



**INFORME DE GESTIÓN**  
**1 de enero al 31 de marzo de 2026**

**UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA**

**ABRIL, 2026**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL.....	3
3. PLANEACIÓN Y GESTIÓN .....	5
3.1 Procesos y procedimientos. ....	5
3.2 Indicadores.....	6
4. RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA. ....	7
4.1 Canales de atención de primer contacto .....	7
4.2 Satisfacción por atención en canales de primer contacto.....	9
4.3 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción.....	12
4.3.1 Radicación .....	12
4.3.2 Direccionamiento y traslados .....	14
4.3.3 Seguimiento a gestión de PQRSD .....	15
4.3.4 Calidad y oportunidad de las respuestas a PQRSD.....	16
4.4 Atención a personas con discapacidad .....	18
4.5 Lenguaje Claro e Incluyente.....	19
5. INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES CIUDADANAS. ....	21
6. GOBIERNO ABIERTO .....	23
6.2. Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	32
6.3. Colaboración e innovación Pública y Tecnológica .....	35
6.3.1 Evolución del Ecosistema Digital de Datos .....	35
6.3.2 Fortalecimiento de la Analítica y Seguimiento de PQRSD.....	37
6.3.3 Iniciativa Estratégica: Ecosistema Digital de Atención Inteligente.....	38
6.3.4 Arquitectura de Solución Implementada: El Ecosistema Digital Estructurado .....	39
7. Ejecución contractual y financiera .....	41

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida la gestión adelantada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, en cumplimiento de las funciones definidas en la Resolución 1019 de 2023 y en articulación con el marco normativo vigente en materia de atención a la ciudadanía, acceso a la información pública, transparencia, gobierno abierto y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

Durante el periodo de análisis, la UCGA orientó su gestión al fortalecimiento de un servicio institucional efectivo, oportuno y transparente, mediante la implementación de acciones alineadas con los principios de gobierno abierto, participación ciudadana y mejora continua. En este contexto, se consolidaron estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, optimización de la atención a usuarios internos y externos, y fortalecimiento de capacidades institucionales, contribuyendo a una respuesta más eficiente frente a las demandas ciudadanas y al incremento de la confianza en la gestión pública.

El informe presenta los principales resultados alcanzados, así como un análisis de los avances en la implementación del Modelo de Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con énfasis en el fortalecimiento de los mecanismos de interacción entre la entidad y la ciudadanía, y su contribución al mejoramiento del desempeño institucional.

En este marco, y con el propósito de consolidar una gestión pública centrada en el ciudadano, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible avanzó en la formulación de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, orientada a garantizar el acceso oportuno, eficaz y transparente a la información, trámites y servicios, incorporando como eje estructural las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

En coherencia con esta directriz, la UCGA focalizó su gestión en el mejoramiento de la experiencia ciudadana y el fortalecimiento del relacionamiento institucional, mediante la optimización de los canales de atención, el impulso de estrategias de transparencia y acceso a la información, la promoción de mecanismos de participación ciudadana para la mejora del servicio, y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al servicio y la atención con enfoque diferencial.

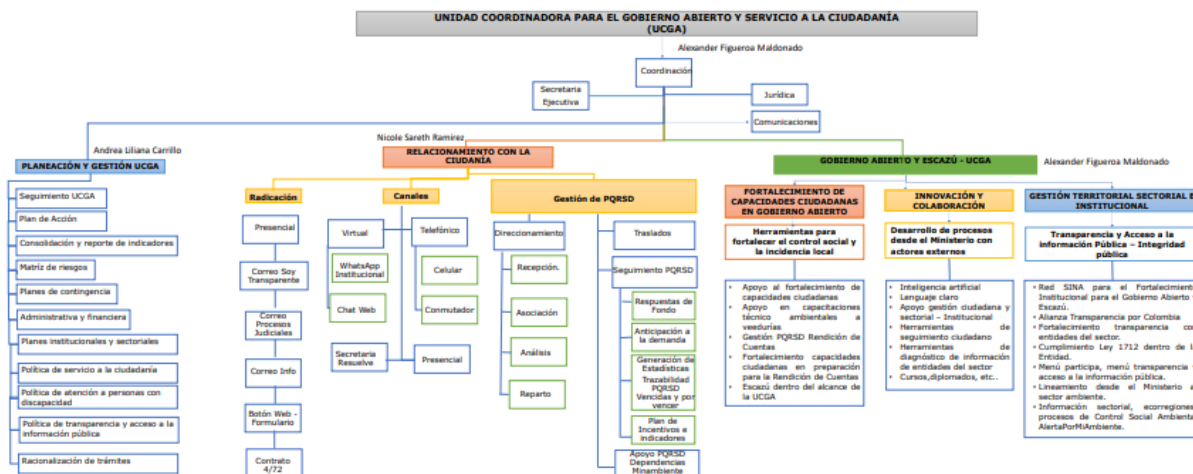
## 2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Con el propósito de fortalecer el desempeño institucional y optimizar la capacidad operativa de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto (UCGA), se estructuró e implementó un esquema funcional interno orientado a alinear las funciones del equipo con los objetivos estratégicos del área (Ver Figura 1).

Este modelo organizacional ha permitido consolidar una asignación más eficiente de responsabilidades, incrementar la claridad en la definición de roles y robustecer los mecanismos de articulación entre procesos. Como resultado, se evidencia una mejora en la coordinación interna, un uso más estratégico de los recursos disponibles y mayores niveles de eficiencia en la ejecución de las actividades misionales.

Adicionalmente, la implementación de este esquema ha fortalecido las capacidades de seguimiento y control de metas, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia y contribuyendo a la mejora continua de los servicios orientados a la ciudadanía, en coherencia con los lineamientos institucionales de calidad, transparencia y enfoque al usuario.

**Figura 1. Organigrama interno de la UCGA**



Fuente: Elaboración Propia

En el marco de la reorganización funcional orientada al fortalecimiento de la eficiencia administrativa y la especialización de procesos, se precisa que la gestión del proceso de radicación estuvo a cargo de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) hasta el 6 de abril de 2026. A partir de esta fecha, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 0298 de abril de 2026 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, dicha

función fue trasladada a la Oficina de Gestión Documental, en coherencia con los principios de orden archivístico, trazabilidad documental y gestión integral de la información.

Esta decisión responde a la necesidad de alinear el proceso de radicación con el ciclo de vida documental y los estándares técnicos en materia de gestión documental, garantizando mayor control, integridad y eficiencia en el manejo de la información institucional.

En este contexto, la UCGA reafirma su rol estratégico centrado en el fortalecimiento del gobierno abierto, la transparencia, el acceso a la información y el relacionamiento efectivo con la ciudadanía, permitiendo focalizar su gestión en funciones misionales de mayor valor agregado, mientras que la radicación se consolida como un proceso técnico-administrativo especializado bajo la competencia natural de la Oficina de Gestión Documental.

### 3. PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### 3.1 Procesos y procedimientos.

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) adelantó una gestión integral orientada a la revisión, actualización, estandarización y fortalecimiento de sus procesos y procedimientos, en el marco del Sistema Integrado de Gestión y en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el propósito de consolidar mayores niveles de eficiencia, control y calidad en la prestación del servicio.

En este contexto, se desarrolló un análisis técnico y funcional de los procedimientos vigentes, que permitió identificar oportunidades de mejora y asegurar su alineación con la normativa institucional, la política de servicio a la ciudadanía y las necesidades de los grupos de valor. Como resultado, se optimizaron los flujos de trabajo, se eliminaron reprocesos y se fortaleció la claridad en la asignación de responsabilidades, impactando positivamente los tiempos de respuesta y la capacidad operativa del área.

Un avance relevante fue la estandarización de los procesos asociados a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), incorporando criterios de trazabilidad, control y oportunidad en la atención, lo que contribuye a garantizar una gestión más homogénea, transparente y alineada con los principios de servicio al ciudadano.

De manera complementaria, se consolidó la revisión y validación integral de la documentación asociada —manuales, instructivos, formatos y registros—, así como la actualización de los procedimientos relacionados con el relacionamiento con la ciudadanía, la atención con enfoque

diferencial, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la transparencia, bajo criterios de estandarización e interoperabilidad.

Así mismo, se fortaleció la articulación con áreas misionales y de apoyo, garantizando una visión integral del servicio y la consistencia en la gestión de los procesos. Este proceso fue acompañado de estrategias de capacitación dirigidas al equipo de trabajo, orientadas a asegurar la apropiación de los ajustes implementados, estandarizar prácticas operativas y fortalecer las capacidades institucionales para la sostenibilidad de las mejoras.

Como resultado, se avanzó en la intervención y actualización de los documentos asociados al Proceso de Servicio a la Ciudadanía, consolidando una base documental robusta, estandarizada y alineada con las mejores prácticas de gestión pública.

En este sentido, el rediseño y fortalecimiento de los procesos de la UCGA contribuyen de manera directa a la mejora de la eficiencia operativa, la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, el cumplimiento normativo y el posicionamiento de la transparencia como eje transversal de la gestión institucional.

Así mismo, la actualización y estandarización de los procedimientos facilita el seguimiento, control y mejora continua, en coherencia con los principios de gobierno abierto y excelencia en la atención a la ciudadanía.

## 3.2 Indicadores

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) cuenta con un conjunto de siete (7) indicadores de gestión, orientados a medir el desempeño institucional del Ministerio en términos de la atención, oportunidad y calidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como en la implementación de lineamientos asociados a gobierno abierto, transparencia, acceso a la información y servicio a la ciudadanía.

Estos indicadores se enmarcan en lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y demás lineamientos normativos aplicables en materia de servicio al ciudadano y gestión pública, constituyéndose en herramientas clave para el monitoreo del desempeño y la toma de decisiones.

En la siguiente tabla se presentan los indicadores definidos, junto con su periodicidad de medición. Para cada uno de ellos, la UCGA realiza un análisis periódico orientado a evaluar el

comportamiento de las variables que componen su cálculo, estableciendo rangos de desempeño con límites satisfactorios e insatisfactorios que permiten valorar el nivel de cumplimiento institucional.

Este esquema de medición posibilita un seguimiento continuo y sistemático de la gestión, promoviendo la adopción de buenas prácticas y el fortalecimiento de la capacidad de respuesta del Ministerio. En aquellos casos en que los indicadores no alcanzan los niveles esperados, se formulan e implementan planes de acción orientados a mitigar riesgos, corregir desviaciones y fortalecer la gestión tanto de la UCGA como de las demás dependencias involucradas, en un marco de corresponsabilidad institucional y mejora continua.

**Tabla 1. Indicadores analizados y reportados desde la UCGA**

<b>INDICADOR</b>	<b>Periodicidad</b>
Indicador SCD 001 (Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD)	Bimestral
Indicador SCD 002 (Satisfacción en la atención de canales de primer contacto)	Bimestral
Indicador SCD 004 (Ejecución de Actividades de Gobierno Abierto)	Trimestral
Indicador SCD 005 (Cumplimiento de pautas de accesibilidad web)	Semestral
Indicador SCD 006 (Cumplimiento de los requisitos establecidos en el índice de transparencia)	Trimestral
Indicador SCD 007 (Direccionamiento de PQRSD y solicitudes de acceso de información pública)	Mensual
Indicador SCD 008 (Cumplimiento de Requisitos Legales_RV)	Anual

Fuente: Elaboración propia

## **4. RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.**

### **4.1 Canales de atención de primer contacto**

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha dispuesto un esquema multicanal de atención a la ciudadanía, a través del cual se ha garantizado el acceso oportuno a información, orientación

y acompañamiento en relación con los trámites y servicios institucionales. Estos canales han permitido atender de manera integral las consultas ciudadanas, facilitando la comprensión de requisitos, procedimientos y aspectos clave de la gestión sectorial.

La operación de este modelo de atención ha contribuido al fortalecimiento de la comunicación institucional, la mejora en la experiencia del ciudadano y el posicionamiento de la transparencia como eje transversal en la prestación de los servicios, en coherencia con los lineamientos de gobierno abierto y servicio al ciudadano.

En este contexto, se presentan a continuación las cifras consolidadas y su análisis correspondiente al periodo evaluado, con el fin de evidenciar el comportamiento de la demanda, la capacidad de respuesta institucional y las oportunidades de mejora en la gestión de la atención a la ciudadanía.

**Tabla 2. Cantidad de contactos ciudadanos por los diferentes canales de atención**

<b>Canales de contacto de la ciudadanía</b>	<b>Cantidad de contactos I Trimestre 2026</b>	<b>%</b>
Celular	292	12%
Chat Web Institucional	544	23%
Conmutador	646	28%
Atención presencial	159	7%
Telefónico	163	7%
WhatsApp	542	23%
<b>Total general</b>	<b>2346</b>	<b>48%</b>

Fuente: Base de datos de canales de primer contacto UCGA 2026. Corte a 31 de marzo 2026

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible registró un total de 2.346 interacciones a través de sus canales de atención, evidenciando la dinámica de la demanda ciudadana y la relevancia del modelo multicanal en la gestión del servicio.

El análisis por canal muestra una alta concentración en medios de atención asistida y digital. El Conmutador se posiciona como el principal canal de interacción, con una participación del 28%, seguido por el Chat Web Institucional y WhatsApp, ambos con una participación del 23%, lo que confirma la consolidación de los canales digitales como mecanismos preferentes de contacto por parte de la ciudadanía.

Por su parte, el canal Celular representa el 12% de las interacciones, mientras que los canales Telefónico y Presencial mantienen participaciones del 7% cada uno, reflejando una demanda estable en los canales tradicionales, especialmente para atenciones que requieren mayor acompañamiento o interacción directa.

En conjunto, la distribución de las interacciones evidencia un comportamiento mixto en los hábitos de contacto de la ciudadanía, caracterizado por una alta adopción de canales digitales, sin que ello implique una sustitución total de los canales tradicionales. Este patrón sugiere la necesidad de mantener un equilibrio en la capacidad operativa de los diferentes canales, garantizando niveles adecuados de cobertura, oportunidad y calidad en la atención.

Desde una perspectiva estratégica, los resultados ratifican la importancia de continuar fortaleciendo la interoperabilidad y articulación del modelo multicanal, priorizando la optimización de los canales de mayor demanda, así como el mejoramiento de la experiencia del usuario en los puntos de contacto. Así mismo, se identifican oportunidades para profundizar en el análisis de comportamiento de los usuarios, con el fin de anticipar tendencias, gestionar picos de demanda y orientar la toma de decisiones hacia una prestación del servicio más eficiente, accesible y centrada en el ciudadano.

Los resultados del primer trimestre evidencian un proceso de consolidación y maduración del modelo multicanal de atención a la ciudadanía, en el que no solo se garantiza la cobertura de los servicios, sino que se avanza hacia una gestión más eficiente, segmentada y centrada en las necesidades de los usuarios. La evolución en los patrones de interacción refleja una ciudadanía que combina de manera estratégica el uso de canales digitales y asistidos, lo que plantea el desafío institucional de optimizar la capacidad de respuesta y la calidad del servicio en todos los puntos de contacto.

En este contexto, la gestión adelantada por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) se orienta a fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia, mejorar la experiencia del usuario y consolidar un modelo de atención interoperable, transparente y sostenible, alineado con los principios de gobierno abierto. Este enfoque permite no solo responder a la demanda actual, sino anticipar tendencias y posicionar al Ministerio como una entidad referente en la gestión integral del servicio a la ciudadanía.

## 4.2 Satisfacción por atención en canales de primer contacto.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) implementa de manera sistemática la medición de la satisfacción ciudadana en los canales de primer contacto —WhatsApp, celular, conmutador, chat web y ventanilla única de correspondencia— como un

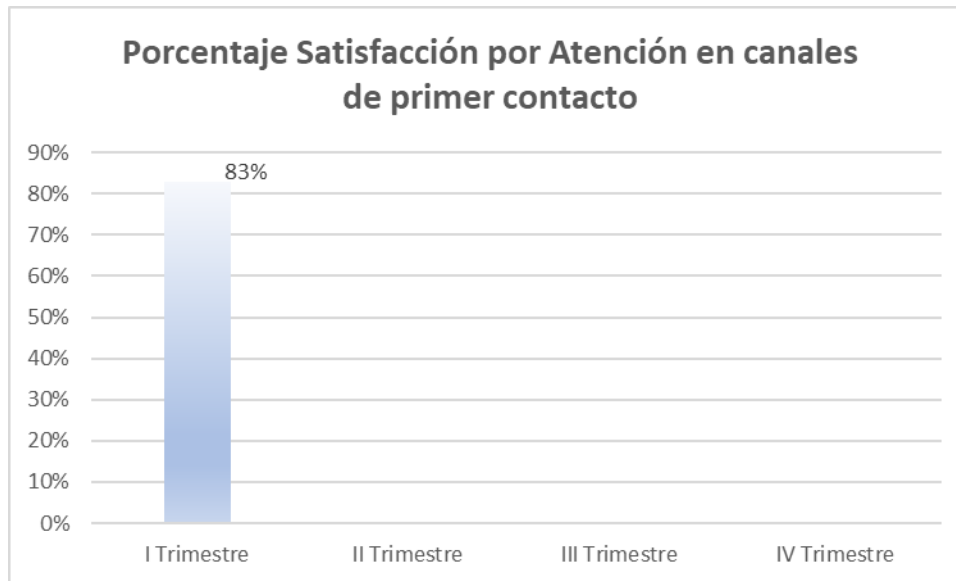
instrumento clave para evaluar la calidad del servicio y la experiencia del usuario en su interacción con la entidad.

Este mecanismo permite generar información estratégica sobre variables críticas del servicio, tales como la oportunidad en la atención, la calidad y claridad de la información suministrada, el nivel de conocimiento de los colaboradores, las condiciones de infraestructura para la atención y los atributos asociados al trato digno, respetuoso y orientado al ciudadano.

Los resultados obtenidos son objeto de análisis permanente, lo que permite identificar de manera oportuna tendencias, brechas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio. Así mismo, estos insumos fortalecen la toma de decisiones basada en evidencia y la implementación de acciones de mejora continua orientadas a optimizar la experiencia ciudadana.

En términos de seguimiento institucional, los resultados de la medición son consolidados y reportados de manera bimestral a la Oficina Asesora de Planeación, en el marco del indicador SCD002: "Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía por la atención de canales de primer contacto", contribuyendo al monitoreo del desempeño institucional y al cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

## **Figura 2. Porcentaje de Satisfacción por Atención en canales de primer contacto I Trimestre**



Fuente: Encuesta de Satisfacción por Atención en canales de primer contacto UCGA 2026. Corte a 31 de marzo 2026.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el indicador SCD002: "Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía por la atención en canales de primer contacto" registró un desempeño favorable, alcanzando un promedio del 83%, superando la meta establecida del 75% y evidenciando la efectividad de la gestión institucional en la prestación del servicio.

A nivel mensual, el comportamiento del indicador muestra un resultado del 80% en enero, seguido de un desempeño sobresaliente en febrero con el 97%, y una variación en marzo con el 73%, ubicándose ligeramente por debajo del umbral esperado. No obstante, el balance consolidado del trimestre refleja una tendencia positiva y un nivel adecuado de satisfacción por parte de la ciudadanía.

Este resultado da cuenta de la capacidad institucional para garantizar condiciones de atención alineadas con criterios de calidad, oportunidad, claridad en la información, dominio técnico por parte de los colaboradores y trato respetuoso hacia los usuarios, variables que estructuran la medición del indicador y que inciden directamente en la percepción del servicio.

En términos generales, el comportamiento observado permite evidenciar que, si bien se presentan variaciones puntuales en el desempeño, la gestión se mantiene por encima del estándar definido, lo que ratifica la importancia de este indicador como herramienta estratégica para el monitoreo de la calidad del servicio, la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento continuo de la experiencia ciudadana, en coherencia con los lineamientos de gobierno abierto y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La información detallada y su análisis se encuentran disponibles en los informes oficiales elaborados por la UCGA, publicados en el siguiente enlace institucional:

<https://www.minambiente.gov.co/unidad-coordinadora-para-el-gobierno-abierto/informe-encuesta-de-satisfaccion-por-atencion-a-la-ciudadania/>

## 4.3 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción.

### 4.3.1 Radicación

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en cumplimiento de los principios de transparencia, accesibilidad y eficiencia en la gestión pública, registró durante el periodo reportado un total de 16.858 comunicaciones oficiales, recibidas a través de los canales institucionales dispuestos para tal fin. Este volumen de radicación evidencia una dinámica significativa en la demanda ciudadana y la capacidad institucional para garantizar el trámite oportuno de las solicitudes, en el marco del derecho de petición y el acceso a la información pública.

Desde una perspectiva de gestión, este comportamiento refleja una carga operativa relevante que exige mantener altos niveles de articulación, trazabilidad y control en el manejo documental, así como en los tiempos de respuesta. Así mismo, da cuenta de la confianza de la ciudadanía en los canales oficiales de la entidad y en los mecanismos dispuestos para la atención de sus requerimientos.

En términos estratégicos, la gestión de este volumen de comunicaciones plantea la necesidad de continuar fortaleciendo la eficiencia de los procesos asociados a la radicación, distribución y seguimiento, con el fin de optimizar la capacidad de respuesta institucional, prevenir cuellos de botella y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

A continuación, se presentan los datos detallados:

### Tabla 3. Cantidad de Comunicaciones oficiales radicadas ante el Ministerio

---

**Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible**

F-E-SIG-26:V7 02-08-2024

Dirección: Calle 37 #8 - 40, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 332 3400 - 3133463676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 919301

<b>Medio de Recepción</b>	<b>Cantidad de comunicaciones oficiales I Trimestre</b>	<b>%</b>
Correo electrónico	10.261	91%
Formulario Web PQRSD	1158	7%
Interoperabilidad RENARE	17	0%
Chat	1	0%
Presencial	0	0%
Ventanilla Única de Correspondencia	335	2%
<b>Total general</b>	<b>16.858</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte "Informe PQRSD" generado desde el Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 31 de marzo de 2026.

Durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible gestionó un total de 16.858 comunicaciones oficiales a través de los canales de recepción institucional, reflejando una dinámica significativa en la interacción con la ciudadanía y una demanda sostenida de servicios e información.

El análisis de la distribución evidencia una alta concentración en el canal de correo electrónico, que agrupa el 91% de las comunicaciones recibidas, consolidándose como el principal punto de entrada de solicitudes. Este comportamiento, si bien confirma la preferencia por canales digitales accesibles y de uso generalizado, también representa un elemento crítico desde la perspectiva de gestión, al generar dependencia operativa sobre un único canal y potenciales riesgos asociados a la capacidad de respuesta, trazabilidad y oportunidad en la atención.

El Formulario Web PQRSD, con una participación del 7%, se posiciona como un canal estratégico que permite estructurar de manera más eficiente la información desde el origen, facilitando la clasificación, priorización y trazabilidad de las solicitudes. En este sentido, su fortalecimiento y promoción se configura como una oportunidad clave para optimizar la gestión interna y mejorar la calidad del dato.

Por su parte, la Ventanilla Única de Correspondencia (2%) y los canales de interoperabilidad y chat, con participaciones marginales, cumplen un rol complementario dentro del modelo de recepción, garantizando alternativas para casos específicos y contribuyendo a la cobertura del servicio.

Desde una perspectiva estratégica, los resultados evidencian un modelo de recepción con alta centralización en canales digitales no estructurados, lo que plantea la necesidad de avanzar hacia una mayor diversificación y equilibrio en el uso de los medios disponibles, así como en la implementación de estrategias que incentiven el uso de canales que optimicen la gestión documental y la eficiencia operativa.

En este contexto, la entidad enfrenta el reto de fortalecer la arquitectura del modelo multicanal, priorizando la interoperabilidad, la automatización de procesos y la gestión inteligente de la información, con el fin de garantizar no solo la capacidad de respuesta ante el volumen de solicitudes, sino también la calidad, trazabilidad y oportunidad en la atención a la ciudadanía.

### 4.3.2 Direccionamiento y traslados

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1019 de 2023, la UCGA es la dependencia responsable de implementar las acciones necesarias para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y solicitudes de información pública, en concordancia con lo establecido en Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, la Ley 2080 de 2021 y el Decreto 1166 de 2016.

Su labor se orienta a garantizar la efectividad en la atención y servicio a la ciudadanía, entendida como la entrega de respuestas oportunas y de calidad, en cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información y buen servicio.

En desarrollo de estas funciones, la UCGA realiza las siguientes acciones:

**Tabla 4. Gestión Comunicaciones oficiales.**

Gestión	Cantidad de gestiones	
	I Trimestre	%
<b>Direccionamiento</b>	3.296	33%
<b>Traslados</b>	6.849	67%
<b>Total</b>	10.145	100%

Fuente: Base de datos de direccionamiento y base de datos de traslados-Equipo PQRSD. Corte 31 de marzo de 2026.

Durante el primer trimestre de 2026, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) gestionó un total de 10.145 comunicaciones oficiales, de las cuales el 33% (3.296) correspondieron a direccionamientos y el 67% (6.849) a traslados.

La distribución de la gestión evidencia una mayor concentración en los traslados, lo que sugiere una dinámica operativa en la que una proporción significativa de las solicitudes requiere ser remitida a otras dependencias o entidades para su atención, en función de las competencias institucionales. Este comportamiento refleja la complejidad de los requerimientos ciudadanos y la necesidad de garantizar una adecuada articulación interinstitucional para asegurar respuestas oportunas y de fondo.

Por su parte, los direccionamientos representan un componente relevante de la gestión, en tanto permiten orientar de manera adecuada las solicitudes desde el primer punto de contacto, optimizando los tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia en la atención. No obstante, la relación observada entre direccionamientos y traslados plantea oportunidades para fortalecer los procesos de clasificación inicial, con el fin de reducir reprocesos y mejorar la canalización efectiva de las solicitudes.

En términos estratégicos, estos resultados evidencian la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de análisis, asignación y seguimiento de las comunicaciones oficiales, así como de avanzar en la estandarización de criterios que permitan mejorar la precisión en el direccionamiento y reducir la necesidad de traslados. Esto contribuirá a optimizar la gestión institucional, mejorar la experiencia del ciudadano y garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y servicio.

En conjunto, la gestión adelantada refleja una operación activa y articulada, orientada a asegurar la atención integral de las solicitudes ciudadanas y a fortalecer la capacidad de respuesta del Ministerio frente a las demandas del entorno.

### **4.3.3 Seguimiento a gestión de PQRSD**

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) adelanta un seguimiento permanente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), orientado a mitigar el riesgo de incumplimiento en los términos legales de respuesta y garantizar la atención oportuna a la ciudadanía.

En el marco de este ejercicio, se implementan mecanismos de control preventivo mediante la emisión de alertas periódicas a las dependencias responsables, cuando se identifican solicitudes en riesgo de vencimiento o con posibles incumplimientos en los plazos establecidos. Estas

acciones buscan fortalecer la gestión oportuna de las respuestas y mejorar los niveles de cumplimiento institucional.

Durante el periodo reportado, se consolidó y remitió a todas las áreas del Ministerio, a través de correo electrónico y memorando en el Sistema de Gestión Documental ARCA, el estado detallado de las PQRSD asignadas a cada dependencia, incluyendo la identificación de solicitudes en término, pendientes de respuesta y vencidas, facilitando así la toma de decisiones y el seguimiento a la gestión.

De manera complementaria, se remitió a la instancia de Control Interno Disciplinario la relación de PQRSD vencidas correspondientes a las vigencias 2022, 2023 y 2024, contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de control, la trazabilidad institucional y la adopción de acciones correctivas en el marco de la responsabilidad disciplinaria.

#### 4.3.4 Calidad y oportunidad de las respuestas a PQRSD.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, adelanta el seguimiento y evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), como mecanismo para garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, en concordancia con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

En este marco, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), en articulación con la planeación estratégica institucional y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), implementa la medición de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD como un instrumento orientado al mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la ciudadanía.

La Tabla 5 presenta la evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, desarrollada mediante el formato F-A-SCD-30, instrumento que permite ponderar de manera estructurada los criterios definidos para la medición. La metodología se fundamenta en la extracción de información del Sistema de Gestión Documental ARCA, una vez cumplido el plazo establecido de quince (15) días hábiles para gestionar las respuestas por parte de las dependencias, a partir de la cual se consolida el universo de solicitudes finalizadas y se organiza por áreas responsables. Sobre esta base, se aplica un muestreo estadístico mediante la *Fórmula de Slovin*, que permite obtener una muestra representativa para la evaluación. Los resultados derivados de este ejercicio garantizan un análisis técnico, objetivo y confiable del desempeño institucional en términos de calidad y oportunidad en la atención a la ciudadanía, constituyéndose en un insumo clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión.

La evaluación de la calidad de las respuestas se realiza a partir de criterios estructurados que permiten valorar el cumplimiento de estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad y pertinencia, asegurando que la información suministrada sea clara, completa y útil para el ciudadano.

Para este ejercicio, del total de comunicaciones tipificadas como PQRSD durante el primer trimestre de 2026, se seleccionó una muestra representativa del 2%, sobre la cual se aplicó el proceso de evaluación de los criterios definidos.

A continuación, se presentan los resultados:

**Tabla 5. Resultados consolidados Medición Oportunidad y Calidad de las respuestas a PQRSD 2025.**

<b>Periodo evaluado</b>	<b>Muestra en evaluación</b>	<b>Respuesta completa y de fondo (40%)</b>	<b>Respuesta objetiva y motivada (15%)</b>	<b>Respuesta clara y precisa (15%)</b>	<b>Oportunidad de lo respondido (30%)</b>	<b>Promedio de cumplimiento (100%)</b>
<b>Enero a Marzo</b>	172	38%	15%	15%	25%	92%

Fuente: UCGA

La evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD durante el periodo enero–marzo de 2026 evidencia un alto desempeño en los criterios de calidad, con un promedio de cumplimiento del 92%, lo que refleja que las respuestas emitidas por la entidad, en su mayoría, cumplen con los atributos de claridad, pertinencia, coherencia y sustento requerido.

No obstante, el análisis desagregado de los componentes del indicador permite identificar una brecha estructural en el criterio de oportunidad, el cual presenta un nivel inferior frente a los estándares esperados, en contraste con los resultados favorables en calidad. Esta situación pone de manifiesto que, si bien las respuestas cumplen con los requisitos técnicos y de contenido, no se están emitiendo de manera consistente dentro de los términos legales establecidos.

Este comportamiento configura un riesgo institucional relevante, en tanto compromete el cumplimiento del derecho fundamental de petición y puede derivar en afectaciones a la confianza ciudadana, incremento de reclamaciones y eventuales implicaciones disciplinarias.

Adicionalmente, al contrastar estos resultados con el indicador global de oportunidad —calculado sobre el total de PQRSD— se evidencia una desalineación entre la calidad de la respuesta y la capacidad institucional de respuesta oportuna, lo que sugiere debilidades en la gestión operativa, la priorización de solicitudes y la articulación entre dependencias.

En este contexto, el principal desafío institucional no radica en la calidad del contenido de las respuestas, sino en la capacidad de garantizar su emisión dentro de los tiempos establecidos, lo que requiere la adopción de medidas orientadas a fortalecer la gestión interna, optimizar los procesos de atención y consolidar una cultura organizacional enfocada en el cumplimiento oportuno.

La información detallada de los resultados de la medición de calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRS y su análisis puede ser consultado en los informes generados por la UCGA, que se encuentran publicados en <https://www.minambiente.gov.co/categoria-ig/informes-ucga/>

#### 4.4 Atención a personas con discapacidad

Durante la vigencia se adelantaron acciones orientadas al fortalecimiento de la accesibilidad y la inclusión en los procesos asociados a la atención al ciudadano, en concordancia con el marco normativo vigente y con los principios de igualdad, accesibilidad universal y enfoque diferencial., acciones que se centraron en la actualización de instrumentos técnicos y en el ajuste de contenidos orientados a garantizar entornos accesibles y una comunicación clara e inclusiva para las personas con discapacidad.

El objetivo general de esta gestión fue actualizar y ajustar herramientas institucionales que permitan evaluar, planificar y gestionar la accesibilidad física y comunicativa en los espacios del Ministerio, como insumo técnico para la toma de decisiones y la ejecución de acciones de mejora continua, promoviendo la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en el acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

En este sentido, se desarrolló la actualización del formato F-A-SCD-22 Lista de verificación de accesibilidad física, alineándolo con los criterios establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 y con la misionalidad del Ministerio, proceso que implicó la revisión integral del instrumento, la adecuación de los ítems de verificación conforme a los estándares técnicos vigentes y la incorporación de criterios que facilitan una evaluación más precisa de las condiciones de accesibilidad en los espacios destinados a la atención al ciudadano, permitiendo identificar barreras físicas y oportunidades de mejora de manera sistemática.

De forma complementaria, se realizaron ajustes al formato de contenido de señalética incluido en la propuesta técnica para el proceso de gestión y compra institucional a la vigencia 2026, con ajustes orientados a fortalecer los criterios de accesibilidad comunicativa y la cantidad de los elementos, asegurando que la señalización proyectada contemple aspectos como claridad en la información, uso de lenguaje sencillo, apoyo visual mediante pictogramas, contraste adecuado y coherencia con principios de diseño universal, como soporte para la posterior implementación de

señalética accesible en las instalaciones del Ministerio un proceso que se encuentra actualmente en gestión.

Las acciones desarrolladas durante el periodo enero 2026 a marzo 2026 permitieron consolidar insumos técnicos actualizados que sirven como base para la mejora de las condiciones de accesibilidad física e informativa, contribuyendo a una atención más inclusiva y al cumplimiento progresivo de los estándares nacionales en materia de accesibilidad. Asimismo, estos avances fortalecen la capacidad institucional para planificar y ejecutar adecuaciones de manera estructurada y alineada con los derechos de las personas con discapacidad.

De cara a las siguientes revisiones, se considera prioritario el continuar con la implementación de los instrumentos actualizados, fortalecer su articulación con los procesos de infraestructura y contratación, y avanzar en la consolidación de lineamientos internos que orienten la accesibilidad desde un enfoque integral., lo anterior permitirá asegurar que la atención al ciudadano se desarrolle en condiciones de dignidad, equidad y respeto por la diversidad, reafirmando el compromiso institucional con la inclusión y los derechos humanos.

#### 4.5 Lenguaje Claro e Incluyente

Como parte del compromiso institucional con la accesibilidad y la inclusión, durante la vigencia se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer la aplicación del lenguaje claro e incluyente en los procesos de gestión y atención a la ciudadanía, estas acciones se fundamentaron en la necesidad de garantizar que la información emitida por el Ministerio sea comprensible, transparente y respetuosa, contribuyendo a una comunicación efectiva, accesible y libre de barreras para todos los grupos poblacionales.

En este marco, se realizó una revisión exhaustiva de los documentos administrativos utilizados en los procesos de gestión y atención al ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la redacción, simplificación y coherencia de los textos y asegurar que los mensajes sean claros, directos y accesibles para todas las personas, independientemente de su nivel educativo, contexto sociocultural o condición particular.

Como resultado de este ejercicio, se establecieron lineamientos para la adecuación de formatos y comunicaciones oficiales con la Guía de Lenguaje Claro, incorporando principios de lenguaje claro y un enfoque incluyente.

A continuación, se relacionan los documentos revisados, con su respectivo nivel de avance en la aplicación de criterios de lenguaje claro:

**Tabla 6. Documentos en gestión en Lenguaje Claro**

Documentos revisados en lenguaje claro
--

<b>Documento</b>	<b>Nivel de revisión (Completo, En proceso, Básico)</b>	<b>Requiere actualización</b>
Carta de trato digno	En proceso	SI
Informe de Accesibilidad Física NTC 6047	Completo	NO
Evaluación del documento de accesibilidad F-A-SCD-26_V2	En proceso	SI
Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa	Completo	NO
Manual operativo canal Amazonía Informada	Completo	NO
Evaluación del documento de accesibilidad: F-A-SCD-24_V3	En proceso	SI
Revisión del Glosario de términos de Lenguaje Claro	En proceso	SI
Manual de apoyo a la comunicación restringida y la comprensión de los entornos desde un enfoque ético	En proceso	SI

Fuente: Elaboración propia

De manera complementaria, se adelantó la revisión de documentos de política pública relacionados con la atención a la ciudadanía, con el propósito de verificar la incorporación de criterios de lenguaje claro e incluyente en su contenido, este ejercicio permitió identificar áreas de mejora y formular recomendaciones orientadas a garantizar que las relaciones con la ciudadanía sean comunicadas de manera efectiva, evitando tecnicismos innecesarios y favoreciendo una comprensión adecuada por parte de la ciudadanía, en especial de poblaciones diversas y grupos de especial protección.

Adicionalmente, se diseñó un plan de capacitaciones en lenguaje claro, estructurado a partir de siete propuestas temáticas que abordan aspectos esenciales como: principios del lenguaje claro, técnicas de redacción incluyente, simplificación normativa, comunicación multimodal, accesibilidad digital, atención a poblaciones diversas y estrategias para la participación ciudadana, con este plan se tiene el propósito de fortalecer las capacidades del personal del Ministerio y de los sectores que lo requieran, promoviendo la producción de mensajes comprensibles, coherentes

y respetuosos, y fomentando una cultura organizacional orientada a la transparencia, la inclusión y el enfoque de derechos.

Las acciones desarrolladas consolidan el compromiso institucional con la comunicación inclusiva y la participación ciudadana, contribuyendo a la construcción de entornos informativos más claros, accesibles y alineados con los principios de los derechos humanos y la accesibilidad universal.

## 5. INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES CIUDADANAS.

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) realiza la medición del indicador de oportunidad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como a las solicitudes de acceso a la información. No obstante, la responsabilidad sobre el cumplimiento de los términos legales de respuesta es de carácter transversal y recae en todas las dependencias de la Entidad, tanto en la atención oportuna de las solicitudes en curso como en la implementación de acciones orientadas a la gestión de rezagos y al aseguramiento de la capacidad de respuesta frente a los nuevos requerimientos.

A continuación, se presenta el comportamiento para el primer trimestre de 2026.

**Tabla 7. Resultado de la medición de indicador de Oportunidad en las respuestas a PQRSD 2026.**

<b>Indicador</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>
PQRSD atendidas en término	773	1044	1050
PQRSD recibidas	4561	5785	6512
Resultado	17%	18%	16%

Fuente: UCGA

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron un total de 16.858 PQRSD, de las cuales 2.867 fueron atendidas dentro de los términos legales, lo que representa un cumplimiento promedio del 17% en el periodo analizado, frente a una meta mensual del 100%.

En el comportamiento mensual, se observa un resultado del 17% en enero, un leve incremento al 18% en febrero y una disminución al 16% en marzo, evidenciando una estabilidad en niveles bajos de cumplimiento y sin una tendencia de mejora sostenida. Este comportamiento refleja un desbalance estructural entre el volumen de solicitudes recibidas y la capacidad efectiva de respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente.

Desde una perspectiva de gestión, los resultados ponen en evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad operativa y los mecanismos internos de respuesta en las diferentes dependencias, en tanto que el cumplimiento de los términos legales no recae en la UCGA, sino que constituye una responsabilidad directa de cada área responsable de emitir respuesta de fondo a las solicitudes asignadas.

En este contexto, la UCGA ejerce un rol de seguimiento, monitoreo y generación de alertas; sin embargo, el resultado del indicador depende de la gestión efectiva de cada dependencia en la atención oportuna de las PQRSD, así como de la implementación de acciones orientadas a la reducción de rezagos y la adecuada priorización de los requerimientos en curso.

En términos estratégicos, el comportamiento observado configura un riesgo relevante para la entidad, en la medida en que el incumplimiento de los términos legales puede derivar en afectaciones al derecho fundamental de petición, incremento de quejas ciudadanas, posibles actuaciones disciplinarias y un impacto negativo en la percepción institucional.

En este sentido, se hace necesario fortalecer la corresponsabilidad institucional, optimizar los procesos internos de gestión y priorizar la atención oportuna de las solicitudes, con el fin de avanzar hacia el cumplimiento del estándar establecido y garantizar una respuesta eficaz, transparente y alineada con los principios de la función pública.

En atención al comportamiento del indicador y con el fin de mitigar los riesgos asociados al incumplimiento en los términos de respuesta, se formulan las siguientes recomendaciones de carácter institucional:

- Fortalecer la gestión interna de las PQRSD en cada dependencia, mediante la priorización de las solicitudes en riesgo de vencimiento y la implementación de mecanismos de seguimiento permanente que garanticen su atención oportuna.
- Optimizar los procesos de asignación, gestión y respuesta, asegurando una adecuada distribución de cargas de trabajo y la adopción de criterios de priorización basados en términos legales y nivel de criticidad.
- Implementar acciones específicas para la reducción de rezagos, orientadas a depurar solicitudes vencidas y normalizar los tiempos de respuesta en el corto plazo.

- Reforzar la corresponsabilidad institucional, promoviendo el cumplimiento de los términos legales como una obligación transversal de todas las dependencias, independientemente del rol de seguimiento que ejerce la UCGA.
- Fortalecer las capacidades del talento humano, a través de lineamientos claros, acompañamiento técnico y, de ser necesario, procesos de capacitación enfocados en la gestión eficiente de PQRSD.
- Consolidar mecanismos de control y reporte, que permitan visibilizar de manera oportuna los niveles de cumplimiento por dependencia y facilitar la toma de decisiones a nivel directivo.

La implementación de estas acciones permitirá avanzar en la mejora del desempeño institucional, reducir los riesgos asociados al incumplimiento normativo y garantizar una atención a la ciudadanía más oportuna, eficiente y alineada con los principios de transparencia y servicio.

## **6. GOBIERNO ABIERTO**

Durante el periodo reportado, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía - UCGA, desarrolló diversas acciones orientadas a fortalecer el control social, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Estas acciones se enmarcan en lo dispuesto por la Ley 1757 de 2015, que regula la participación ciudadana en los asuntos públicos; la Ley 1712 de 2014, que garantiza el derecho al acceso a la información pública; y el Decreto 612 de 2018, que establece los lineamientos para la rendición de cuentas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Así mismo, se avanzó en el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Acuerdo de Escazú, ratificado por Colombia mediante la Ley 2273 de 2022, especialmente en lo relacionado con el acceso a la información ambiental, la participación efectiva y la protección de defensores ambientales. Este informe presenta los principales avances logrados, reafirmando el compromiso del Ministerio con una gestión pública participativa, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía.

### **6.1. Fortalecimiento de Control Social**

Durante el periodo comprendido entre enero y marzo, la línea de control social presentó avances orientados a la consolidación de capacidades institucionales, el fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana y la mejora de condiciones de transparencia y acceso a la información pública, en coherencia con lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual se desarrollan a continuación:

### **6.1.1. Desarrollo y estandarización de instrumentos técnicos de control social**

Se avanzó en la formulación, ajuste y validación de herramientas técnicas orientadas a estandarizar procedimientos, reducir asimetrías de información y facilitar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía y actores organizados.

En primer lugar, se elaboró el borrador de la guía de control social para personas con discapacidad, incorporando criterios de accesibilidad, lenguaje claro y enfoque diferencial, en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013. Este instrumento representa un avance cualitativo en la eliminación de barreras institucionales para el ejercicio de derechos, al integrar variables de accesibilidad cognitiva, comunicativa y sensorial en los procesos de participación, este documento se encuentra en construcción ya que es un elemento que debe ser preciso.

De manera complementaria, se estructuró el borrador de la guía para la gestión de publicaciones en la página web institucional, la cual define flujos, roles, validaciones y tiempos de respuesta para la publicación de contenidos. Este instrumento contribuye directamente al fortalecimiento de la transparencia activa, en los términos de la Ley 1712 de 2014, y a la implementación de lineamientos de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Así mismo, se diseñó la guía de reconocimiento y tratamiento de PQRSD provenientes de veedurías ciudadanas, con el propósito de mejorar la clasificación, trazabilidad y respuesta institucional frente a este tipo de solicitudes, en concordancia con la Ley 1755 de 2015 y la Ley 850 de 2003. Este instrumento permite diferenciar técnicamente las solicitudes de control social organizado frente a las peticiones individuales, reduciendo riesgos de subregistro o tratamiento inadecuado.

Adicionalmente, se avanzó en la construcción de la guía para el ejercicio de control social al trámite de recursos genéticos, en articulación con la Dirección de Bosques. Este desarrollo reviste especial relevancia dado el carácter técnico del trámite, permitiendo traducir procesos especializados en información comprensible para la ciudadanía, lo cual fortalece la transparencia y la participación informada.

Finalmente, se inició la estructuración de la guía de manejo del canal “Amazonía Informada”, en articulación interinstitucional y bajo liderazgo de la UCGA, orientada a consolidar un canal estratégico de comunicación pública con enfoque territorial.

### **6.1.2. Fortalecimiento de la rendición de cuentas y el diálogo social**

Se participó en la construcción de la estrategia institucional de rendición de cuentas, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación (OAP), incorporando enfoques de segmentación de grupos de valor, multicanalidad y diálogo bidireccional, conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### **Ilustración 1. Estrategia de Rendición de Cuentas**



Fuente: UCGA, 2026

De manera complementaria, se avanzó en la articulación para la implementación de la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su integración con el Sistema de Control Interno, fortaleciendo la conexión entre participación ciudadana y gestión institucional, en coherencia con la Ley 87 de 1993.

### **6.1.3. Seguimiento y fortalecimiento de la gestión de PQRSD de control social**

Se realizó seguimiento sistemático a las PQRSD presentadas por veedurías ciudadanas tanto a nivel UCGA como ministerial, fortaleciendo:

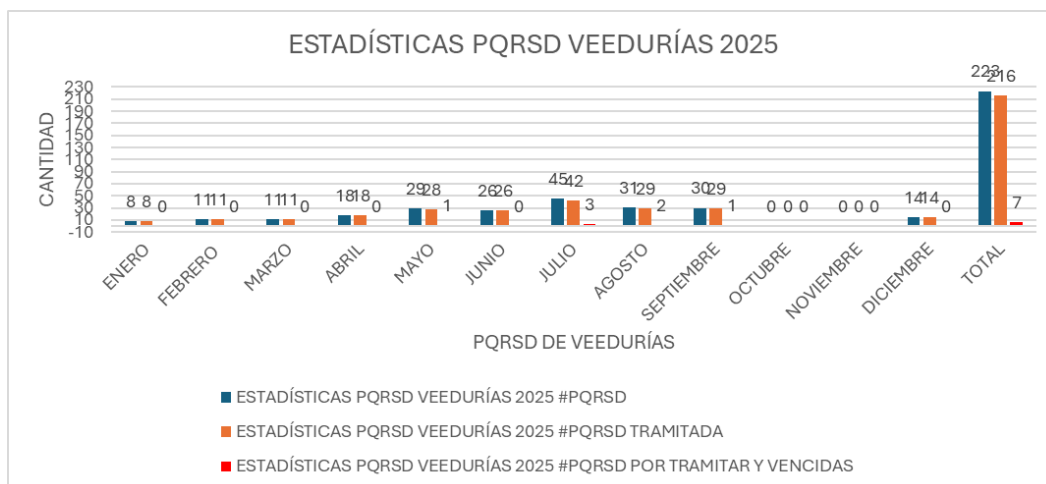
- La trazabilidad de las solicitudes
- El control de tiempos de respuesta
- La calidad técnica de las respuestas emitidas

Teniendo en cuenta la importancia de la labor de las veedurías como mecanismos fundamentales para promover la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, se ha realizado un análisis detallado del manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el período de 2025 a marzo de 2026, se presentan estadísticas iniciales que permiten evaluar el desempeño de las veedurías en la atención de las solicitudes, resaltando su compromiso con la ciudadanía.

Durante el año 2025, se registró un total de 223 solicitudes, de las cuales 216 fueron debidamente tramitadas, quedando únicamente 7 pendientes de resolución al cierre del periodo.

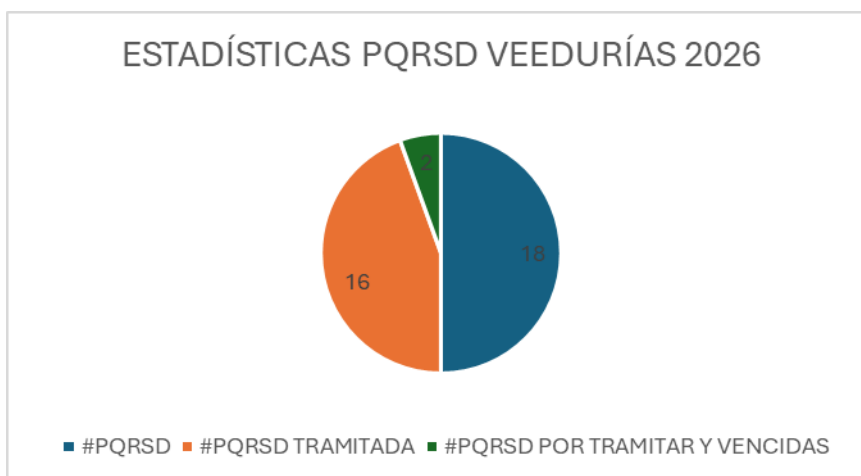
Por su parte, en lo corrido del año 2026 se han recibido 103 solicitudes. No obstante, se identifica que 26 de estas se encuentran en estado vencido, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de seguimiento y control de los tiempos de respuesta, con el fin de garantizar una atención más eficiente, oportuna y acorde con los estándares establecidos.

**Gráfica 1. Estadísticas PQRSD veedurías 2025**



Fuente: UCGA, 2026

**Gráfica 2. Estadísticas PQRSD veedurías 2025**



Fuente: UCGA, 2026

El análisis muestra un cambio claro en la gestión de las PQRSD entre 2025 y 2026. En 2025 el comportamiento fue estable y eficiente: se recibieron 223 solicitudes y se tramitaron 216(96,9%), con solo 7 casos vencidos, concentrados en meses de mayor carga como julio. Esto indica que, aunque hubo picos de demanda, la capacidad de respuesta fue suficiente. En cambio, en 2026 (con corte a febrero) la situación cambia: de 108 solicitudes, solo 82 han sido tramitadas (75,9%) y los casos vencidos aumentan a 26, principalmente por el incremento de febrero (90 solicitudes).

#### 6.1.4. Optimización de entornos digitales para el control social

Se llevó a cabo la reestructuración del micrositio de control social y del micrositio de rendición de cuentas, con énfasis en:

- Mejora de la arquitectura de la información
- Accesibilidad y usabilidad
- Organización estratégica de contenidos
- Facilitación del acceso ciudadano a información clave

#### Ilustración 2, Micrositios rendición de cuentas y control social



Fuente: UCGA,2026

Estas acciones contribuyen al cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa establecidas en la Ley 1712 de 2014 y fortalecen los canales digitales como mecanismos efectivos de participación.

### 6.1.5. Manejo y fortalecimiento Canal Amazonía Informada

En el marco de las acciones desarrolladas por el equipo de Gobierno Abierto, se presenta el balance de gestión del canal "Amazonía Informada". Desde su recepción el 24 de febrero de 2025, el equipo ha liderado su administración, estructuración y fortalecimiento como herramienta estratégica para la difusión de información ambiental y territorial.

Para optimizar su impacto, se ha establecido una dinámica de publicaciones constantes los lunes, miércoles y viernes a las 7:30 a.m., horarios identificados como de mayor interacción con la audiencia. Asimismo, se ha implementado una parrilla de contenidos mensual (Ilustración 1) , diseñada de forma articulada con el equipo de comunicaciones del Ministerio, lo que garantiza la coherencia institucional, la pertinencia temática y una comunicación asertiva.

#### Ilustración 3. Parrilla de contenido

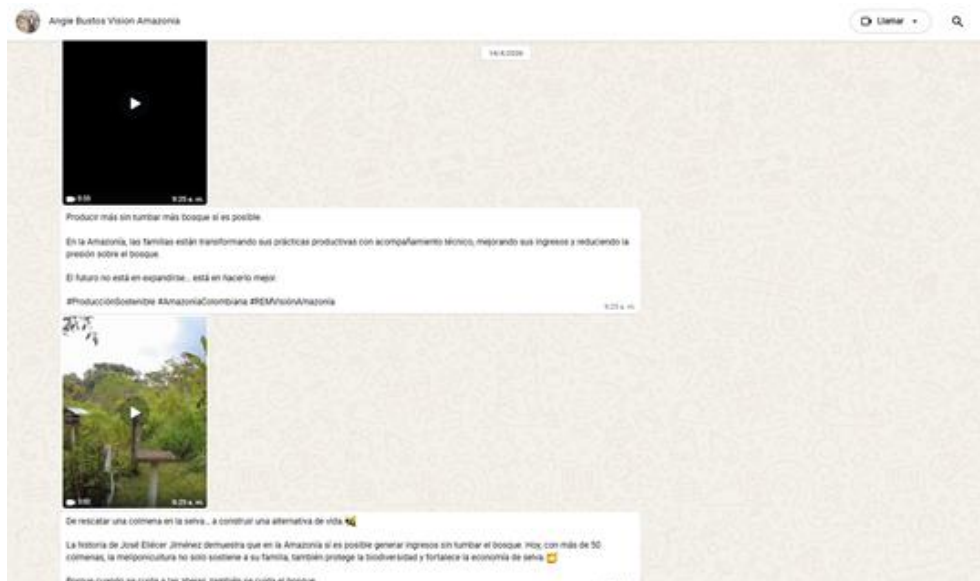




Fuente: UCGA,2026

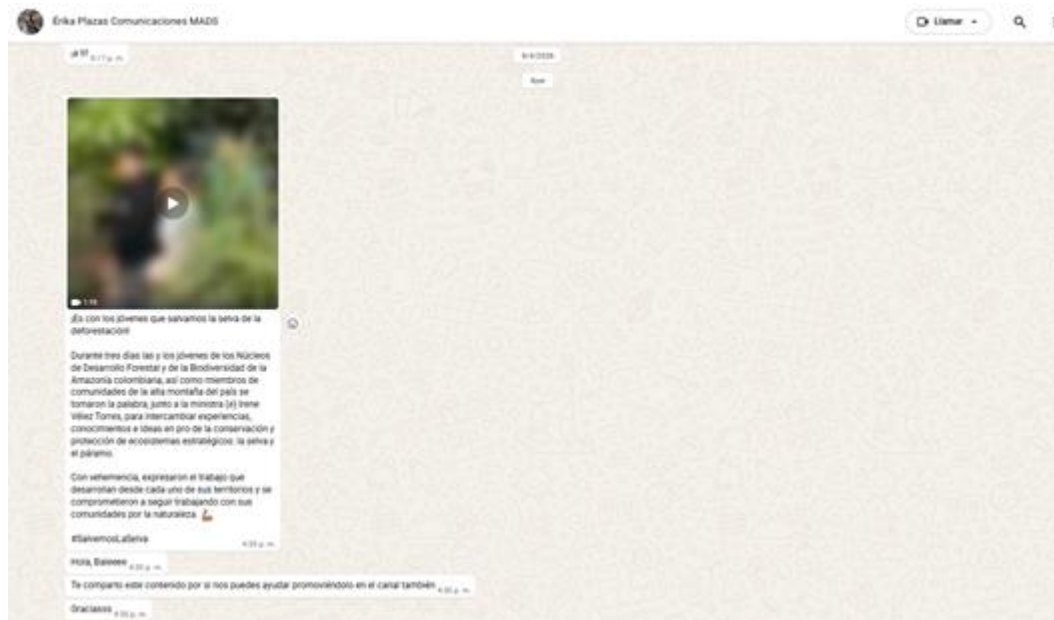
Así mismo, se ha fortalecido la articulación con actores clave como Visión Amazonía y el equipo de comunicaciones, permitiendo consolidar contenidos relevantes y de interés para la audiencia (Ver Ilustración 4 e Ilustración 5).

**Ilustración 6. Articulación con entidades del Sector**



Fuente: UCGA,2026

## Ilustración 7. Articulación con entidades del Sector



*Fuente: UCGA, 2026*

Adicionalmente, el mes de marzo se inició la integración de contenidos sonoros mediante la adaptación y difusión de podcasts desarrollados por la GIZ. Esta iniciativa busca diversificar los formatos de comunicación y enriquecer la experiencia de los usuarios, brindando alternativas de consumo más dinámicas.

### 6.1.6. Fortalecimiento de sistemas de reporte e indicadores

Se realizó el reporte en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes (SIRECI) de la Contraloría General de la República, garantizando cumplimiento en términos de oportunidad, calidad y consistencia de la información reportada.

Adicionalmente, se adelantó la reestructuración de indicadores institucionales en los componentes de:

- Transparencia y acceso a la información
- Innovación tecnológica
- Control social
- Participación ciudadana

Este proceso incluyó ajustes en:

- Definición de variables
- Construcción de líneas base
- Revisión de fórmulas de medición
- Orientación hacia resultados e impacto

## 6.2. Transparencia y Acceso a la Información Pública

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto – UCGA como articuladora e implementadora del Modelo de Gobierno Abierto, ha generado acciones concretas en materia de transparencia y acceso a la información pública en el marco del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Acceso a la Información Pública”, la Resolución 1519 de 2020 por la cual se establecen criterios mínimos de disposición de información en las sedes electrónicas de las entidades públicas y la Ley 2195 de 2022 donde se establecen los lineamientos de los Programas de Transparencia y Ética Pública - PTEP.

Durante el periodo de este reporte la Unidad ha realizado acciones encaminadas a la definición del horizonte en los próximos 4 años y la priorización de actividades articuladas en materia de Gobierno Abierto como la transparencia, innovación, participación ciudadana, rendición de cuentas, accesibilidad y lenguaje claro. Lo anterior con el fin de implementar actividades que permitan fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía a partir de la caracterización de grupos de valor, identificación de necesidades y expectativas, formulación de acciones de transparencia en los PTEP.

Del mismo modo, se apoya a las dependencias en la divulgación y apropiación de la importancia de la información pública, la disposición de información de manera activa y pasiva, así como la transversalidad que se tiene con las demás políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la necesidad de articular por ejemplo con la de participación ciudadana en la gestión pública, servicio al ciudadano, gobierno digital, racionalización de trámites e integridad.

Finalmente, se han establecido compromisos y sinergias para dar cumplimiento con los estándares y requerimientos en la divulgación de datos abiertos a partir de la hoja de ruta establecida 2024-2025 que para 2026 se dará continuidad de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### 6.2.1 Fortalecimiento de instrumentos y lineamientos

En el marco del fortalecimiento técnico de la Unidad, se adelantó la revisión y ajuste de documentos orientadores relacionados con transparencia, control social y gobierno abierto. Dentro de estas acciones se incluyó la revisión de la guía para solicitar publicaciones en los menús de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicio a la Ciudadanía y

Participa, así como el análisis de la propuesta de reestructuración del micrositio de control social del menú Participa.

La finalidad de esta acción es establecer un procedimiento claro y estandarizado para la solicitud, verificación y publicación de información en los menús Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicio a la Ciudadanía, y Participa de la página web institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, garantizando la calidad, pertinencia, oportunidad y cumplimiento de las normas legales, técnicas y de imagen institucional, bajo la coordinación de la Unidad para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en el marco de sus funciones definidas en la Resolución 1019 de 2023.

Así mismo, se participó en mesas de trabajo con el grupo de Planeación y Gestión para revisar y ajustar los indicadores de Gobierno Abierto, incluyendo la validación de observaciones, la formulación de compromisos de mejora y el diligenciamiento de hojas de vida de indicadores. Lo anterior con el fin de generar indicadores que midan efectivamente el desarrollo de la misionalidad y de los objetivos de la unidad.

Durante el trimestre también se estructuró y formuló el Plan Estratégico de la línea de Gobierno Abierto que busca transformar la forma en que se relaciona con la ciudadanía, con enfoque en transparencia, participación, innovación y protección de los derechos ambientales. Más que un documento técnico, el plan plantea un cambio cultural: pasar de un modelo de gestión centrado en el trámite y el cumplimiento formal, a uno donde la información fluye de manera abierta, las decisiones se construyen con la gente y la tecnología se pone al servicio del control social y la democracia ambiental.

De igual forma, se elaboró la estructuración integral del informe correspondiente al V Plan de la Alianza para el Gobierno Abierto y se consolidó la versión 2 de la estrategia a cuatro años de Gobierno Abierto, con actividades proyectadas para los próximos años en cada uno de sus componentes.

### **6.2.2 Actualización del esquema de publicación y sede electrónica**

Una parte importante de la gestión trimestral estuvo orientada al seguimiento, revisión y actualización de la información publicada en la sede electrónica de la entidad. En este sentido, se participó en mesas de trabajo con las áreas responsables de publicación para establecer parámetros de actualización del Esquema de Publicación y revisar la organización de contenidos en los distintos menús institucionales.

También se realizaron ejercicios de análisis sobre el menú de temáticas, el menú de transparencia, de atención a la ciudadanía y el de participa, con el fin de proponer mejoras en la forma de presentar la información. Adicionalmente, se atendieron mesas de trabajo con las áreas de Talento Humano, Control Interno, Contratación, entre otras, para revisar la ubicación y

reorganización de documentos, asegurando mayor coherencia, trazabilidad y cumplimiento de los lineamientos normativos aplicables.

Como parte de esta línea de trabajo, se tramitaron solicitudes de publicación de documentos a través de GEMA y se efectuaron múltiples solicitudes de publicación en los menús destacados de la entidad, verificando su alineación con la Resolución 1519 de 2020 y con la estructura requerida para la sede electrónica. Durante marzo, además, se participó en varias mesas de trabajo orientadas a la estructuración del nuevo esquema de publicación institucional.

### **6.2.3 Informes, reportes y análisis técnicos**

En materia de informes y reportes, se avanzó en la elaboración de herramientas de seguimiento para el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), con el propósito de facilitar el monitoreo de los requerimientos establecidos en el formulario correspondiente. También se participó en reuniones con la Oficina de Planeación para la articulación de respuestas asociadas a la Estrategia de Rendición de Cuentas y en espacios de trabajo relacionados con observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno.

De igual manera, se realizó seguimiento a la actualización de instrumentos de gestión pública, a partir de hallazgos identificados por instancias de control interno. En este marco, se participó en mesas de trabajo orientadas a revisar la actualización del esquema de publicación y a analizar observaciones sobre informes de auditoría y rendición de cuentas.

Adicionalmente, se desarrolló un ejercicio técnico de revisión y análisis de documentos de caracterización, que incluyó análisis comparativos entre versiones, validación de información, formulación de observaciones de forma y fondo, incorporación de comentarios y consolidación de recomendaciones para su ajuste. Estas acciones buscaron fortalecer la claridad conceptual, la coherencia interna y la calidad técnica de los documentos revisados.

### **6.2.4 Datos abiertos y articulación institucional**

En el componente de datos abiertos, se adelantaron acciones de articulación orientadas a fortalecer la identificación, estructuración y publicación de información en formatos abiertos. Entre ellas, se verificaron los datos abiertos aperturados en 2025 y se reportaron los resultados para facilitar su incorporación en ejercicios institucionales de seguimiento como FURAG.

Asimismo, se gestionó la articulación con el Ministerio TIC para programar capacitaciones sobre apertura de datos abiertos, con el propósito de fortalecer capacidades institucionales. También se promovió la coordinación con dependencias internas para definir cronogramas y compromisos asociados a la apertura de conjuntos de datos, especialmente en temas relacionados con cambio climático.

La gestión incluyó la participación en mesas de trabajo con actores institucionales y externos, entre ellos el Ministerio TIC y Naciones Unidas, en las que se abordó la hoja de ruta de datos abiertos y se revisaron compromisos sectoriales e institucionales para avanzar en su cumplimiento. Estas acciones permitieron fortalecer la articulación técnica y orientar el proceso de publicación de datos conforme a lineamientos vigentes.

### 6.2.5 Gestión interna y apoyo transversal

Durante el trimestre también se desarrollaron actividades de apoyo transversal al funcionamiento de la Unidad. En este marco, se participó en reuniones internas de planeación sobre los temas estratégicos.

Adicionalmente, se efectuó seguimiento y gestión del correo institucional de soytransparente, incluyendo la revisión, análisis y redireccionamiento de peticiones, con especial atención a aquellas relacionadas con presuntas denuncias por actos de corrupción. Esta labor contribuyó al apoyo operativo y al seguimiento de los canales institucionales vinculados con transparencia y servicio a la ciudadanía.

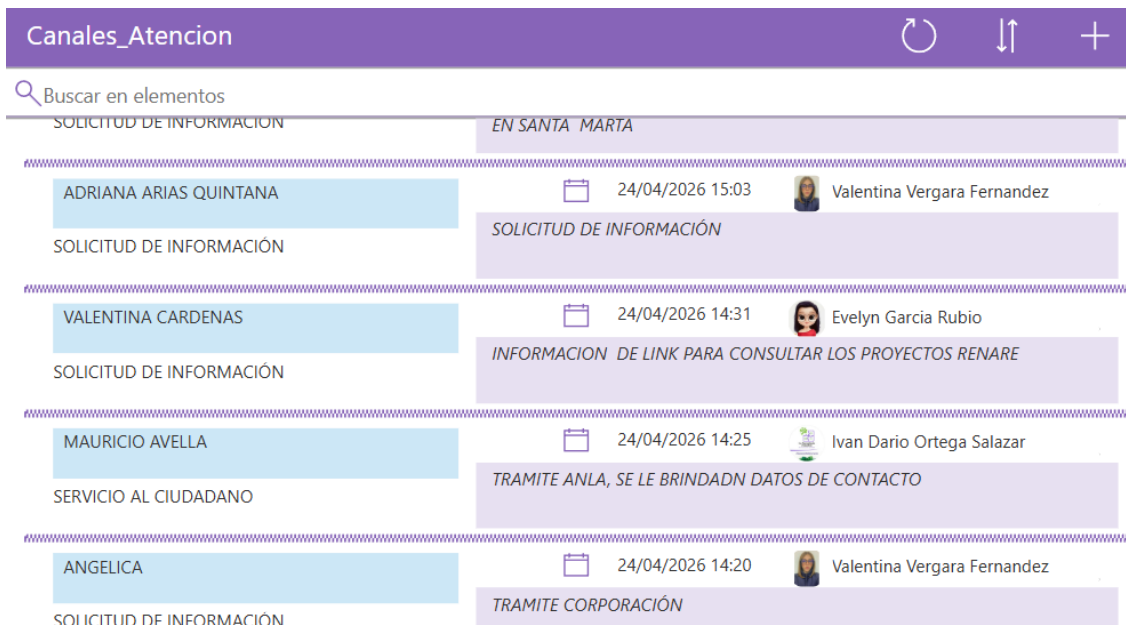
## 6.3. Colaboración e innovación Pública y Tecnológica

### 6.3.1 Evolución del Ecosistema Digital de Datos

Durante el primer trimestre de 2026, se dio continuidad a la arquitectura de datos implementada al cierre de 2025, la cual migró la gestión de procesos de archivos planos a un entorno estructurado en Power Platform y Microsoft 365. Los esfuerzos de este periodo se centraron en:

- **Alineación de Diccionarios y Gobernanza:** Se ejecutó una fase de normalización de diccionarios de datos enfocada en temáticas y canales de atención. Esto permitió ajustar los permisos de acceso y edición bajo el modelo de Control de Acceso Basado en Roles (RBAC), garantizando que los cambios en las responsabilidades del equipo no comprometieran la integridad de la información.
- **Optimización de Power Apps:** Se implementaron mejoras constantes en las aplicaciones de captura (Canales de Atención, Direccionamiento y Traslados) para incluir nuevos campos de información relevante solicitados por los usuarios operativos, fortaleciendo la validación en el origen y eliminando inconsistencias.

**Gráfico 3. Power Apps – Canales de Atención**



Canales_Atencion			
Buscar en elementos			
SOLICITUD DE INFORMACION	EN SANTA MARTA		
ADRIANA ARIAS QUINTANA	SOLICITUD DE INFORMACION	24/04/2026 15:03	Valentina Vergara Fernandez
VALENTINA CARDENAS	INFORMACION DE LINK PARA CONSULTAR LOS PROYECTOS RENARE	24/04/2026 14:31	Evelyn Garcia Rubio
MAURICIO AVELLA	TRAMITE ANLA, SE LE BRINDADN DATOS DE CONTACTO	24/04/2026 14:25	Ivan Dario Ortega Salazar
ANGELICA	TRAMITE CORPORACION	24/04/2026 14:20	Valentina Vergara Fernandez

Fuente: Elaboración propia. Insumo tablero control de canales.

**Gráfico 4. Power Apps – Direccionamiento**

Direccionamiento			
🔍 Buscar en elementos			
2026E1021887	📅 27/04/2026 27/04/2026	DIRECCIÓN DE ASUNTOS AMBIENTALES SECTORIAL Y URBANA	 Juliana Andrea García Sanchez ↓ Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana
		MINERIA	
2026E1021886	📅 27/04/2026 27/04/2026	OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	 Juliana Andrea García Sanchez ↓ Oficina de Asuntos Internacionales
		MARCO NACIONAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL AMBIENTAL	
2026E1021909	📅 27/04/2026 27/04/2026	OFICINA DE CONTROL INTERNO	 Juliana Andrea García Sanchez ↓  Oficina Control Interno
		ENTES DE CONTROL	
2026E1021873	📅 27/04/2026 27/04/2026	DIRECCIÓN DE BOSQUES BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	 Juliana Andrea García Sanchez ↓  Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos
		FAUNA Y FLORA	
		UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO	 Yamith Samuel Quintero

Fuente: Elaboración propia. Insumo tablero control de direccionamiento.

### 6.3.2 Fortalecimiento de la Analítica y Seguimiento de PQRS

El tablero de **Business Intelligence (Power BI)**, que consolida la información de los canales de atención y el sistema ARCA, evolucionó significativamente en este corte:

- **Democratización del Dato:** Se habilitó el acceso al tablero de seguimiento de PQRS a todas las dependencias del Ministerio. El objetivo es que cada unidad gestione de manera autónoma sus pendientes, utilizando el tablero como una herramienta de autogestión operativa.
- **Actualizaciones Técnicas y Nuevas Métricas:**
  - Se actualizaron los filtros temporales para el ciclo 2026 y se optimizó la ingesta de datos para asegurar reportes en tiempo real.
  - **Gestión del Estado 4:** Se incorporaron pestañas específicas para monitorear las PQRS en "Estado 4" (previas al archivo). Esta mejora permite identificar solicitudes que, aunque están resueltas, permanecen abiertas en las estadísticas, afectando los indicadores de cierre institucional.

**Gráfico 5. Power BI – Tablero de PQRS**



Fuente: Elaboración propia. Insumo tablero control de PQRS.

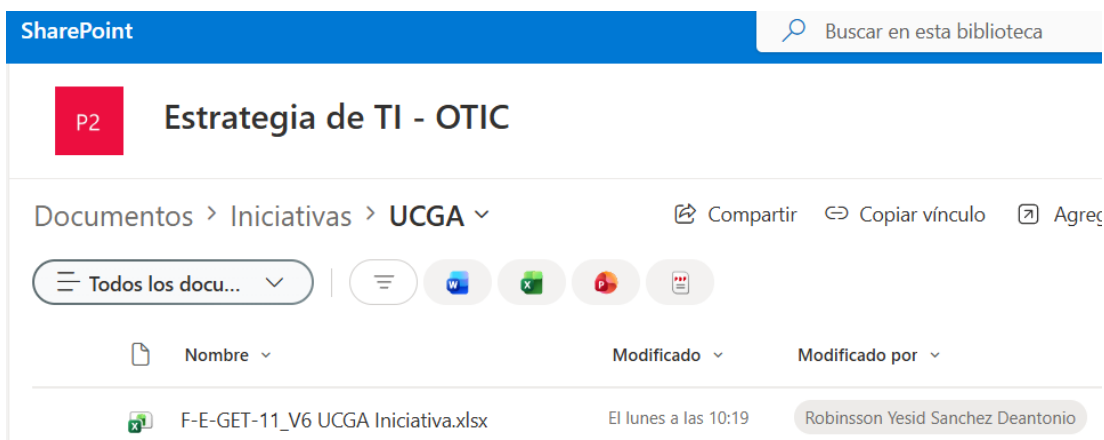
### 6.3.3 Iniciativa Estratégica: Ecosistema Digital de Atención Inteligente

El hito más relevante de este periodo es la formulación de la iniciativa "Ecosistema Digital de Atención Inteligente a la Ciudadanía". Esta propuesta busca formalizar el trabajo previo en un proyecto robusto que integre Inteligencia Artificial (IA) para mitigar la alta carga operativa.

#### Componentes Clave de la Iniciativa:

- **Interacción Ciudadana con IA:** Implementación de un **Chatbot asistido por IA** con capacidad para consultar el estado de PQRS y mantener un historial de conversación como fuente de conocimiento.
- **Gestión Operativa Inteligente:**
  - **Triage Automático:** Clasificación automática de las solicitudes entrantes para sugerir la dependencia competente.
  - **Generador de Borradores (RAG):** Uso de modelos de recuperación aumentada (RAG) basados en el histórico de respuestas para generar borradores precisos, agilizando el tiempo de respuesta y reduciendo el riesgo de tutelas.
- **Construcción Integral:** La iniciativa integra la visión de diversas áreas de la UCGA, incluyendo Gobierno Abierto, Planificación y Accesibilidad, para asegurar un enfoque inclusivo y alineado con la transparencia.

**Gráfico 6. Iniciativa UCGA en Sharepoint de OTIC**



Fuente: Elaboración propia insumo estrategia TI

### Ilustración 8. Iniciativa UCGA en Sharepoint de OTIC

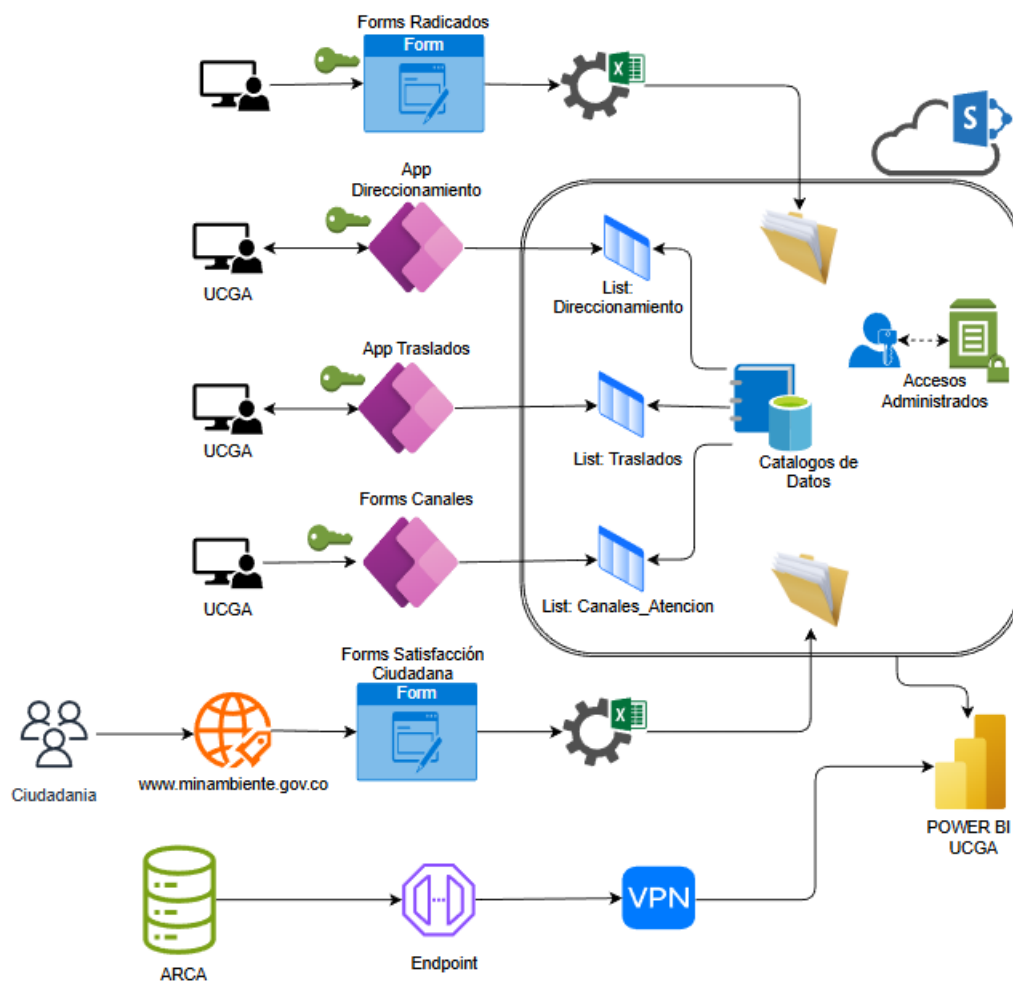
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	FICHA RESUMEN DE INICIATIVA DE TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
Versión: 6	Proceso: Gestión Estratégica de Tecnologías de la Información Vigencia: 18/09/2025	Código: F-E-GET-11
INFORMACIÓN GENERAL		
SECCIÓN A DILIGENCIAR POR EL ÁREA SOLICITANTE DE LA INICIATIVA		
1. Dependencia responsable	Secretaría General	
2. Grupo dentro del área responsable (Opcional)	UNIDAD COORDINADORA DE GOBIERNO ABIERTO	
3. Nombre de la iniciativa	Ecosistema Digital de Atención Inteligente a la Ciudadanía - UCGA	
4. Antecedentes tecnológicos	<p>Se ha trabajado en unas soluciones que consisten en crear aplicaciones en Power Apps para el registro de los procesos de <b>canales de atención</b> (Wapp, Chat web conmutador, telefónico, ventanilla), <b>direccionamiento</b> y <b>traslados</b>, esto integrados a bases de Sharepoint y tableros de Power BI, antes los procesos eran más manuales y se trabajaban en archivos de excel o formularios de Forms, lo que presentaba más riesgo en el tratamiento de la información y menos rigurosidad y control del proceso, aún así, estas herramientas son limitadas y no integran el uso y acceso a la información de arca ni integraciones en desarrollos autónomos.</p> <p>Para el proceso de <b>canales de atención</b> se construyó un app en Power Apps que tiene la función de reemplazar al formulario de Forms, esto se hizo dado que por ejemplo la complejidad de usar listas anidadas en forms era más extensa y compleja, esto pasaba cuando se quiera elegir un departamento y una ciudad de este departamento o con las temáticas propias de cada dependencia del Ministerio, así mismo la información dejó de guardarse en excel y paso a guardarse en Listas de Sharepoint.</p> <p>En el caso de <b>direccionamiento</b> es un proceso que se hace cuando llega una radicación de una PQRS a ARCA, hay un equipo en la unidad que se encarga de enviar el respectivo radicado de ARCA a un responsable que se encargue de la gestión esto se extiende a responsables de todo el ministerio según su afinidad con el asunto del radicado que se deba responder, anteriormente para hacer una trazabilidad del proceso se llenaba un excel al que tenía acceso este equipo, pasa que se encontraban errores en algunos caso, campos no diligenciados o que se borran por algún error, de igual forma, se construyó una App que solicita los datos puntuales de cada radicado y hacia donde fue direccionado y lo guarda en Listas de Sharepoint.</p> <p>Por último, <b>traslados</b> es un proceso que se lleva a cabo algunas veces y se da después de direccionamiento y por lo general lo hace un miembro de la Unidad de Gobierno Abierto y es que ese radicado se reenvíe a otra entidad dado que no es jurisdicción del ministerio atender tal solicitud, como se venía manejando y la solución que se dio es idéntica a la de direccionamiento.</p> <p>Son desarrollos que se realizaron con el fin de tener una trazabilidad de la información más segura y confiable, aún así lo que se busca con la iniciativa es generar unas herramientas tecnológicas que apoyen la gestión y agilicen estas tareas.</p>	
1. Poco seguimiento de la información de <b>canales de atención</b> : Esta es una información que trabaja proactivamente la Unidad de Gobierno Abierto, pero no sirve como insumo para su propio proceso, se		
<p>&gt; SECCION 1 SECCION 2 INSTRUCTIVO Ejemplo de costos_Us o opcional +</p>		

### 6.3.4 Arquitectura de Solución Implementada: El Ecosistema Digital Estructurado

La gestión se centró en la implementación de una arquitectura en la nube de Microsoft 365, creando un ecosistema interconectado que transforma la forma en que se capturan, estructuran, aseguran y visualizan los datos, así mismo se incluyó la conexión con ARCA para poder hacer una trazabilidad de los tableros de Power BI.

**Diagrama 1. Esquema de solución de Datos UCGA**

**Diagrama de Datos de UCGA**



Fuente: Elaboración propia como insumo de trabajo para TI de la UCGA

## 7. Ejecución contractual y financiera

A continuación, se detalla el comportamiento de la ejecución de los contratos de prestación de servicios suscritos entre el 1 de enero a 31 de marzo de 2026:

**Tabla 8. Información procesos contractuales I Trimestre 2026- UCGA.**

No. Contrato	Nombre del Contratista	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Valor total	Objeto
CD-043-2026	PAOLA ANDREA CONTRERAS VELASQUEZ	2/01/2026	30/12/2026	\$ 97.648.000	4-040 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en materia jurídica, para desarrollar las actividades relacionadas con las etapas precontractual, contractual y postcontractual de los procesos que le sean asignados, así como en la revisión de PQRS, actos administrativos y demás asuntos jurídicos relacionados con las funciones y competencias de la UCGA.
CD-105-2026	VALENTINA VERGARA FERNANDEZ	5/01/2026	30/12/2026	\$ 42.364.000	4-041 Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en la atención de los canales de comunicación habilitados por la Entidad, mediante el registro, orientación y trámite oportuno de los

					requerimientos ciudadanos, de manera servicio ágil, eficiente y de calidad.
CD-100-2026	ADRIANA LIZETH SANCHEZ REYES	5/01/2026	30/12/2026	\$ 59.333.333	4-042 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía para dar trámite de respuesta y/o traslado de las PQRSD con calidad y de manera oportuna y con observancia de la normatividad vigente.
CD-101-2026	JULIANA ANDREA GARCIA SANCHEZ	5/01/2026	30/12/2026	\$ 59.333.333	4-043 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en la revisión, asociación, análisis y direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRS– que ingresan a la Entidad, de manera oportuna y realizar la remisión a las dependencias competentes para su adecuada gestión.
CD-102-2026	ANGIE PAOLA ARRIETA CANTOR	5/01/2026	30/12/2026	\$ 42.364.000	4-044 Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en las actividades de radicación de la Entidad, mediante la recepción, registro, clasificación y trámite de comunicaciones oficiales y documentos, de manera oportuna, organizada y adecuada atención a los usuarios.
CD-135-2026	JONATHAN STEVEN CORTES RODRIGUEZ	6/01/2026	30/12/2026	\$ 47.333.333	4-045 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en la gestión y atención de los diferentes canales de primer contacto con la ciudadanía, mediante el análisis, orientación, trámite y seguimiento de los requerimientos recibidos, con calidad, eficacia y oportunidad para la respuesta institucional.
CD-136-2026	ALEJANDRA GUADALUPE GALVIS QUIJANO	6/01/2026	30/12/2026	\$ 42.245.000	4-046 Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en las actividades de radicación de la Entidad, mediante la recepción, registro, clasificación y trámite de comunicaciones oficiales y documentos, de manera oportuna,

					organizada y adecuada atención a los usuarios.
CD-137-2026	NATALIA CHACON SUAREZ	6/01/2026	30/12/2026	\$ 59.166.667	4-047 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía para dar trámite de respuesta y/o traslado de las PQRS con calidad y de manera oportuna y con observancia de la normatividad vigente.
CD-138-2026	RUBEN DARIO MURILLO VILLAFUERTE	6/01/2026	30/12/2026	\$ 46.150.000	4-048 Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, brindando soporte en lo relacionado con gestión documental y archivo de la dependencia conforme a los lineamientos institucionales establecidos
CD-226-2026	YEFERT SAUL AVILA CUADROS	7/01/2026	30/12/2026	\$ 42.126.000	4-049 Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en la atención de los canales de comunicación habilitados por la Entidad, mediante el registro, orientación y trámite oportuno de los requerimientos ciudadanos, de manera servicio ágil, eficiente y de calidad.
CD-227-2026	IVAN DARIO ORTEGA SALAZAR	7/01/2026	30/12/2026	\$ 42.126.000	4-050 Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en la atención de los canales de comunicación habilitados por la Entidad, mediante el registro, orientación y trámite oportuno de los requerimientos ciudadanos, de manera servicio ágil, eficiente y de calidad.
CD-228-2026	JESÚS ALEXANDER GARCÍA PEÑA	7/01/2026	30/12/2026	\$ 42.126.000	4-051 Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en las actividades de radicación de la Entidad, mediante la recepción, registro, clasificación y trámite de comunicaciones oficiales y documentos, de manera oportuna, organizada y adecuada atención a los usuarios.
CD-289-2026	YAMITH SAMUEL QUINTERO SALAMANCA	8/01/2026	30/12/2026	\$ 58.833.333	4-052 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía en la

					revisión, asociación, análisis y direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD– que ingresan a la Entidad, de manera oportuna y realizar la remisión a las dependencias competentes para su adecuada gestión.
CD-290-2026	NATALIA ALEJANDRA MEJIA OSORIO	8/01/2026	30/12/2026	\$ 84.014.000	4-053 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, apoyando la revisión, gestión y trámite jurídico-administrativo de las PQRSD, así como de los conceptos, actos administrativos y demás documentos jurídicos requeridos por la supervisión.
CD-291-2026	KELLYS PATRICIA HERNANDEZ ARROYO	8/01/2026	1/10/2026	\$ 44.000.000	4-054 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía para dar trámite de respuesta y/o traslado de las PQRSD con calidad y de manera oportuna y con observancia de la normatividad vigente.
CD-424-2026	PEDRO EUGENIO GONZALEZ RODRIGUEZ	13/01/2026	17/09/2026	\$ 40.833.333	4-055 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía para dar trámite de respuesta y/o traslado de las PQRSD con calidad y de manera oportuna y con observancia de la normatividad vigente.
CD-425-2026	ANGIE LORENA SILVA GOMEZ	13/01/2026	30/12/2026	\$ 69.600.000	4-056 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, mediante el apoyo en la gestión, implementación y seguimiento de las estrategias de control social, participación ciudadana y rendición de cuentas, conforme a los lineamientos institucionales y la normatividad vigente en materia de gobierno abierto y atención al ciudadano.
CD-426-2026	DIANA CAROLINA AVILA MORALES	13/01/2026	30/12/2026	\$ 46.400.000	4-057 Prestar servicios de apoyo a la gestión en la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, mediante la gestión, análisis y actualización de información y estadísticas, así como el seguimiento y apoyo a la implementación de mejora

					continua de los procesos y procedimientos relacionados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en cumplimiento de los lineamientos institucionales.
CD-824-2026	ELEIDER PARRA QUINTERO	20/01/2026	20/12/2026	\$ 58.476.667	4-058 Prestación de servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, en el diseño, desarrollo y ajuste de contenidos gráficos y multimedia, orientados al fortalecimiento de la comunicación institucional y la difusión de información ambiental en medios digitales y canales de divulgación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
CD-825-2026	YAMIT ESTEBAN TORRES CASTILLO	20/01/2026	1/12/2026	\$ 37.440.000	4-059 Prestación de servicios de Apoyo a la Gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía para brindar interpretación y acompañamiento en Lengua de Señas Colombiana (LSC), con el fin de facilitar la comunicación y la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva, en las actividades, trámites y servicios de la entidad.
CD-847-2026	CINDY JOHANA ORJUELA RODRÍGUEZ	22/01/2026	2/12/2026	\$ 72.566.667	4-060 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, mediante la gestión y fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública, así como la articulación con las entidades del Sector Ambiente, en cumplimiento de los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.
CD-849-2026	NÉSTOR CAMILO PRADA GÓMEZ	22/01/2026	1/12/2026	\$ 56.833.333	4-062 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, para apoyar la implementación de acciones de política pública, promover el uso de lenguaje claro y el fortalecimiento de accesibilidad física y web del Ministerio
CD-846-2026	BALENTINA MARTÍNEZ PABÓN	22/01/2026	25/12/2026	\$ 43.709.467	4-064 Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía para apoyar la gestión,

					organización y seguimiento de actividades relacionadas con Gobierno Abierto.
CD-848-2026	ROBINSSON_YESID SÁNCHEZ DEANTONIO	26/01/2026	5/12/2026	\$ 65.100.000	4-061 Prestar servicios profesionales de apoyo a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, en el análisis, definición y aplicación de metodologías para estructurar iniciativas orientadas a mejorar la participación ciudadana y la transparencia, en el marco de los procesos establecidos en la entidad y el sector.
CD-845-2026	PAULA ANDREA ESPAÑA CERQUERA	26/01/2026	30/12/2026	\$ 50.250.000	4-063 Prestar servicios profesionales a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, apoyando la gestión, seguimiento y control de los procesos administrativos y financieros, así como la elaboración de informes, registros y reportes respecto de la ejecución de los recursos y el cumplimiento de los lineamientos institucionales y normativos vigentes.
CD-1018-2026	ISABELLA RAMIREZ	27/01/2026	26/09/2026	\$ 28.560.000	4-246 UCGA Prestar servicios de apoyo a la gestión para apoyar el seguimiento, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía y de las diferentes dependencias del Ministerio

Fuente: Elaboración propia a partir de información contractual de la UCGA. Corte a 31 de Marzo de 2026

### **CD-1060 de 2022 Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72)**

Por otro lado, se detalla el comportamiento de la ejecución financiera de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA). En el marco de las asignaciones presupuestales vigentes, se destaca la gestión de los recursos destinados al contrato CD-1060 de 2022 entre Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72) y el Ministerio, un componente esencial para garantizar la operatividad y el flujo de comunicaciones oficiales de la entidad, garantizando el cumplimiento de los términos legales de notificaciones y la trazabilidad de la correspondencia oficial. A continuación, se presenta el análisis de las obligaciones y pagos efectuados, reflejando el cumplimiento de los cronogramas establecidos.

**Tabla 9. Ejecución financiera contrato CD. 1060 de 2022**

<b>Mes</b>	<b>Presupuesto Mensual</b>	<b>Valor Facturado</b>
Enero	\$ 14.751.815	\$ 16.895.954
Febrero	\$ 14.751.815	\$ 21.773.914
Marzo	\$ 14.751.815	\$ 20.223.294
Abril	\$ 14.751.815	
Mayo	\$ 14.751.815	
Junio	\$ 14.751.815	
<b>Presupuesto 2026</b>	<b>\$ 88.510.890</b>	
<b>Total Ejecutado a marzo</b>		<b>\$ 58.893.162</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contractual vigente

Para la vigencia del año 2026 se presupuestó un valor de OCHENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (\$88.510.890), al mes de marzo se cuenta con una ejecución de CINCUENTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CIENTO SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$58.893.162) quedando un saldo en el CDP de VEINTINUEVE MILLONES SEISCIENTOS DIECISIETE MIL SETECIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE (\$29.617.728).

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) reconoce y agradece el compromiso y la gestión adelantada por las diferentes dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible durante el periodo evaluado, en el marco de la atención a la ciudadanía y la gestión de la dependencia en general.

El trabajo articulado entre las áreas ha permitido avanzar en el fortalecimiento de los procesos, la mejora en la calidad del servicio y la consolidación de una gestión orientada a la transparencia, el acceso a la información y el cumplimiento de los principios de la función pública.

Finalmente, reiteramos la importancia de continuar fortaleciendo la corresponsabilidad institucional y el compromiso con la mejora continua, como elementos clave para garantizar una atención oportuna, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

<b>Elaboró</b>	Aira Camila Cantor Angie Silva Cindy Orjuela Paula España Néstor Prada Robinson Sánchez Paola Contreras	Contratistas UCGA
<b>Revisó</b>	Andrea Liliana Carrillo	Profesional especializado UCGA
<b>Aprobó</b>	Alexander Figueroa	Coordinador UCGA
<b>Fecha</b>	30/04/2026	