción institucional</b> .....	12
<b>4.5 Calidad y tratamiento de la información</b> .....	12
<i>Tabla 1: Variables identificadas para personas naturales y jurídicas</i> .....	13
<i>Tabla 2: Variables identificadas para Organizaciones y Entidades públicas o privadas</i> .....	13
<b>4.6 Periodo de estudio</b> .....	13
<b>5. Líder de la caracterización</b> .....	14
<b>6. Identificación de grupos de valor</b> .....	14
<i>Tabla 3: Entidades Internacionales</i> .....	15
<i>Tabla 4: Entidades Nacionales</i> .....	15



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

<i>Tabla 5: Entidades Territoriales</i> .....	16
<i>Tabla 6: Personas Jurídicas</i> .....	16
<i>Tabla 7: Personas Naturales</i> .....	17
<i>Tabla 8: Sexo</i> .....	17
<i>Tabla 9: Sexo aplicable a personas naturales</i> .....	18
<i>Tabla 10: Temáticas más solicitadas</i> .....	19
<i>Tabla 11: Temáticas más solicitadas de acuerdo con el sexo - Mujeres</i> .....	20
<i>Tabla 12: Temáticas más solicitadas de acuerdo al sexo - Hombres</i> .....	21
<i>Tabla 13: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Celular</i> .....	22
<i>Tabla 14: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Conmutador</i> .....	23
<i>Tabla 15: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Canales PQRSD</i> .....	24
<i>Tabla 16: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Presencial</i> .....	24
<i>Tabla 17: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Teléfono</i> .....	25
<i>Tabla 18: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – WhatsApp</i> .....	25
<b>7. Servicios y Trámites de MADS</b> .....	<b>26</b>
<i>Tabla 19. Requerimientos y Trámites</i> .....	28
<b>8. Conclusiones</b> .....	<b>29</b>
<b>9. Referencias</b> .....	<b>31</b>



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MinAmbiente), como entidad rectora de la política ambiental en el país, desarrolla múltiples acciones orientadas a la conservación de la biodiversidad, la gestión sostenible de los recursos naturales y la promoción del desarrollo sostenible en los territorios. En el marco de estas funciones, mantiene una interacción permanente con la ciudadanía, entidades públicas, sector privado, academia y otros actores sociales. En este sentido, la diversidad de actores y la complejidad de sus interacciones hacen necesario comprender de manera estructurada sus características, necesidades y formas de relacionamiento con la entidad, a través de ejercicios de caracterización.

En este contexto, la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor se consolida como un instrumento estratégico de gestión, en concordancia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), particularmente la *Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*, orientado a la generación de valor público, la toma de decisiones basada en evidencia y el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía. Para efectos de este ejercicio, se entiende por ciudadanía a las personas naturales que interactúan con la entidad en el ejercicio de sus derechos, mientras que los grupos de valor comprenden a las organizaciones, entidades públicas, privadas y demás actores que se relacionan con el Ministerio en el marco de sus funciones y competencias.

Este ejercicio permite analizar las características, necesidades y dinámicas de interacción de los actores que se relacionan con la entidad, a partir de variables sociodemográficas, diferenciales (como género, pertenencia étnica, discapacidad) territoriales y de interacción institucional, facilitando la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y el fortalecimiento de los canales de atención y participación.

El presente documento tiene como propósito consolidar y analizar la información disponible sobre los ciudadanos y grupos de valor que se relacionaron con el Ministerio durante la vigencia 2025, correspondiente a un análisis anual consolidado, a partir de diversas fuentes institucionales, tales como registros de atención, mecanismos de participación y reportes de dependencias misionales.

La elaboración de este documento fue liderada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), en articulación con las dependencias del Ministerio, bajo un enfoque de gestión del conocimiento y gobernanza de datos, orientado a garantizar la calidad, consistencia, interoperabilidad y protección de datos personales, en cumplimiento de lo



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

establecido en la Ley 1581 de 2012, contribuyendo al uso estratégico de la información.

En este sentido, la caracterización se enmarca también en los principios de acceso a la información, participación y transparencia, reconociendo a la ciudadanía como sujeto de derechos y actor fundamental en la gestión ambiental, en concordancia con los compromisos establecidos en el Acuerdo de Escazú.

Finalmente, los resultados de la caracterización constituyen no solo un insumo clave, sino una base para la toma de decisiones, la planeación, el seguimiento y la mejora continua de la gestión institucional, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientando acciones dirigidas al fortalecimiento del servicio al ciudadano, la transparencia, la participación y la generación de valor público.

## **2. Aspectos Generales**

### **2.1 Objetivo General**

Desarrollar la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible durante la vigencia 2025, a partir del análisis de información proveniente de canales de atención, trámites y mecanismos de participación, mediante variables sociodemográficas, territoriales, diferenciales y de relacionamiento institucional, con el fin de fortalecer la toma de decisiones, la mejora del servicio a la ciudadanía y la generación de valor público.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Identificar patrones, tendencias y relaciones en las interacciones entre la ciudadanía y los grupos de valor, a partir del análisis de variables como tipo de usuario, canal de atención, ubicación geográfica, temáticas de consulta y variables diferenciales.

Determinar las principales necesidades de información, acceso y participación de la ciudadanía y los grupos de valor, a partir de la información proveniente de los canales de atención, las PQRSD y los mecanismos de participación, con el fin de orientar la mejora del servicio y la toma de decisiones institucionales.

Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, el acceso a la información, la participación y la gestión institucional, incorporando enfoques diferenciales y en coherencia con los lineamientos del



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que contribuyan a la generación de valor público.

### 2.3 Alcance

El presente documento tiene como alcance la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible durante la vigencia 2025, a partir del análisis de información proveniente de registros administrativos institucionales, tales como bases de datos de atención a la ciudadanía, PQRSD y mecanismos de participación.

El análisis se desarrolla con base en variables sociodemográficas, territoriales, diferenciales y de interacción institucional, lo que permite comprender las características, necesidades y dinámicas de relacionamiento de los diferentes grupos de valor con la entidad. No obstante, se reconocen limitaciones asociadas a la calidad, completitud y nivel de desagregación de algunas variables, especialmente en lo relacionado con enfoques diferenciales, lo cual se tiene en cuenta en la interpretación de los resultados.

Este ejercicio aporta insumos para la toma de decisiones institucionales y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, la participación, la transparencia y la gestión de la información, facilitando la formulación de estrategias diferenciadas de atención, comunicación e inclusión.

El documento está dirigido a la ciudadanía, los grupos de valor y las dependencias misionales, estratégicas y de apoyo del Ministerio, particularmente a los equipos responsables del servicio a la ciudadanía, la participación y la transparencia, quienes podrán utilizar los resultados para el diseño, ajuste y mejora de sus procesos.

En este sentido, la caracterización contribuye al fortalecimiento del acceso a la información pública, la participación ciudadana y la transparencia institucional, en coherencia con los principios de gobierno abierto y los compromisos establecidos en el Acuerdo de Escazú.

### 2.4 Mecanismos de recolección de información

Durante el desarrollo de la vigencia 2025, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha identificado diversas fuentes de información pertinentes para el proceso de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor. Estas fuentes, previamente utilizadas en ejercicios de caracterización anteriores, constituyen insumos estratégicos que pueden ser fortalecidos y articulados para el proceso de recolección y análisis de datos.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Las principales fuentes de información utilizadas en el ejercicio corresponden a registros administrativos institucionales, específicamente la base de datos de atención a la ciudadanía, la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2025, y la base de datos suministrada por la Subdirección de Educación y Participación (SEP). Estas fuentes consolidan la información sobre las interacciones de la ciudadanía, las personas jurídicas y las entidades públicas con el Ministerio, permitiendo analizar variables relacionadas con el tipo de usuario, canal de atención, temáticas de consulta, tipo de trámite y características de los participantes en los espacios de participación.

En este marco, se destacan las siguientes fuentes específicas:

### **Base de datos de PQRSD:**

El Ministerio cuenta con una base de datos consolidada de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2025, la cual permite caracterizar a la ciudadanía, las personas jurídicas y las entidades públicas que interactúan con la entidad. Esta información posibilita el análisis de variables como los canales de atención utilizados, las principales temáticas de consulta, los tipos de trámite y los tiempos de gestión, constituyéndose en un insumo clave para comprender las dinámicas de interacción y orientar la mejora del servicio a la ciudadanía.

### **Espacios de participación y consultas ciudadanas:**

En el marco de las estrategias de Gobierno Abierto, participación ciudadana y transparencia, el Ministerio desarrolla ejercicios de consulta, diálogo y participación, orientados a identificar intereses, expectativas, percepciones y aportes de la ciudadanía frente a temas ambientales, normativos y de gestión institucional.

### **Registros de atención y canales institucionales:**

Incluyen la información derivada de la atención presencial, telefónica, virtual, redes sociales institucionales, correo electrónico y plataformas digitales, los cuales permiten caracterizar los patrones de contacto, consulta y demanda ciudadana.

En conjunto, estas fuentes constituyen la base del ejercicio de caracterización, al permitir recopilar información sobre las características de los actores y sus dinámicas de interacción con la entidad.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

### 3. Metodología del ejercicio de caracterización

El ejercicio de caracterización se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo con elementos de análisis cualitativo, a partir de la explotación de bases de datos institucionales correspondientes a la vigencia 2025, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

La información fue procesada mediante herramientas de análisis de datos, como tablas dinámicas y cruces de variables, lo que permitió identificar patrones, tendencias y relaciones en las interacciones entre la ciudadanía y los grupos de valor.

El componente cualitativo corresponde a la interpretación analítica de datos secundarios, a partir de la información registrada en los sistemas institucionales, permitiendo contextualizar los resultados cuantitativos y comprender las dinámicas de interacción sin recurrir a técnicas de recolección primaria.

La metodología se estructura en las siguientes fases:

#### 3.1 Recolección y consolidación de información

Se recopila y consolida información proveniente de registros administrativos institucionales, específicamente bases de datos de PQRSD, registros de atención a la ciudadanía y listas de asistencia a espacios de participación. Estas fuentes permiten identificar las características de los actores y sus dinámicas de interacción con la entidad.

#### 3.2 Depuración y validación de la información

La información se integra en una base consolidada en la cual se realiza la eliminación de registros duplicados, la revisión de inconsistencias y la identificación de datos incompletos. Se aplican criterios de calidad del dato relacionados con consistencia, integridad y confiabilidad.

Los registros clasificados como “no reporta” o “no se identifica” se reconocen como datos faltantes y se analizan como una limitación del ejercicio, evitando su sobreinterpretación.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

### 3.3 Identificación y priorización de variables de análisis

Se identifican variables agrupadas en las siguientes categorías:

- Variables sociodemográficas (sexo)
- Variables diferenciales (pertenencia étnica, discapacidad, víctimas del conflicto, pertenencia a una comunidad)
- Variables territoriales (ubicación geográfica)
- Variables de interacción institucional (tipo de usuario, canal de atención, tipo de solicitud, temática de consulta)

Estas variables se priorizan según su disponibilidad, calidad y relevancia, incorporando de manera transversal el enfoque diferencial, en coherencia con los principios de inclusión y accesibilidad en la gestión pública.

### 3.4 Análisis cuantitativo de la información

Se realiza la organización, clasificación y conteo de los registros disponibles, así como el cruce de variables, lo que permite identificar patrones, tendencias y relaciones en las interacciones entre la ciudadanía y los grupos de valor. Este análisis incluye la distribución de las interacciones por tipo de usuario, canales de atención, temáticas de consulta y tipos de solicitud, así como su comportamiento en el tiempo.

Asimismo, se desarrollan comparaciones entre los diferentes tipos de actores (personas naturales, jurídicas y entidades públicas), con el fin de evidenciar diferencias en sus formas de relacionamiento con la entidad y en sus necesidades de información.

### 3.5 Análisis cualitativo de la información

El análisis cualitativo se basa en la interpretación analítica de datos secundarios, a partir de la revisión de las temáticas de consulta, los tipos de solicitud y los patrones identificados en los registros institucionales. Este análisis permite comprender las necesidades de información de los usuarios, los temas de mayor interés y las dinámicas de interacción con la entidad.

De igual manera, se realiza una lectura contextual de los resultados cuantitativos, identificando posibles causas de los comportamientos observados, así como limitaciones en la calidad del registro de la información, especialmente en categorías como “no reporta” o “no se identifica”.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Este componente no implica recolección de información primaria, sino una interpretación estructurada de los datos existentes, que complementa el análisis cuantitativo y permite una comprensión más integral del relacionamiento entre la ciudadanía y el Ministerio.

### **3.6 Interpretación de resultados y generación de hallazgos**

A partir de los resultados del análisis cuantitativo y cualitativo, se realiza una interpretación integrada de la información, orientada a identificar patrones, tendencias y comportamientos en la interacción entre la ciudadanía, los grupos de valor y el Ministerio.

Esta interpretación permite reconocer diferencias en el uso de los canales de atención, en las temáticas de consulta y en los tipos de solicitud según el tipo de usuario, así como identificar las principales necesidades de información y orientación institucional. Asimismo, se analizan variaciones en el comportamiento de las interacciones a lo largo del tiempo, permitiendo identificar periodos de mayor demanda y cargas operativas.

De igual manera, se identifican limitaciones en la calidad, clasificación y completitud de la información, particularmente en variables como temática, enfoque diferencial y caracterización de los grupos de valor, lo que incide en el nivel de desagregación del análisis.

Los hallazgos derivados de este ejercicio constituyen una base para la toma de decisiones institucionales, al permitir orientar acciones de mejora en el servicio a la ciudadanía, el fortalecimiento de los canales de atención, la optimización de los procesos y la implementación de estrategias diferenciadas e inclusivas.

### **3.7 Formulación de recomendaciones**

Con base en los hallazgos obtenidos, se formulan recomendaciones orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, el acceso a la información, la participación y la gestión institucional, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

### **3.8 Consideraciones sobre la calidad de la información**

El ejercicio reconoce limitaciones asociadas a la calidad, completitud y nivel de desagregación de la información, especialmente en variables diferenciales y de clasificación. Estas condiciones pueden generar sesgos en la interpretación de



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

los resultados, por lo cual se consideran de manera transversal en el análisis y en la formulación de conclusiones.

Esta metodología permite evidenciar la trazabilidad del ejercicio, asegurando coherencia entre las fuentes de información, las variables analizadas y los resultados presentados en el documento.

#### **4. Variables y niveles de desagregación de la información**

A partir de las fuentes de información disponibles, se identifican y priorizan las variables utilizadas en el ejercicio de caracterización, en función de su nivel de disponibilidad, completitud y relevancia para el análisis.

Las variables se agrupan en las siguientes categorías:

##### **4.1 Variables sociodemográficas**

Corresponden a las características básicas de la población que interactúa con el Ministerio, entre las que se incluyen:

- Sexo

Estas variables permiten identificar la composición de la ciudadanía y grupos de valor para analizar diferencias en la interacción según características poblacionales. Estas se analizan a partir de los valores registrados en las bases de datos institucionales, considerando categorías como masculino, femenino y no reporta para sexo.

##### **4.2 Variables diferenciales**

Permiten identificar características asociadas a enfoques poblacionales específicos, tales como pertenencia étnica, condición de discapacidad, víctimas del conflicto armado y otros grupos con características diferenciales.

Estas variables se analizan a partir de las categorías disponibles en los registros institucionales y permiten identificar posibles brechas en el acceso a la información y la participación.

Su análisis se realiza de manera transversal y, cuando la información lo permite, de forma interseccional con otras variables como tipo de usuario y canal de atención.

##### **4.3 Variables territoriales**

Permiten ubicar geográficamente a los actores que interactúan con la entidad, lo que facilitan el análisis de la distribución territorial de las interacciones y la identificación de concentraciones geográficas.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Estas variables se analizan a partir de la información de ubicación registrada (departamento o ciudad), lo que permite identificar concentraciones geográficas y posibles diferencias territoriales en la interacción con la entidad.

#### **4.4 Variables de interacción institucional**

Corresponden a los elementos de análisis que permiten comprender la forma en que la ciudadanía y los grupos de valor se relacionan con el Ministerio. A partir de estos, es posible identificar las dinámicas de interacción con la entidad, incluyendo los tipos de actores que se vinculan, los canales que utilizan y los temas más consultados.

La selección se realizó con base en la disponibilidad y calidad de la información en los registros institucionales, priorizando aspectos de interacción como tipo de persona, canal de atención, tipo de trámite y temática de consulta.

Por su parte, algunas características sociodemográficas y diferenciales presentan niveles limitados de registro, lo cual restringe su uso en el análisis y se considera en la interpretación de los resultados.

A partir de estas variables, se desarrollan los análisis cuantitativos, cualitativos y los cruces de información facilitando la comparación de sus dinámicas de interacción con la entidad.

#### **4.5 Calidad y tratamiento de la información**

Las variables analizadas presentan diferencias en su nivel de completitud y calidad, especialmente en categorías como enfoque diferencial y temática, donde se identifican registros como “no reporta” o “no se identifica”. Estos casos son considerados como datos faltantes y se analizan como una limitación del ejercicio.

Asimismo, se reconoce la posible existencia de sesgos asociados al registro de la información, por lo cual los resultados se interpretan considerando estas restricciones, evitando generalizaciones que no estén soportadas por la calidad del dato disponible.

Las siguientes tablas presentan la desagregación de las variables según tipo de actor, indicando las categorías disponibles en los registros institucionales.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

**Tabla 1: Variables identificadas para personas naturales y jurídicas**

Tipo de variable	Categoría
<b>Geográfica</b>	Ubicación
<b>Demográfica</b>	Sexo
<b>Diferencial</b>	Pertenencia étnica
	Enfoque diferencial (víctimas del conflicto armado, discapacidad, LGBTIQ+)
<b>Variables de interacción institucional</b>	Tipo de usuario (persona natural o jurídica)
	Canal de atención
	Tipo de solicitud
	Temática de consulta

**Tabla 2: Variables identificadas para Organizaciones y Entidades públicas o privadas**

Tipo de variable	Categoría
Geográfica	Ubicación principal
Tipo de organización	Sector
Comportamiento organizacional	Tipo de interacción con la entidad
	Temática de consulta
	Procedimiento o trámite solicitado

Estas variables permiten no solo describir las características de la ciudadanía y los grupos de valor, sino también analizar sus dinámicas de interacción con el Ministerio mediante el cruce de información entre aspectos sociodemográficos, territoriales, diferenciales y de comportamiento.

#### 4.6 Periodo de estudio

El presente ejercicio de caracterización se desarrolla a partir de la información correspondiente a la vigencia 2025, comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, periodo sobre el cual se realizó el análisis de los registros institucionales relacionados con la interacción entre la ciudadanía y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Durante este periodo se recopilaron y consolidaron datos provenientes de diferentes registros administrativos de la entidad, asociados principalmente a los canales de atención a la ciudadanía, las Peticiones, Quejas, Reclamos,

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Sugerencias y Denuncias, así como a los procesos de educación y participación ciudadana desarrollados por el Ministerio.

La información correspondiente a este periodo constituye la base para el análisis de las características de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la entidad, permitiendo describir las dinámicas de relacionamiento institucional durante la vigencia analizada.

## **5. Líder de la caracterización**

La elaboración de la caracterización de ciudadanos y grupos de valor del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fue liderada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), específicamente desde el componente de Gobierno Abierto.

En el marco de este ejercicio, la UCGA asumió la coordinación metodológica del proceso, así como la consolidación, depuración y análisis de la información. De igual manera, orientó la estructuración del documento, la definición de variables de análisis y la organización de los resultados, garantizando la coherencia técnica del ejercicio.

Para el desarrollo de la caracterización se contó con la articulación de las dependencias misionales, técnicas y administrativas del Ministerio, las cuales participaron en la provisión de información, validación de datos y contextualización de los resultados desde sus respectivos ámbitos de competencia. Asimismo, se contó con el apoyo de los líderes y enlaces designados en cada dependencia, quienes facilitaron la gestión de la información y el seguimiento a los requerimientos del proceso.

Este esquema de trabajo permitió establecer un flujo de coordinación y validación interdependencias, en el cual la UCGA ejerció el liderazgo técnico, mientras que las demás áreas aportaron insumos y realizaron la validación de la información, fortaleciendo la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de los resultados obtenidos.

## **6. Identificación de grupos de valor**

La identificación de los grupos de valor del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se consolidan a través de las interacciones registradas en los diferentes canales institucionales durante la vigencia 2025. A partir de esta información, es posible clasificar y segmentar a los actores según su tipo y características, permitiendo comprender las dinámicas de relacionamiento con la entidad.

En este sentido, se identifican tres grupos de valor principales:



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

**Tabla 3: Entidades Internacionales**

<b>Entidad Internacional</b>
Banco de Desarrollo de América Latina - CAF
Compañías internacionales

**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

**Tabla 4: Entidades Nacionales**

<b>Entidad Nacional</b>
Agencias nacionales
Archivo General de la Nación
Autoridades Ambientales
Banco Agrario
Banco de la República
Camara de Representantes
Cámara de Representantes
Cancillería
Colpensiones
Comisiones de regulación
Congreso de la República
Consejerías presidenciales
Consejo de Estado
Consejo superior de la judicatura
Contaduría General de la Nación
Contraloría General de la República
Corporación para el Desarrollo Sostenible
Corte Constitucional
Corte Suprema de Justicia
Departamento Nacional de Planeación
Federaciones
Fiscalía General de la Nación
Fondos
Institutos nacionales
Ministerios
Otras corporaciones
Otras entidades nacionales



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Policía Nacional
Registraduría nacional
Superintendencias
Unidades Administrativas

**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

**Tabla 5: Entidades Territoriales**


<b>Entidad Territorial</b>
Alcaldía
Area metropolitana
Concejo
Corporación Autónoma Regional
Gobernaciones
Juzgados municipales

**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

**Tabla 6: Personas Jurídicas**

<b>JURIDICA</b>
Asociaciones
Bancos de Proyectos
Comercio
Consortios
Empresa Pública
Energético
Estaciones de Servicio
Industrial
Infraestructura
JURIDICA
Minero
Municipios
No reporta
Otros
Servicios
Transporte
Tribunales
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Veedurías

**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

**Tabla 7: Personas Naturales**

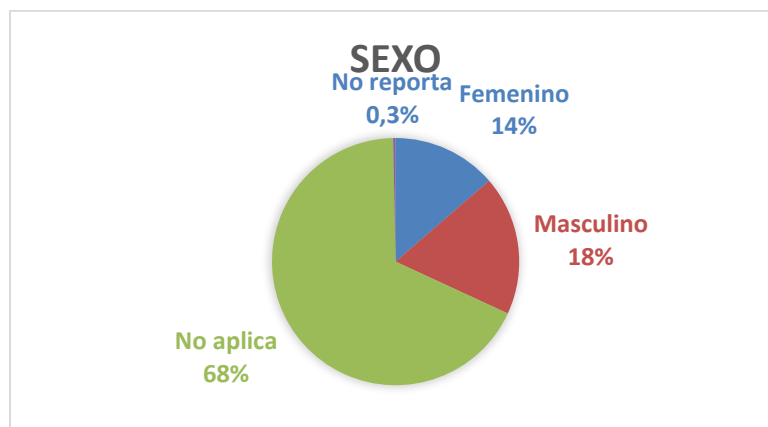
NATURAL
Afrocolombiano
Campesino
Ciudadanía en general
Indígena
Palenquera
LGTBI
Afrocolombiano
Indígena
Mestizo
Otros

**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

**6.1 Análisis de variables y relacionamiento**

Es importante mencionar que se realizó una explotación de datos de un universo de 42.717 registros de las bases de datos mencionadas anteriormente propiedad del Ministerio y con las cuales se identificarán los siguientes resultados y conclusiones:

**Tabla 8: Sexo**

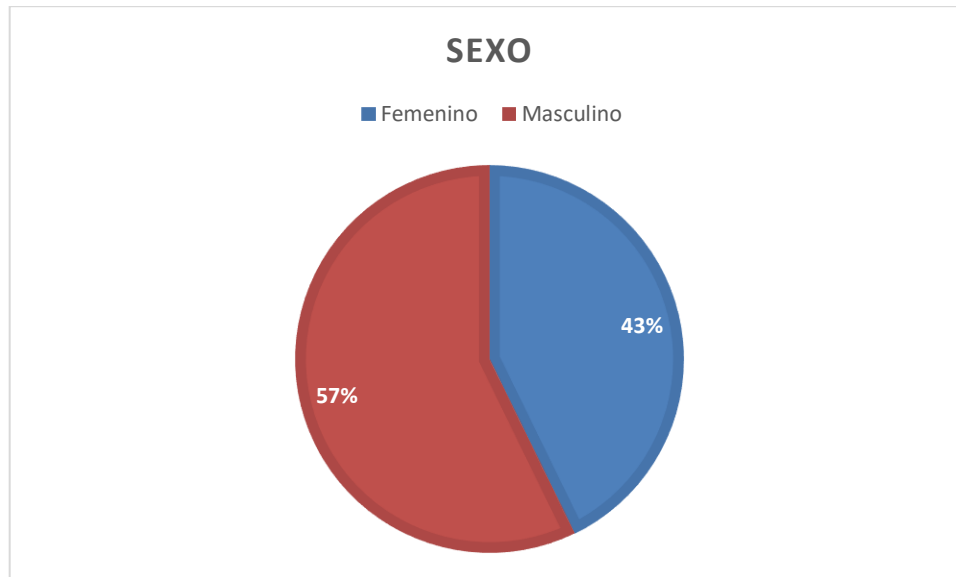


**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

De acuerdo con la gráfica se puede observar que hay un porcentaje muy alto que no aplica para esta categoría ya que el 68% que equivale 28.959 registros de personas jurídicas o entidades públicas y privadas.

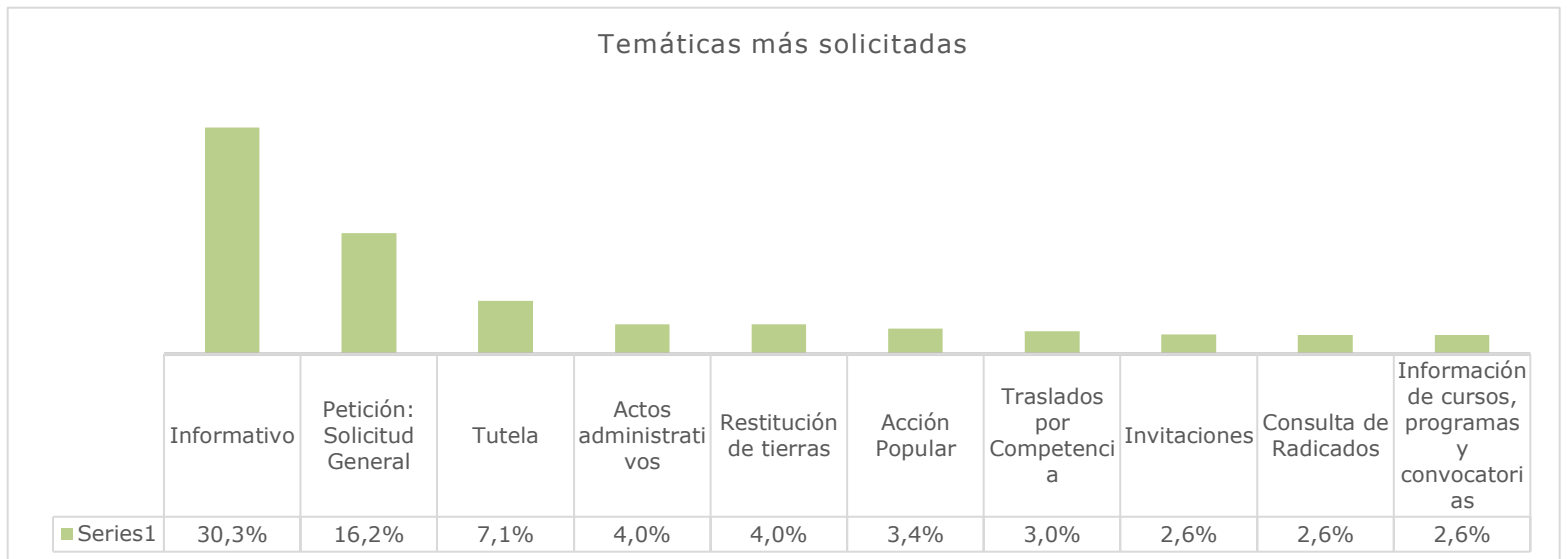
**Tabla 9: Sexo aplicable a personas naturales**



**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

En cuanto a las personas naturales se evidencia que la mayor participación la hacen los hombres con un poco más de la mitad, lo que corresponde a 7794 personas y 5829 respectivamente. Lo anterior refleja que en un mayor porcentaje son los hombres los que interactúan con el Ministerio para satisfacer sus necesidades de información, trámites o servicios.

**Tabla 10: Temáticas más solicitadas**

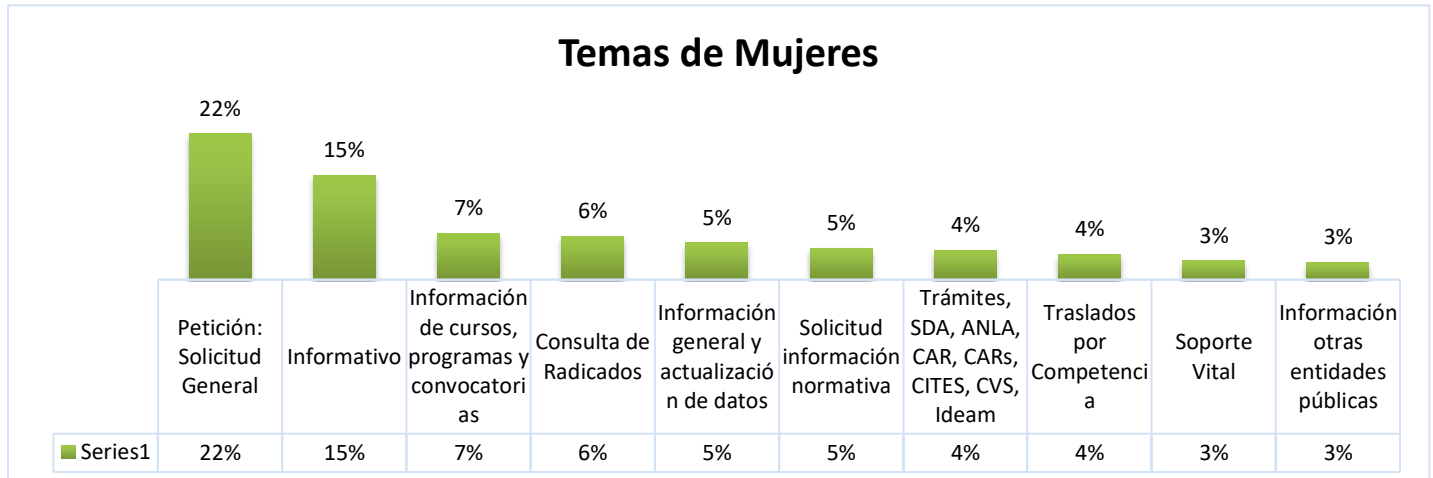


**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

Los temas que son más reiterados durante el 2025 para el ministerio, fueron aquellos en los que solicitaban información general del Ministerio, sus trámites, servicios con un 30.3% que corresponde a 12.927 personas o entidades; le sigue las peticiones formales con un 16.2% correspondiente a 6.905 registros y con una diferencia de los temas informativos del 50%. Luego se tienen temas que solicitan los grupos de valor, pero en un porcentaje muy bajo que corresponde en un rango de 1.000 a 1600 requerimientos, como las tutelas, los actos administrativos, información relacionada con restitución de tierras, acciones populares, entre otros.

Se consolidaron alrededor de 74 temáticas que llegan frecuentemente al Ministerio, sin embargo, se priorizaron 10 que representan el 75.6% de los requerimientos que llegan al ministerio para un total de 32.280 registros.

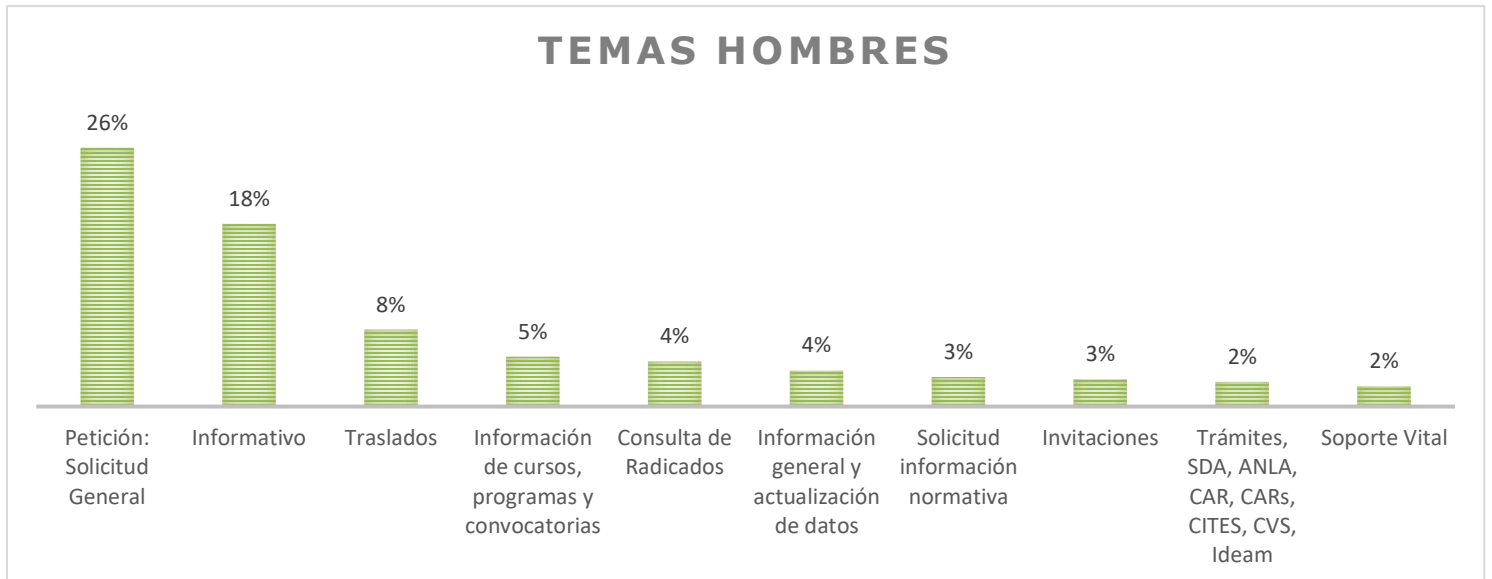
**Tabla 11: Temáticas más solicitadas de acuerdo con el sexo - Mujeres**



**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

De acuerdo con la gráfica se evidencia que las mujeres al igual que el promedio general, solicitan información general del ministerio, sus trámites y servicios con un total de 1258 registros, seguida de solicitudes informativas con un total de 900 registros. El 74% de las mujeres tratan temas de información general, trámites, soporte de la plataforma Vital e información que se traslada a otras entidades.

**Tabla 12: Temáticas más solicitadas de acuerdo al sexo -  
Hombres**

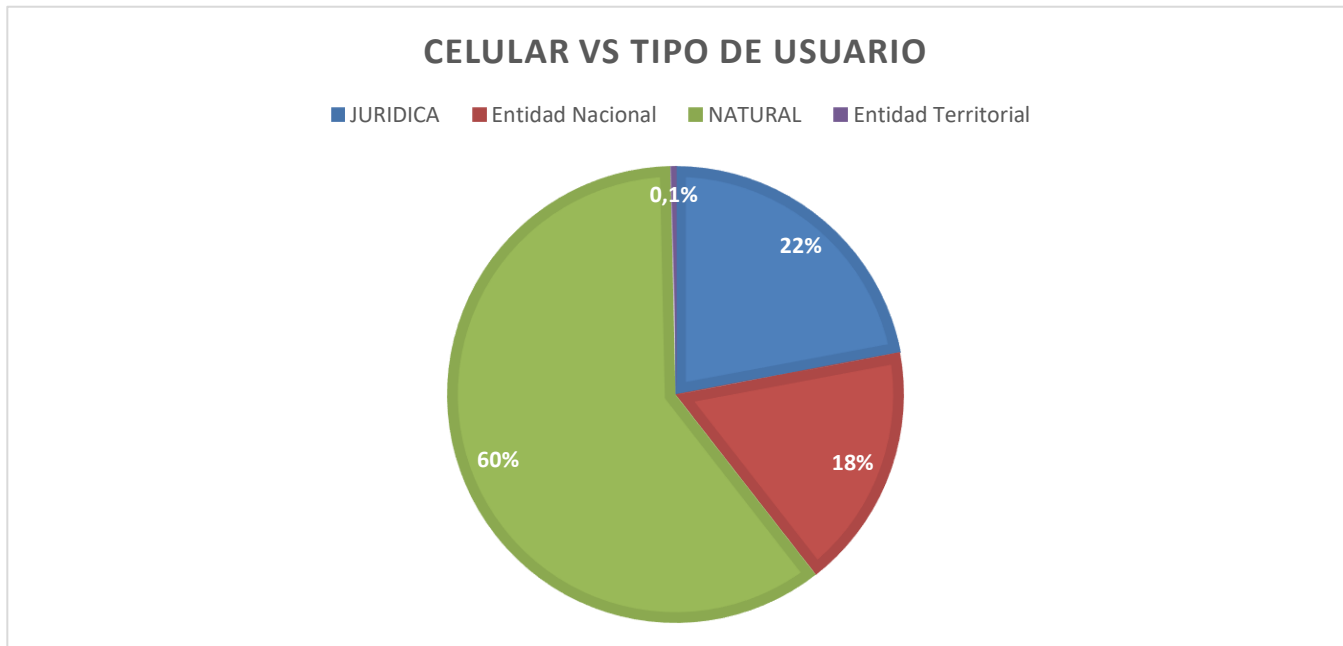


**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

En cuanto a las solicitudes de los hombres, se integran temas que no tienen las mujeres, como información sobre cursos, temas normativos, e invitaciones. Sin embargo, los porcentajes más altos son los relacionados con solicitudes de información que suman el 44% de los requerimientos lo que corresponde a 3418 registros.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

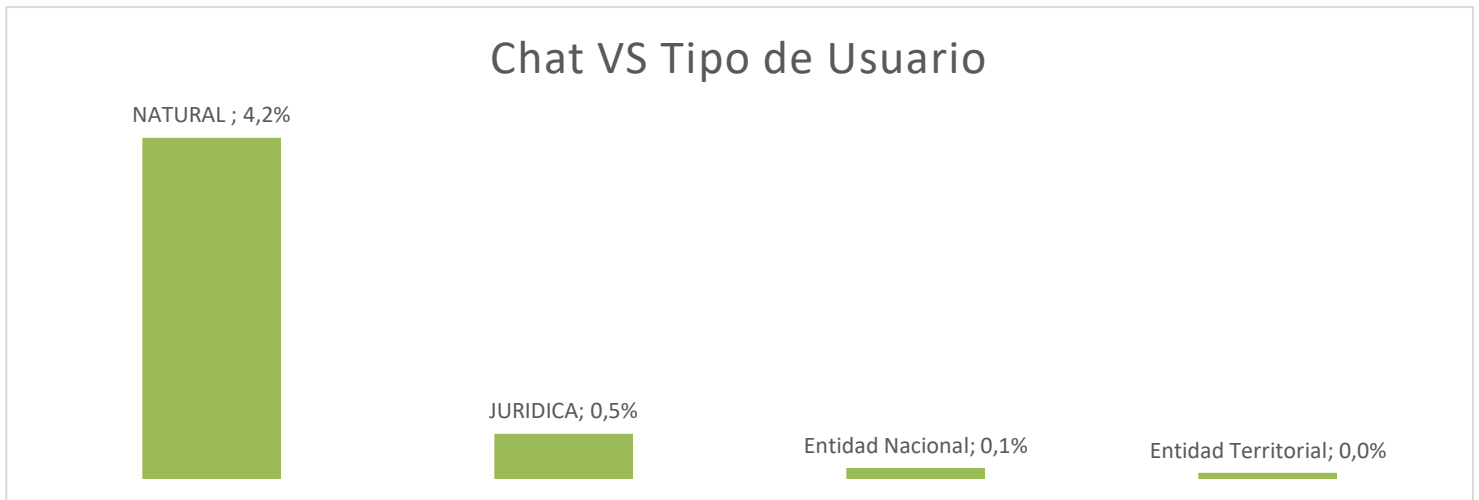
**Tabla 13: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Celular**



**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

Las personas naturales en mayor medida usan los canales telefónicos y en este caso el celular con un total de 688 registros, seguido de las personas jurídicas con 252 solicitudes. La proporcionalidad frente a los demás canales es de 2.68%, lo cual es bajo respecto a los canales de PQRSD.

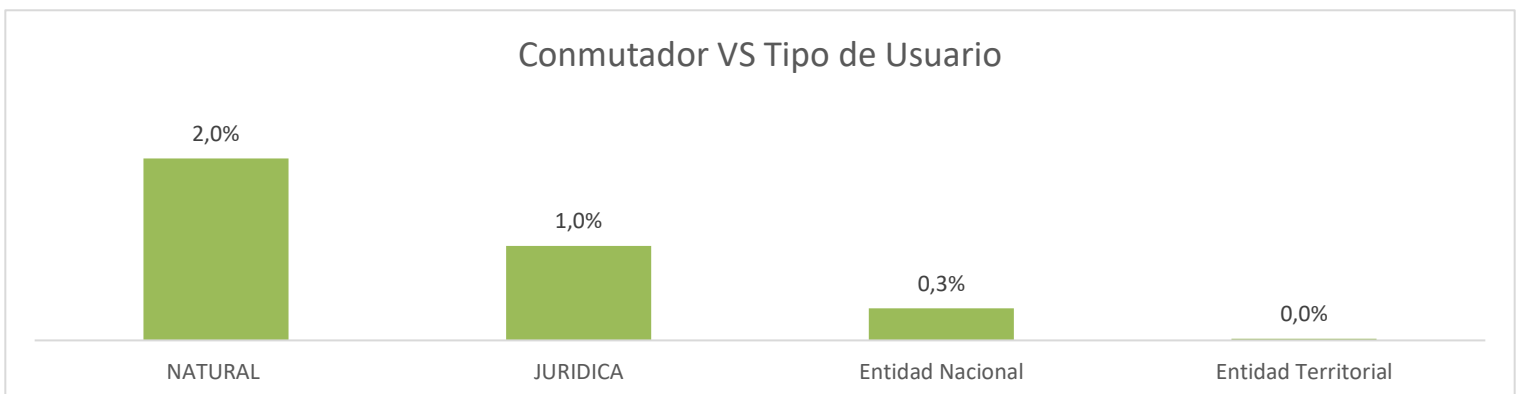
**Tabla 14: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Chat**



**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

En este caso la persona natural es quien más hace uso del chat con un registro de 2059 solicitudes. Sin embargo, la proporcionalidad del uso de este canal frente a los demás es muy bajo realmente, un 4,82%.

**Tabla 15: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Conmutador**

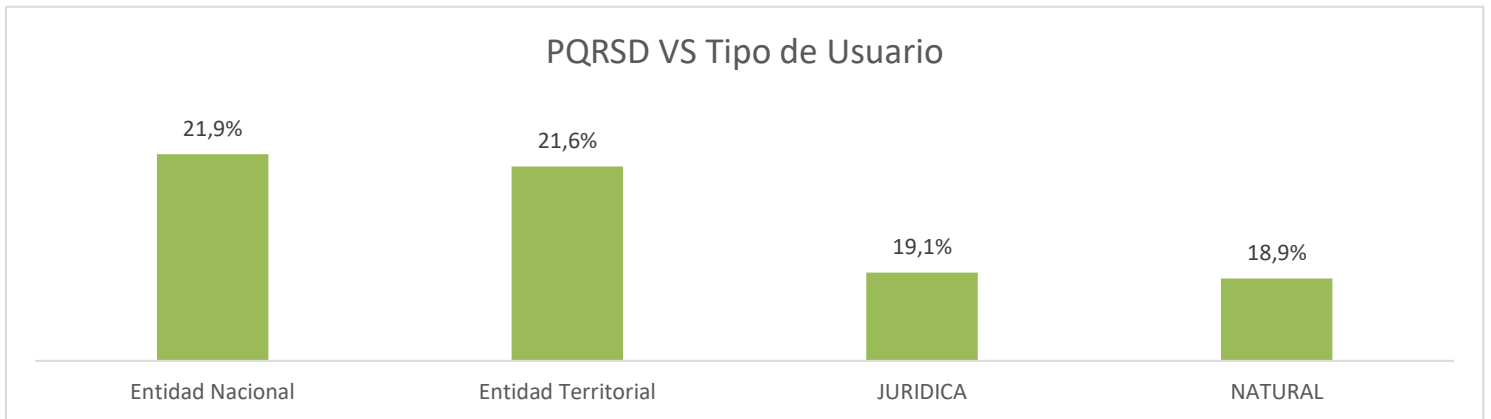


**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Para este caso, el porcentaje de uso del conmutador es del 3,35% que equivale a 1400 registros. Para este canal también son las personas naturales las que en mayor medida hacen uso de este canal.

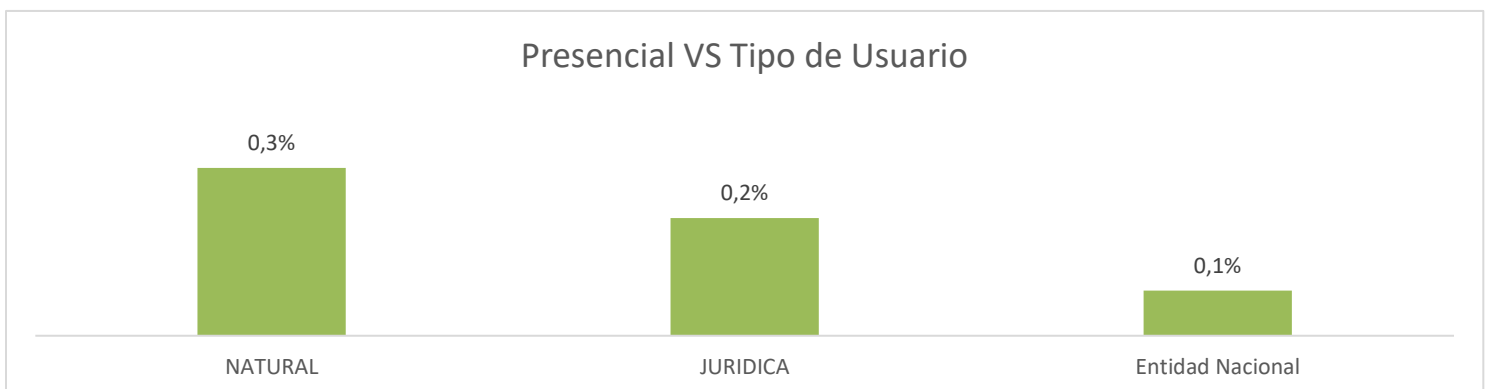
**Tabla 16: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Canales PQRSD**




**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

Para este caso, la muestra es muy representativa, debido a que los canales de PQRSD representan el 81% de los registros, donde son las entidades nacionales y territoriales en mayor medida que hacen uso de estos medios. Lo que representan más del 40% con un total de 18.555 registros.

**Tabla 17: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Presencial**

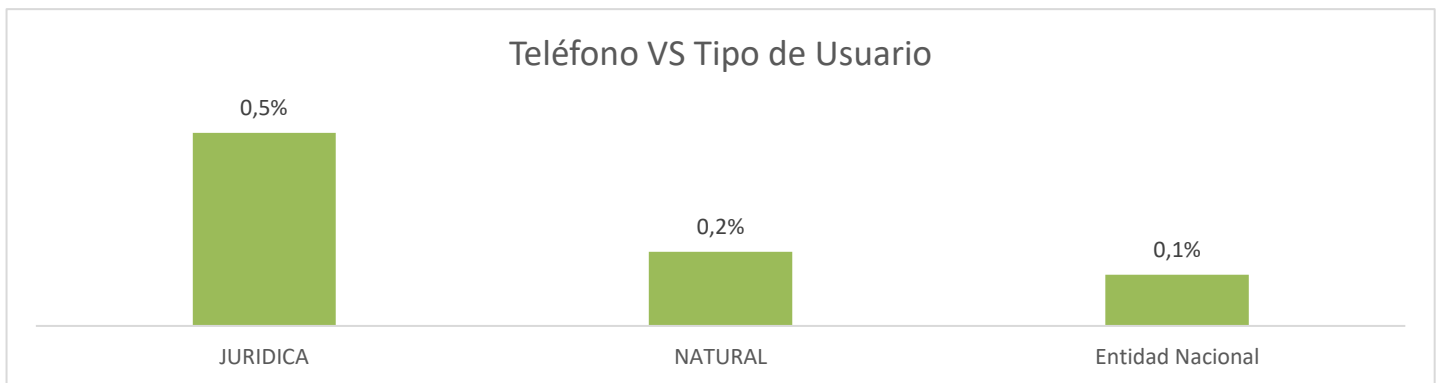


**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Los canales presenciales son unos de los que menos usan las personas naturales y jurídicas, tan solo 500 personas lo usan de un universo de más de 40 mil registros.

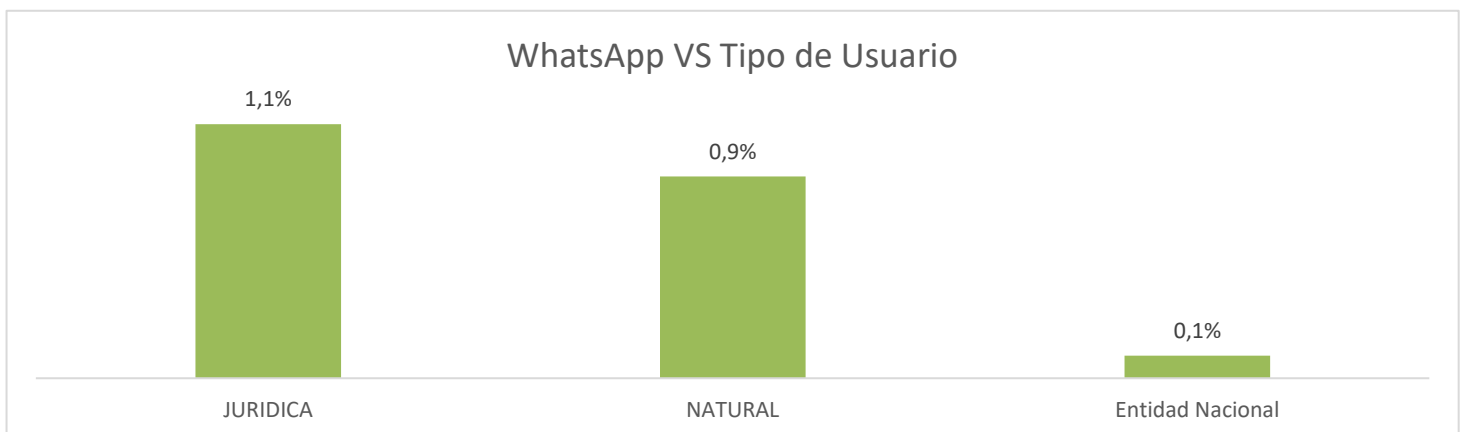
**Tabla 18: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – Teléfono**



**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

Otro canal que no se usa en gran proporción como ocurre con el presencial es el telefónico, ya que tan solo el 0,7% de los requerimientos llegan por este medio.

**Tabla 19: Canales de atención relacionado con el tipo de usuario – WhatsApp**



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

**Fuente:** Base de datos atención a la ciudadanía, PQRSD y Subdirección de Educación y Participación ciudadana- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio la ciudadanía.

Finalmente tenemos en WhatsApp que ha crecido en los últimos años y es de resaltar que su mayor uso es por parte de las personas jurídicas, que corresponde a 485 registros. Este canal se ha convertido en uno muy importante y se espera que siga creciendo.

## 7. Servicios y Trámites de MADS

A continuación, se presentan los trámites y servicios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin de mostrar de manera clara cómo se atienden las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor.

### Trámites:

El Ministerio cuenta actualmente con ocho trámites en cumplimiento de la normativa vigente, orientados a la gestión ambiental, el uso sostenible de los recursos naturales y el cumplimiento de compromisos internacionales.

Entre estos se encuentran los permisos CITES, que autorizan el comercio internacional de especies de flora y fauna silvestre, garantizando que no se afecte su conservación. También se incluye la evaluación de viabilidad de sustracción en áreas de reserva forestal de orden nacional, mediante la cual se analiza si es posible desarrollar actividades específicas en estas zonas sin comprometer su función ambiental.

Asimismo, el Ministerio gestiona el contrato de acceso a recursos genéticos y sus productos derivados, requerido para la investigación científica y el aprovechamiento de la biodiversidad, asegurando el cumplimiento de la normativa sobre acceso y distribución de beneficios.

En relación con el cambio climático, se desarrollan varios trámites asociados al Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL). Entre ellos se encuentran la carta de no objeción a proyectos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), que valida la coherencia de estos proyectos con las políticas nacionales; la carta de no objeción a programas de actividades (PoA), que permite agrupar múltiples acciones bajo un mismo esquema de mitigación; la aprobación nacional de proyectos MDL, que certifica su viabilidad dentro del país; la aprobación nacional de programas de actividades (PoA); y la autorización para coordinar programas de actividades, que habilita a una entidad para liderar este tipo de iniciativas.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Estos trámites son gestionados principalmente por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (DBBSE) y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo (DCCGR), de acuerdo con sus competencias misionales.

### **Servicios:**

En cuanto a los servicios, el Ministerio ofrece tres líneas principales orientadas a atender las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor, en cumplimiento de sus funciones establecidas.

El primero corresponde a la formulación y seguimiento de políticas públicas ambientales, mediante el cual el Ministerio diseña, orienta y evalúa las políticas, planes y estrategias relacionadas con la protección del ambiente y el desarrollo sostenible en el país.

El segundo es la elaboración de instrumentos normativos, que consiste en la expedición de normas, lineamientos y regulaciones que orientan la gestión ambiental, estableciendo criterios técnicos y jurídicos para el uso y manejo de los recursos naturales.

El tercer servicio es el acompañamiento en la implementación de políticas e instrumentos normativos, a través del cual el Ministerio brinda asistencia técnica a entidades territoriales, organizaciones y otros actores, con el fin de facilitar la aplicación efectiva de las políticas y regulaciones ambientales en los diferentes contextos del país.

Estos servicios permiten fortalecer la gestión institucional, garantizar la articulación con otros actores y promover el cumplimiento de los objetivos ambientales a nivel nacional y territorial.

### **Otros Procedimientos Administrativos (OPA):**

En relación con los **Otros Procedimientos Administrativos (OPA)**, el Ministerio cuenta con un procedimiento orientado a la autorización de actividades de bajo impacto ambiental en áreas de reserva forestal de orden nacional.

Este procedimiento permite evaluar y autorizar intervenciones específicas que, por su naturaleza y alcance, no generan afectaciones significativas sobre los ecosistemas, pero que requieren validación institucional para garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

A través de este OPA, la entidad analiza las condiciones técnicas, ambientales y normativas de las solicitudes presentadas, con el fin de asegurar que las actividades propuestas sean compatibles con los objetivos de conservación y uso sostenible de estas áreas.

Este procedimiento es gestionado por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (DBBSE), en coherencia con sus funciones relacionadas con la administración y protección de las áreas de reserva forestal.

En este contexto, si bien la oferta de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos del Ministerio responde a sus funciones misionales y cubre aspectos clave de la gestión ambiental, el análisis de la información disponible evidencia limitaciones en la calidad y completitud de los datos asociados a su uso, especialmente en variables diferenciales y de caracterización de los usuarios. Esta situación restringe la posibilidad de identificar con precisión qué grupos de valor acceden a estos instrumentos, así como las posibles brechas de acceso, uso o participación.

Adicionalmente, se identifica la necesidad de fortalecer el análisis más allá de la descripción de la oferta institucional, incorporando cruces de información que permitan reconocer patrones de uso, diferencias entre tipos de actores y posibles barreras en el acceso a los trámites y servicios. Esto resulta clave para orientar decisiones que mejoren la accesibilidad, la pertinencia y la efectividad de la oferta institucional.

En este sentido, se recomienda avanzar en la estandarización de los mecanismos de captura de información, el fortalecimiento de variables diferenciales y el desarrollo de análisis más integrales que permitan consolidar una gestión orientada a la ciudadanía, con enfoque diferencial y basada en evidencia.

**Tabla 19. Requerimientos y Trámites**

<b>Trámites</b>	<b>Porcentaje</b>
Trámites, SDA, ANLA, CAR, CARs, CITES, CVS, Ideam	31,2%
Certificados, ambiental, laboral, RUIA, Sello Verde, Respel	12,9%
Licencias Ambientales y permisos	10,1%
Información forestal (daño, reserva, deforestación, contaminación)	9,6%
Sello Ambiental y conservación	8,1%
Información sobre recursos genéticos, hídricos, de reposición y naturales	5,3%
Acción de cumplimiento	5,1%



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

Trámites	Porcentaje
Pago por servicios ambientales	4,1%
Información sobre residuos, sustancias y aguas residuales	3,8%
información, bonos, huella y mercados de carbono	3,6%
Bienestar animal	3,1%
Permiso CITES	1,3%
Disposición final	1,2%
Información sobre cambio climático	0,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

El porcentaje de solicitudes para trámites, servicios y OPAS no es muy alto ya que se habla de 2260 registros frente a más de 40.000 que tienen las bases de datos, sin embargo, en el cuadro se puede ver que los trámites que más se solicitan son los relacionados con CITES, temas de licencias, forestales, permisos, conservación y recursos naturales, lo que representa el 77.2% de los registros.

## 8. Conclusiones

En el análisis de la información asociada a educación y participación ciudadana se identifica una alta proporción de registros en categorías como “no reporta” o “no identifica”, especialmente en variables como edad, autorreconocimiento y enfoque diferencial. Esta situación limita la posibilidad de desarrollar un análisis robusto desde una perspectiva diferencial e interseccional, así como la identificación precisa de los grupos poblacionales que participan en los diferentes espacios.

Estas limitaciones pueden estar asociadas a factores estructurales relacionados con los instrumentos de captura de información, la no obligatoriedad de algunas variables y las dinámicas propias de los espacios de participación, en los cuales el registro de información sociodemográfica no siempre es priorizado. En este sentido, la calidad del dato condiciona el nivel de profundidad del análisis y su uso en la toma de decisiones.

No obstante, a partir de la información disponible, se identifican algunos elementos relevantes en términos de participación. En particular, se evidencia una concentración en ciertos grupos poblacionales y una baja representación de poblaciones con características diferenciales, lo que sugiere posibles brechas en el acceso o en la participación efectiva en estos espacios. Asimismo, la limitada diversidad en variables como autorreconocimiento restringe la visibilización de poblaciones étnicas y otros grupos de especial protección.

En este contexto, se hace necesario avanzar en el fortalecimiento de los mecanismos de recolección y registro de información, especialmente en variables diferenciales, así como en la incorporación de análisis más integrales que incluyan cruces de variables (como sexo, edad y condición diferencial), con el fin de identificar patrones de participación, posibles barreras de acceso y niveles de representatividad. Esto permitirá orientar de manera más efectiva las

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

estrategias de educación y participación ciudadana, en coherencia con los principios de inclusión, enfoque diferencial y toma de decisiones basada en evidencia.

La caracterización de la ciudadanía y grupos de valor del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para la vigencia 2025 permitió identificar, con base en información proveniente de registros administrativos institucionales, las principales dinámicas de interacción entre la entidad y sus diferentes actores. Este ejercicio evidencia que el relacionamiento del Ministerio responde a una lógica mixta, en la que confluyen actores individuales, organizacionales e institucionales.

Por otra parte, el ejercicio evidencia retos en la calidad, completitud y estandarización de la información, particularmente en variables como pertenencia étnica, enfoque diferencial, clasificación sectorial y temáticas, donde se presentan categorías como “no reporta” o “no se identifica”. Esta situación limita el alcance del análisis desde un enfoque diferencial y la posibilidad de profundizar en la caracterización de poblaciones específicas.

En este contexto, el análisis permite identificar algunas orientaciones generales para el fortalecimiento de la gestión institucional:

- (i)** avanzar en la consolidación de estrategias que faciliten el acceso a información clara y oportuna;
- (ii)** fortalecer los mecanismos de orientación al usuario, con el fin de optimizar la gestión de solicitudes;
- (iii)** continuar con el mejoramiento de los procesos de registro, calidad y estandarización de la información; y
- (iv)** promover enfoques diferenciales en la atención, que reconozcan las particularidades de los distintos grupos de valor.

En síntesis, la caracterización constituye un insumo relevante para comprender las dinámicas de interacción entre el Ministerio y sus grupos de valor, así como para orientar procesos de mejora continua en la gestión institucional, en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, el acceso a la información y la generación de valor público.

Se identifica una limitación en la calidad y completitud de la información disponible, especialmente en variables de clasificación y enfoque diferencial, donde se presentan categorías como “no reporta”, “no se identifica” y “otros”. Esta situación restringe el nivel de desagregación del análisis y la identificación precisa de algunos grupos de valor.

Estas limitaciones pueden estar asociadas a aspectos como el diseño de los instrumentos de captura, la no obligatoriedad de ciertos campos y prácticas heterogéneas en el registro de la información. En este sentido, los resultados deben interpretarse considerando estas restricciones, particularmente en lo relacionado con el análisis diferencial y sectorial.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 12	Vigencia: 21/07/2023	Código: D-A-SCD-01

## 9. Referencias

Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2026). *Informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información – PQRSD. Cuarto trimestre 2025*. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). *Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe (Acuerdo de Escazú)*.

Lineamientos del **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)** sobre caracterización de usuarios y grupos de valor en el marco del MIPG.

Manual o guía de **Política de Servicio al Ciudadano (MIPG)**.

Lineamientos de **Gobierno Digital** (MinTIC), especialmente en analítica de datos y gestión de información.

**Ley 1581 de 2012** (Protección de datos personales) y sus decretos reglamentarios.

**Ley 1341 de 2009** y actualizaciones (marco de tecnologías de la información y comunicaciones).

**Ley 1618 de 2013** (garantías para personas con discapacidad), para fortalecer el enfoque diferencial.

**Documento CONPES 3920 de 2018** (Política Nacional de Explotación de Datos – Big Data), aplicable al uso de datos administrativos.

