



Ambiente



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

Proceso: Servicio a la Ciudadano

DS-A-SCD-16

Versión: 4

31/03/2026



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Tabla de contenido


1. INTRODUCCIÓN	5
2. Aspectos Generales	6
2.1 Objetivo General	6
2.2 Objetivos Específicos	6
2.3 Alcance	6
2.4 Mecanismos de recolección de información	7
3. Metodología del ejercicio de caracterización	9
3.1 Recolección y consolidación de información	9
3.2 Depuración y validación de la información	9
3.3 Identificación y priorización de variables de análisis	9
3.4 Análisis cuantitativo de la información	10
3.5 Análisis cualitativo de la información	10
3.6 Interpretación de resultados y generación de hallazgos	10
3.7 Formulación de recomendaciones	11
3.8 Consideraciones sobre la calidad de la información	11
4. Variables y niveles de desagregación de la información	11
4.1 Variables sociodemográficas	11
4.2 Variables diferenciales	12
4.3 Variables territoriales	12
4.4 Variables de interacción institucional	12
Tabla 1: Variables identificadas para personas naturales y jurídicas	13
Tabla 2: Variables identificadas para Organizaciones y Entidades públicas o privadas	13
4.5 Periodo de estudio	14
5. Líder de la caracterización.	14
6. Identificación de grupos de valor	15
Tabla 3: Personas naturales	15
Tabla 4: Entes gubernamentales	16
Tabla 5: Personas Jurídicas	17

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

7. Servicios y Trámites de MADS	18
8. Caracterización educación y participación ciudadana MADS	20
<i>Figura 1: Identificación sexo desde educación y participación con la ciudadana</i>	21
<i>Figura 2: Identificación edad educación y participación ciudadana</i>	22
<i>Figura 3: Autorreconocimiento educación y participación con la ciudadanía</i>	23
<i>Figura 4: Enfoque diferencial educación y participación con la ciudadanía</i>	24
9. Caracterización servicios de atención Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	25
9.1 Panorama general de la interacción	25
<i>Figura 5. Distribución por tipo de personas naturales y jurídicas</i>	25
<i>Figura 6. Distribución por tipo de entidad pública</i>	26
9.2 Canales de atención	27
<i>Figura 7. canales de atención más usados</i>	27
9.3 Canal vs sexo	28
<i>Figura 8. Relación entre el tipo de canal usado y el sexo de las personas naturales</i>	28
9.4 Canal vs discapacidad	29
<i>Figura 9. Relación entre el tipo de canal usado y discapacidad de las personas naturales</i>	29
9.5 Canal vs tipo de persona	30
<i>Figura 10. Relación entre tipo de canal usado vs tipo de persona natural</i>	30
<i>Figura 11. Relación entre tipo de canal usado vs tipo de persona jurídica</i>	31
<i>Figura 12. Relación entre tipo de canal usado vs ente gubernamental</i>	32
9.6 Temática de consulta	33
<i>Figura 13. temática de consulta por tipo de persona</i>	33
9.7 Servicio al ciudadano vs descripción de temática por tipo de persona	34
<i>Figura 14. Servicio al ciudadano vs descripción de temática por tipo de persona</i>	34
10. Caracterización de servicio de peticiones, quejas y reclamos – atención a la ciudadanía. Comportamiento general de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)	36
10.1 Panorama general	36
10.2 Tipo de persona	37
<i>Figura 15. Tipo de persona</i>	37

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

10.3 Tipo de comunicación	38
Figura 16. Clasificación de las solicitudes según tipo de gestión	38
Figura 17. Distribución de las PQRSD por tipo de solicitud	39
Figura 18. Distribución de las PQRSD de personas naturales por tipo de solicitud	40
Figura 19. Distribución de las PQRSD de personas jurídicas por tipo de solicitud	41
Figura 20. Distribución de las PQRSD de entes gubernamentales por tipo de solicitud	42
10.4 Top 10 trámites	43
Figura 21. Top 10 trámites PQRSD	43
10.5 Distribución mensual de las PQRSD registradas en la vigencia 2025	44
Figura 22. Distribución mensual de las PQRSD registradas en la vigencia 2025.	45
10.6 Distribución mensual de las PQRSD -temática registradas en la vigencia 2025.	46
Figura 23. Top 10 distribución mensual de las PQRSD- temáticas registradas en la vigencia 2025.....	46
10.7 Distribución mensual de las PQRSD por trámite registrados en la vigencia 2025	47
Figura 24. Distribución mensual de las PQRSD por trámite registrados en la vigencia 2025	47
10.8 conclusión PQRSD	48
11. Conclusión Ejecutiva	49
Figura 25. Resumen ejecutivo de los resultados de la Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor 2025.....	50
12. Referencias.....	52

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

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 contexto, la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor se consolida como un instrumento estratégico de gestión, en concordancia con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Gobierno Digital, así como en los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública definidos en la Ley 1712 de 2014. Este ejercicio se orienta a la generación de valor público, la toma de decisiones basada en evidencia y el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía.

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, 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, 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 liderado 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, que contribuye a fortalecer la calidad, integridad y 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.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Finalmente, los resultados de la caracterización constituyen un insumo clave para orientar acciones institucionales dirigidas al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, la transparencia, la participación y la eficiencia en la gestión pública.

2. Aspectos Generales

2.1 Objetivo General

Realizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible durante la vigencia 2025, mediante el análisis de variables sociodemográficas, territoriales y de relacionamiento institucional, con el fin de generar insumos para la toma de decisiones y el mejoramiento de la prestación del servicio a la ciudadanía.

2.2 Objetivos Específicos

Identificar patrones, tendencias y relaciones entre variables como tipo de usuario, canal de atención, ubicación geográfica y temáticas de consulta, con el fin de comprender las dinámicas de interacción con la entidad.

Determinar las principales necesidades de información, acceso y participación de la ciudadanía, a partir del análisis de las interacciones registradas en los diferentes canales institucionales.


Formular recomendaciones orientadas al mejoramiento del servicio al ciudadano, el acceso a la información, la participación y la gestión institucional, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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, con el fin de comprender sus características, necesidades y dinámicas de relacionamiento con la entidad.

Este ejercicio impacta directamente los procesos institucionales relacionados con el servicio a la ciudadanía, la participación ciudadana, la transparencia y la gestión de la información, al constituirse como un insumo para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento de la oferta institucional y el fortalecimiento de la relación entre el Ministerio y la ciudadanía.

La caracterización permite identificar los principales grupos de valor del Ministerio, así como las formas en que interactúan con la entidad, los canales

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

que utilizan, las temáticas de mayor consulta y las necesidades de información que manifiestan, lo que facilita la formulación de estrategias diferenciadas de atención, comunicación y participación.

En este sentido, el documento está dirigido a la ciudadanía, grupos de valor, las dependencias misionales, estratégicas y de apoyo del Ministerio, así como a los equipos responsables de la gestión del servicio a la ciudadanía, la participación y la transparencia, quienes podrán utilizar los resultados como insumo para el diseño, ajuste y mejora de sus procesos y servicios.

De igual manera, la caracterización contribuye a fortalecer el 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.

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:

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Base de datos de PQRSD:

El Ministerio cuenta con una base de datos consolidada de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) 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	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

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. La información fue procesada mediante herramientas de análisis de datos (tablas dinámicas y cruces de variables), lo que permitió identificar patrones de comportamiento, frecuencias y relaciones entre variables como tipo de persona, canal de atención, temática de consulta y tipo de trámite.

El componente cualitativo se desarrolló a partir de la interpretación de los resultados obtenidos, permitiendo contextualizar las dinámicas de interacción de la ciudadanía y los grupos de valor con la entidad.

La metodología se estructura en las siguientes fases:

3.1 Recolección y consolidación de información

Se recopila y consolida información proveniente de diferentes fuentes institucionales, específicamente bases de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), registros de atención a la ciudadanía y listas de asistencia a espacios de participación. Estas fuentes permiten identificar las características de las personas y organizaciones que interactúan con la entidad, así como los tipos de solicitudes y temáticas asociadas a dicha interacción.


3.2 Depuración y validación de la información

La información es integrada en una base consolidada, en la cual se realiza la eliminación de registros duplicados, la revisión de inconsistencias y la identificación de datos incompletos. Este proceso permite asegurar la calidad, consistencia y confiabilidad de los datos utilizados en el análisis.

3.3 Identificación y priorización de variables de análisis

A partir de las fuentes disponibles, se identifican variables de análisis clasificadas en tres categorías:

- **Variables sociodemográficas:** sexo y edad
- **Variables territoriales:** ubicación geográfica
- **Variables de interacción institucional:** tipo de usuario, canal de atención, tipo de solicitud y temáticas de consulta

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Estas variables son priorizadas con base en su nivel de disponibilidad, completitud y relevancia para el análisis, en función de la información efectivamente registrada en las bases de datos institucionales. Las categorías 'no reporta' y 'no se identifica' corresponden a registros incompletos o sin clasificación en la fuente original, por lo cual se analizan de manera conjunta como limitación de calidad del dato

3.4 Análisis cuantitativo de la información

Se realiza un análisis cuantitativo a partir de la organización y conteo de los registros disponibles, lo que permite identificar los grupos de valor que interactúan con la entidad, el volumen de interacciones, los canales de atención más utilizados y las temáticas de consulta más recurrentes.

Asimismo, se realizan cruces básicos de la información para reconocer cómo se comportan las personas naturales, personas jurídicas y entidades públicas frente a los servicios del Ministerio, permitiendo evidenciar sus principales patrones de interacción institucionales.


3.5 Análisis cualitativo de la información

El análisis cualitativo se desarrolla a partir de la interpretación de las temáticas de consulta, los tipos de solicitud y los patrones identificados en la interacción con la entidad. Este análisis permite comprender las necesidades de información de la ciudadanía, los temas de mayor interés y las posibles razones que motivan la interacción con el Ministerio.

Este componente no se basa en técnicas de recolección primaria, sino en la interpretación de la información registrada en los sistemas institucionales, lo que permite complementar el análisis cuantitativo con una lectura contextual de los resultados.

3.6 Interpretación de resultados y generación de hallazgos

A partir del análisis cuantitativo y cualitativo, se identifican patrones, tendencias y comportamientos relevantes, tales como los grupos que más interactúan con la entidad, los temas más consultados y los canales más utilizados. Asimismo, se analizan las dinámicas de interacción entre la ciudadanía y el Ministerio, considerando las diferencias según el tipo de usuario y sus necesidades.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

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 disponibilidad y completitud de algunas variables en los registros administrativos, lo cual incide en el nivel de desagregación del análisis. Estas condiciones son tenidas en cuenta en la interpretación de los resultados.

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
- Edad

Estas variables permiten identificar la composición de la ciudadanía y grupos de valor para analizar diferencias en la interacción según características poblacionales.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

4.2 Variables diferenciales

Permiten identificar características asociadas a enfoques poblacionales específicos, con el fin de reconocer posibles brechas en el acceso a la información y la participación.

Estas variables también permiten incorporar un enfoque de inclusión y analizar la participación de grupos poblacionales con condiciones particulares en su relación con la entidad.

4.3 Variables territoriales

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

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 presentados en las secciones posteriores del documento.


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16


Tabla 1: Variables identificadas para personas naturales y jurídicas

Tipo de variable	Categoría
Geográfica	Ubicación
Demográfica	Edad
	Sexo
Diferencial	Pertenencia étnica
	Enfoque diferencial (víctimas del conflicto armado, discapacidad, LGBTIQ+)
Comportamiento	Tipo de usuario (persona natural o jurídica)
	Canal de atención
	Tipo de solicitud
	Temática de consulta
	Uso de canales
	Acceso a canales

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.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

4.5 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, 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 realizada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, específicamente desde el componente de Gobierno Abierto.

En el marco de este ejercicio, se realizó la coordinación metodológica del proceso, así como la consolidación, depuración y análisis de la información. Asimismo, la Unidad orientó la estructuración del documento, la definición de variables de análisis y la organización de los resultados de la caracterización.

Para el desarrollo del ejercicio se contó con la articulación de las dependencias misionales, técnicas y administrativas del Ministerio, así como con el apoyo de los líderes y enlaces designados en cada una de ellas. Esta colaboración permitió integrar información proveniente de diferentes registros institucionales, validar los datos y contextualizar las dinámicas de relacionamiento entre la entidad, la ciudadanía y los grupos de valor, fortaleciendo la consistencia del análisis realizado.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

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:

Tabla 3: Personas naturales

Clasificación de persona	Porcentaje de registros
No se identifica	89.5%
Indígena	5.1%
veeduría	1.2%
Campesino	1.1%
Víctimas del conflicto armado	1.1%
Afrocolombiano	0.8%
Mestizo	0.8%
Firmantes de paz	0.15%
Palenquera	0.14%
LGBTIQ+	0.08%
No reporta	0.03%
Raizal	0.02%
Gitana	0.005%
Total	37.8%

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.

La distribución de los registros por tipo de persona evidencia que las personas naturales representan el 37,8% del total de interacciones analizadas, lo que las posiciona como uno de los principales grupos de valor que se relacionan con el Ministerio. Este comportamiento refleja una alta participación de la ciudadanía en los procesos de atención y gestión institucional, especialmente en solicitudes asociadas a información, orientación y acceso a los servicios. No obstante, su participación es comparable con la de las entidades gubernamentales, lo que evidencia que la interacción del Ministerio no se limita

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

únicamente a la ciudadanía, sino que también responde a una dinámica importante de articulación interinstitucional.

La caracterización de las personas naturales evidencia que la gran mayoría de los registros se concentra en la categoría “no se identifica”, la cual representa el 89,5% del total. Esta alta proporción limita significativamente el análisis desde un enfoque diferencial, al no permitir identificar con precisión las características poblacionales de la ciudadanía que interactúa con la entidad.

En menor proporción, se identifican grupos como población indígena (5,0%), así como categorías como veedurías (1,2%), población campesina (1,1%) y víctimas del conflicto armado (1,1%), lo que evidencia la participación de actores sociales vinculados a procesos de control ciudadano, territoriales y ambientales. Otros grupos como población afrocolombiana (0,8%), mestiza (0,8%) y firmantes de paz presentan participaciones más bajas, mientras que categorías como palenquera, LGBTIQ+, raizal y gitana tienen una representación mínima.

Tabla 4: Entes gubernamentales

Clasificación	Porcentaje de registros
Autoridades ambientales	32.8%
Ente gubernamental	27.8%
Ministerios	16.1%
Alcaldía	9.5%
Adscritas vinculadas	7.5%
Departamentos administrativos	4.0%
Gobernación	1.9%
Otras entidades	0.3%
No identifica	0.2%
Total	37.2%

Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

Las entidades gubernamentales representan el 37,2% del total de interacciones analizadas, lo que evidencia una participación significativa de actores institucionales en el relacionamiento con el Ministerio. Este comportamiento refleja que la gestión de la entidad no solo está orientada a la ciudadanía, sino que también implica una alta carga de articulación interinstitucional.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Al interior de este grupo, la mayor proporción de los registros se concentra en las autoridades ambientales (32,8%), seguidas por la categoría general de ente gubernamental (27,8%), lo que indica que gran parte de la interacción se da con actores directamente vinculados a la gestión y regulación ambiental.

En segundo lugar, se destacan los ministerios (16,1%) y las alcaldías (9,5%), evidenciando la articulación del Ministerio con entidades del orden nacional y territorial. Asimismo, las entidades adscritas y vinculadas (7,5%) y los departamentos administrativos (4,0%) reflejan la diversidad de actores institucionales que participan en estos procesos.

Por su parte, categorías como gobernaciones (1,9%), otras entidades (0,3%) y no identifica (0,02%) presentan una participación marginal. No obstante, la existencia de registros sin clasificación, aunque baja, evidencia oportunidades de mejora en la calidad del dato.

En conjunto, estos resultados permiten evidenciar que la interacción con entidades públicas es amplia y estratégica, con una fuerte concentración en actores ambientales, lo que resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucional y la precisión en la clasificación de la información.

Tabla 5: Personas Jurídicas

Clasificación	Porcentaje de registros
Otros	45.5%
No reporta	40.7%
Energético	5.8%
Académico	3.0%
Industrial	1.9%
Transporte	1.5%
Minero	1.1%
Infraestructura	0.8%
Servicios	0.02%
Comercio	0.02%
Total	25%

Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Las personas jurídicas representan el 25,0% del total de interacciones analizadas, lo que evidencia la participación de actores organizacionales en el relacionamiento con el Ministerio, especialmente en temas asociados a procesos técnicos, regulatorios y administrativos.

Al interior de este grupo, se observa una alta concentración en las categorías "otros" (45,0%) y "no reporta" (40,7%), lo que indica que una proporción significativa de los registros no cuenta con una clasificación sectorial específica. Esta situación limita la identificación precisa de los sectores económicos que interactúan con la entidad y evidencia debilidades en la calidad y desagregación de la información.

No obstante, dentro de la información disponible, se destacan sectores como el energético (5,8%), el académico (3,0%), el industrial (1,9%) y el minero (1,5%), lo que refleja la relación del Ministerio con actores vinculados a actividades productivas, de investigación y gestión ambiental. En menor proporción se encuentran sectores como transporte, infraestructura y otros con participaciones marginales.

En conjunto, estos resultados evidencian que, si bien las personas jurídicas representan un grupo relevante en la interacción con el Ministerio, la alta concentración de registros sin clasificación limita la comprensión detallada de los sectores involucrados, por lo que se hace necesario fortalecer los procesos de registro, clasificación y estandarización de la información para una mejor toma de decisiones.

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.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

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.

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.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

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.

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.

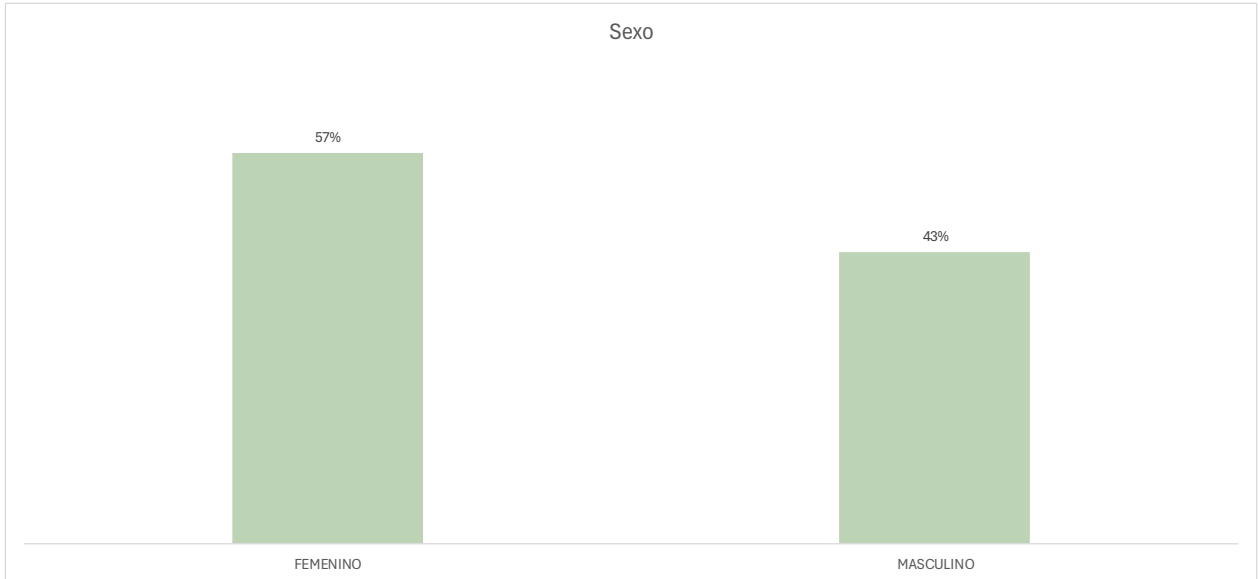
Este procedimiento es gestionado por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (DBBSE), en coherencia con sus funciones relacionadas con la administración y protección de las áreas de reserva forestal.

8. Caracterización educación y participación ciudadana MADS

Durante la vigencia analizada, las actividades desarrolladas por la Subdirección de Educación y Participación Ciudadana contaron con la participación de 1605 personas, los cuales 685 de los participantes fueron personas de sexo masculino y 918 de sexo femenino, 2 de estas personas no identificaron su sexo.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Figura 1: Identificación sexo desde educación y participación con la ciudadana



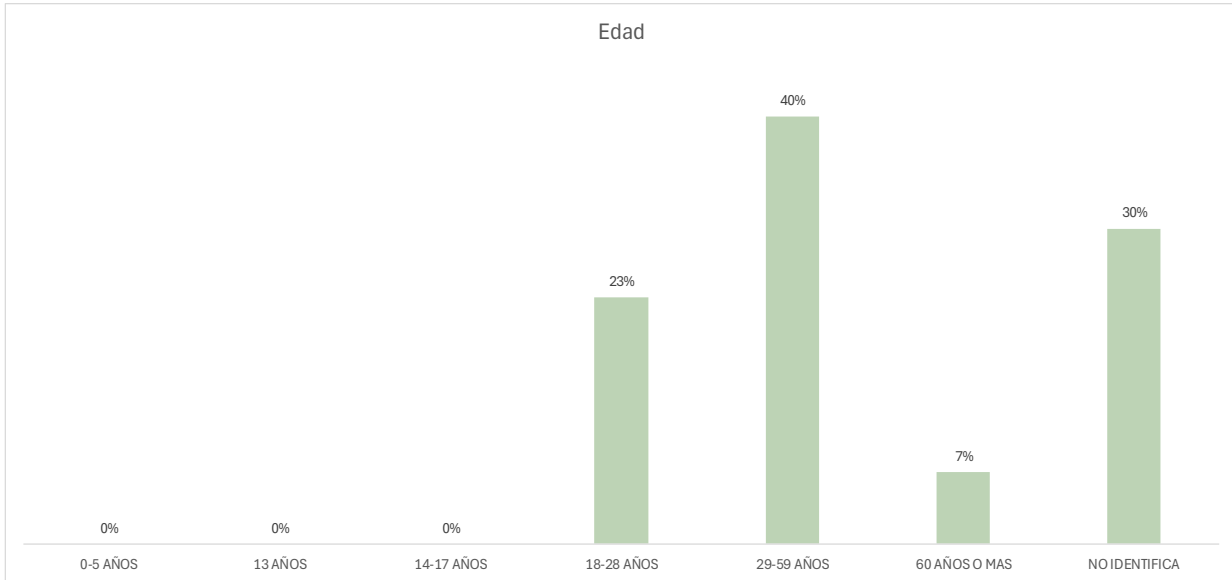
Fuente: Subdirección de participación y educación.

Los datos muestran que la participación en los procesos de educación y participación ambiental promovidos por el Ministerio es mayoritariamente femenina, con un 57,2%). Por su parte, los hombres representan el 42,7%.

Esta distribución refleja una presencia más alta de mujeres en estos espacios, lo que permite identificar su interés y vinculación en las actividades relacionadas con la formación, el diálogo y la apropiación de temas ambientales.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Figura 2: Identificación edad educación y participación ciudadana



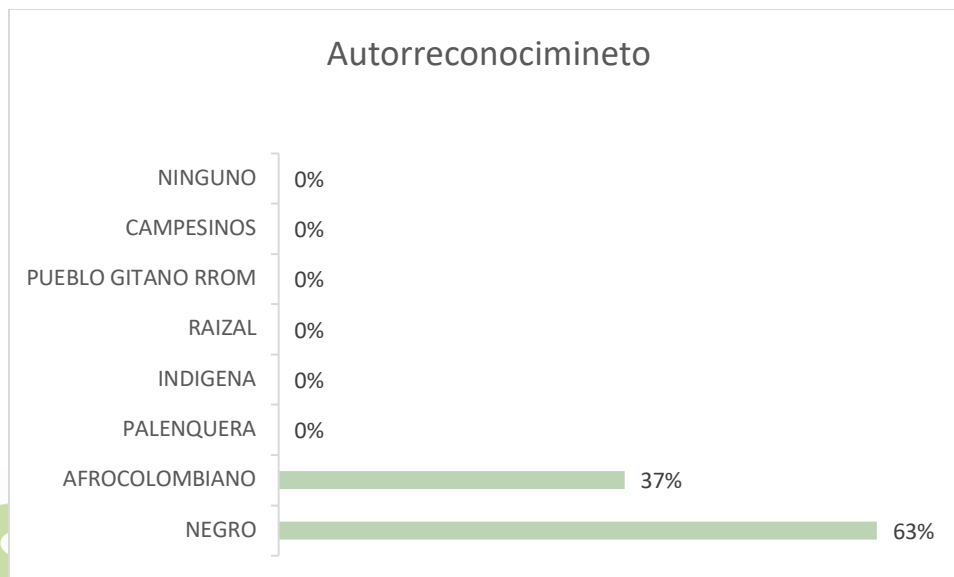
Fuente: Subdirección de participación y educación.

Durante la vigencia analizada, la participación se concentró principalmente en población adulta. El grupo de 29 a 59 años representó el 40,3% del total, seguido por las personas entre 18 y 28 años con un 23,3%. Por su parte, las personas de 60 años o más correspondieron al 6,8%.

También se observa que un 29,7% de los participantes no reportó su edad, lo que limita parcialmente la lectura completa de la distribución etaria. En conjunto, los datos permiten identificar que las actividades estuvieron dirigidas principalmente a población joven y adulta, con una baja o nula participación de menores de edad.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Figura 3: Autorreconocimiento educación y participación con la ciudadanía.



Fuente: Subdirección de participación y educación.

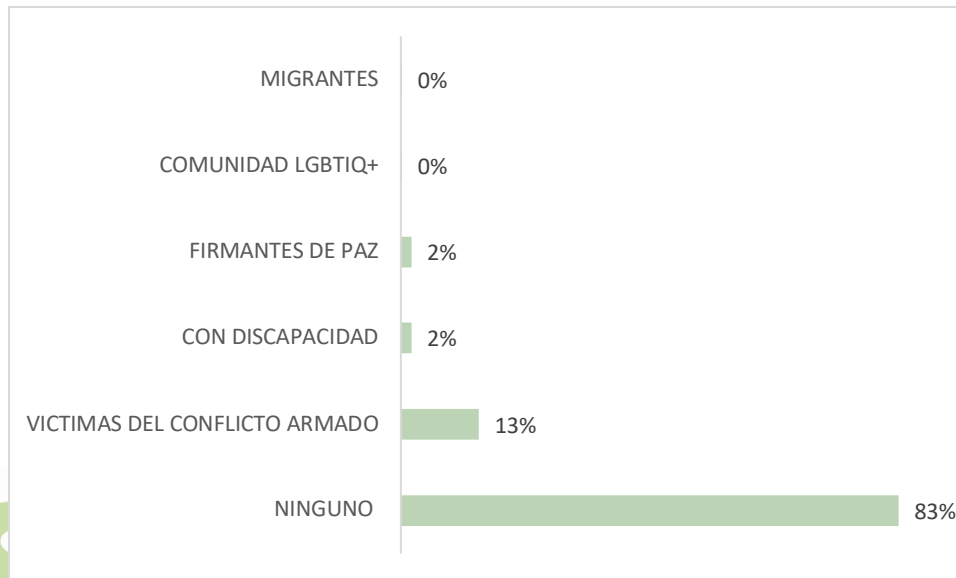
La información relacionada con el autorreconocimiento evidencia una baja diversidad en los registros, concentrándose únicamente en dos categorías. En particular, la población que se identifica como negra representa el 63%, mientras que la población afrocolombiana corresponde al 37% del total de registros analizados en esta variable.

Por su parte, no se presentan registros en categorías como indígena, raizal, palenquera, pueblo gitano Rrom, campesinos u otras, lo que limita la posibilidad de realizar un análisis más amplio sobre la diversidad étnica de los participantes. Esta situación puede estar asociada a vacíos en la recolección de la información o a bajos niveles de autorreconocimiento en los registros disponibles.

En este sentido, se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de captura y registro de esta variable, con el fin de contar con información más completa que permita identificar de manera más precisa la diversidad de los grupos poblacionales que interactúan con la entidad.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Figura 4: Enfoque diferencial educación y participación con la ciudadanía.



Fuente: Subdirección de participación y educación.

La información asociada a condiciones de enfoque diferencial evidencia una baja representación de poblaciones con características específicas dentro de los registros analizados. En particular, el 83% de los registros corresponde a la categoría "ninguno", lo que indica que, en la mayoría de los casos, no se reporta o no se identifica alguna condición diferencial.

Dentro de las categorías que sí presentan registro, se destacan las víctimas del conflicto armado con un 13%, lo que refleja una participación relevante de esta población en los procesos analizados. En menor proporción se encuentran los firmantes de paz (2%) y las personas con discapacidad (2%), con participaciones marginales.

Por su parte, no se registran datos para categorías como migrantes y comunidad LGBTIQ+, lo que limita el análisis de estas poblaciones y puede estar asociado a vacíos en la recolección o registro de la información.

En este sentido, los resultados evidencian limitaciones en la calidad y desagregación de la información relacionada con el enfoque diferencial, lo que dificulta la identificación precisa de las características de los grupos poblacionales que interactúan con la entidad. Esta situación resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de recolección, registro y clasificación de estas

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

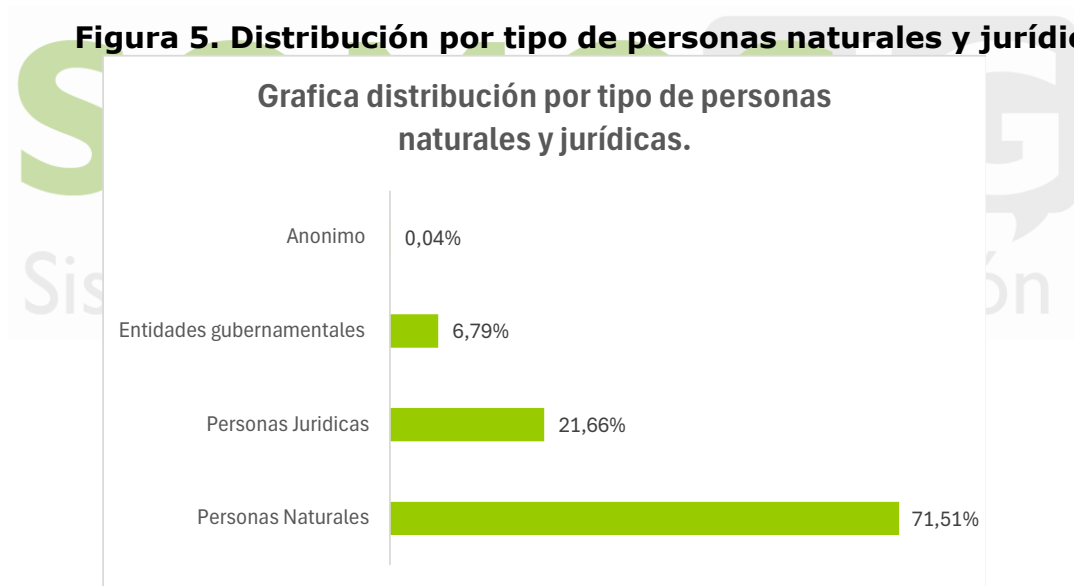
variables, con el fin de contar con información más completa que permita orientar acciones diferenciales, mejorar la atención y garantizar una gestión más inclusiva por parte del Ministerio.

9. Caracterización servicios de atención Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

De acuerdo con las bases de datos de atención a la ciudadanía correspondientes a la vigencia 2025, se registran un total de 7.898 interacciones con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de los diferentes canales de atención. Esta información permite tener una visión general del volumen de interacción de la ciudadanía y los grupos de valor con la entidad, constituyéndose en el punto de partida para el análisis de sus dinámicas de relacionamiento.

9.1 Panorama general de la interacción

Figura 5. Distribución por tipo de personas naturales y jurídicas.



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de las interacciones por tipo de usuario evidencia que las personas naturales concentran la mayor participación, con un 76,72% del total de registros, mientras que las personas jurídicas representan el 23,24%. Por su parte, los registros anónimos tienen una participación marginal.

Este comportamiento refleja que la ciudadanía es el principal grupo que hace uso de los canales de atención del Ministerio, lo cual es consistente con su

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

rol como destinataria de la oferta institucional. En contraste, la participación de las personas jurídicas, aunque menor, evidencia la interacción de actores organizacionales en temas relacionados con la gestión ambiental.

Esta distribución permite identificar una mayor demanda de atención por parte de la ciudadanía, lo que resalta la importancia de fortalecer estrategias orientadas a facilitar el acceso a la información y la atención a este grupo de valor, sin desconocer la necesidad de mantener canales efectivos para la atención de organizaciones.

Figura 6. Distribución por tipo de entidad pública.



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de las entidades públicas evidencia que la mayor participación corresponde a la categoría "ente gubernamental", con un 74,63% de los registros, seguida por "otras entidades" (10,82%) y "autoridades ambientales" (6,34%). En menor proporción se encuentran las alcaldías (4,10%), ministerios (1,87%) y adscritas vinculadas (1,31%), mientras que las demás categorías presentan una participación marginal.

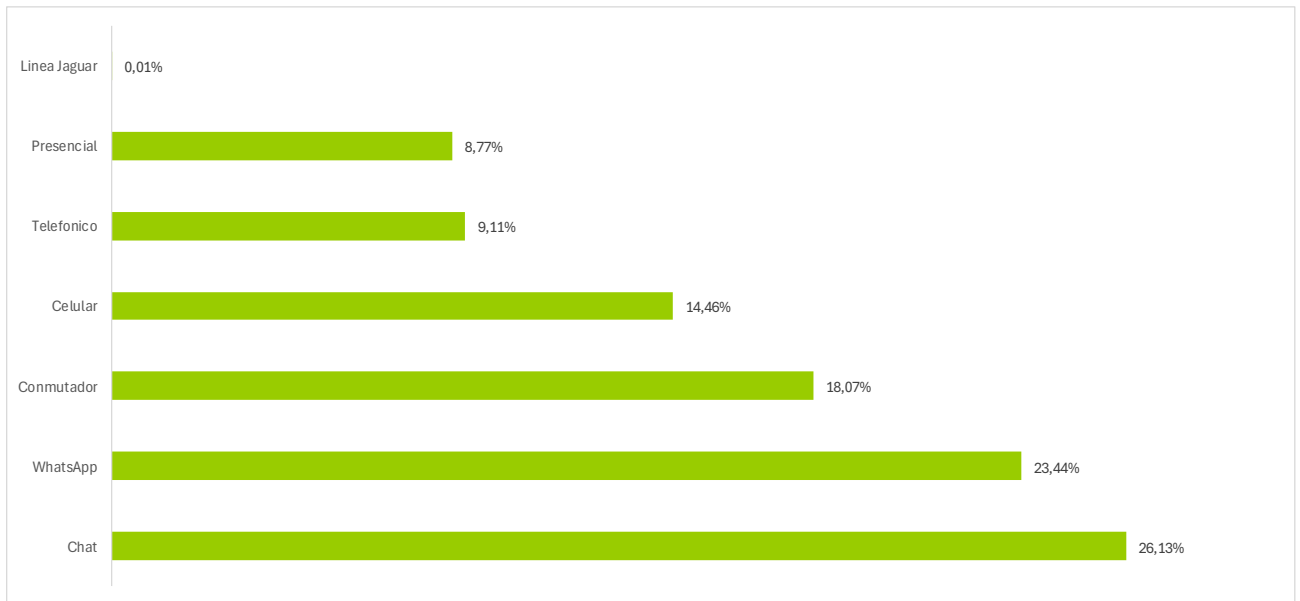
Este comportamiento muestra que la interacción con el Ministerio se concentra principalmente en actores institucionales de carácter general, lo que puede estar asociado a procesos de articulación interinstitucional. Asimismo, la participación de autoridades ambientales y entidades territoriales como alcaldías refleja la relación del Ministerio con actores clave en la gestión ambiental a nivel territorial.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Por otra parte, la presencia de categorías como “no se identifica” evidencia oportunidades de mejora en el registro de la información, lo que permitiría una caracterización más precisa de las entidades que interactúan con el Mininiserio.

9.2 Canales de atención

Figura 7. canales de atención más usados



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

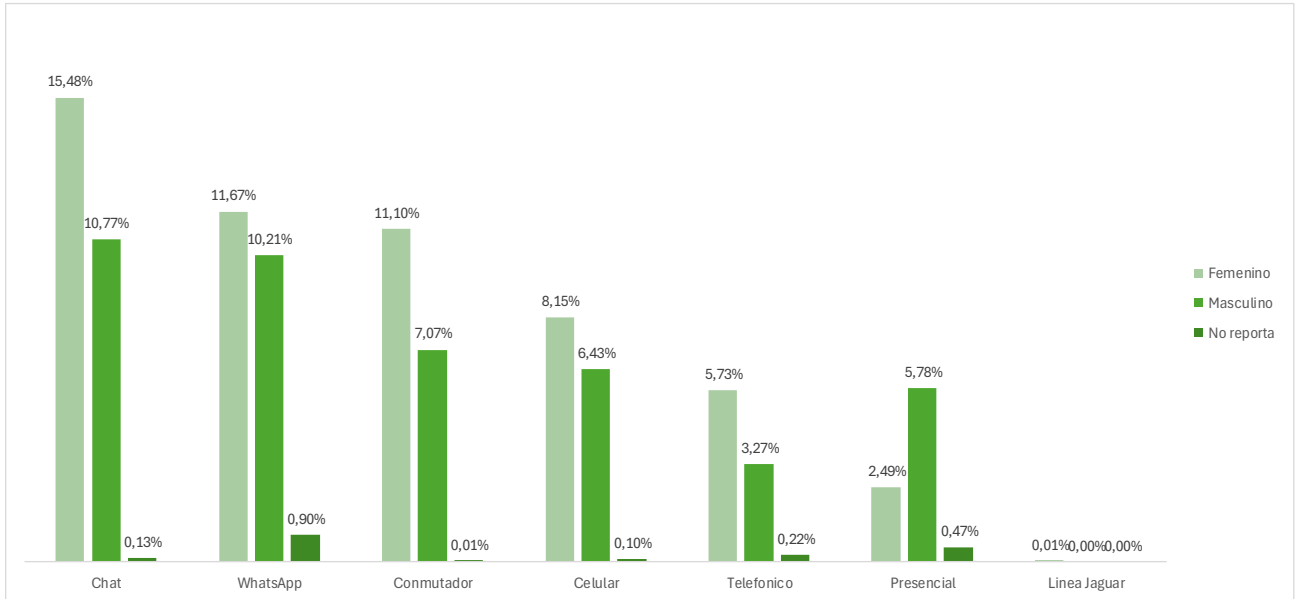
El análisis de los canales de atención evidencia que el canal con mayor participación es el chat, con el 26,3% de las interacciones, seguido por WhatsApp con el 23,6% y la atención presencial con el 18,2%. En menor proporción se encuentran el canal celular (14,5%), la línea Jaguar (9,2%) y el canal telefónico (8,8%), mientras que el conmutador presenta una participación marginal (0,01%).

Esta distribución muestra una mayor utilización de canales digitales, particularmente chat y WhatsApp, lo que sugiere una preferencia de la ciudadanía por medios de atención inmediatos y de fácil acceso. Por su parte, el canal presencial mantiene una participación relevante, lo que indica que ciertos tipos de requerimientos continúan demandando atención directa.

En este sentido, se evidencia un uso diferenciado de los canales de atención, lo que resalta la importancia de fortalecer tanto los medios digitales como los canales tradicionales, con el fin de garantizar una atención integral a los distintos grupos de valor.

9.3 Canal vs sexo

Figura 8. Relación entre el tipo de canal usado y el sexo de las personas naturales



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

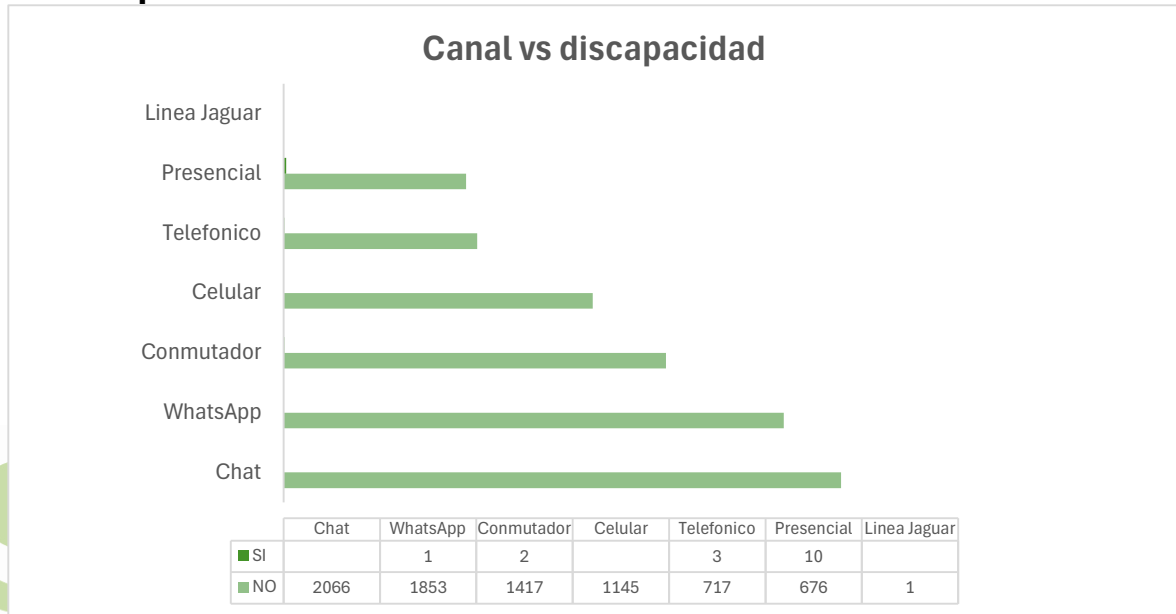
El análisis del uso de canales de atención según sexo evidencia que las mujeres presentan una mayor participación en la mayoría de los canales, especialmente en chat (15,48%), WhatsApp (11,67%) y conmutador (11,10%), lo que indica una mayor interacción de este grupo con los medios de atención del Ministerio. Por su parte, los hombres también muestran una participación significativa, particularmente en chat (10,77%), WhatsApp (10,21%) y celular (7,07%), aunque en proporciones menores en comparación con las mujeres.

En canales como telefónico y presencial, se observa una distribución más equilibrada entre hombres y mujeres, lo que sugiere que estos medios son utilizados de manera más homogénea por ambos grupos. Asimismo, la categoría "no reporta" presenta una participación marginal en todos los canales.

Estos resultados permiten evidenciar diferencias en los patrones de uso de los canales de atención según el sexo, lo que sugiere la importancia de considerar enfoques diferenciales en el diseño y fortalecimiento de los canales, con el fin de garantizar un acceso equitativo y pertinente a los servicios ofrecidos por el Ministerio.

9.4 Canal vs discapacidad

Figura 9. Relación entre el tipo de canal usado y discapacidad de las personas naturales



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

El análisis del uso de los canales de atención según la variable de discapacidad evidencia que la mayoría de las interacciones corresponden a registros en los que no se reporta esta condición. En todos los canales, especialmente en chat, WhatsApp y conmutador, se observa una alta concentración de registros sin información sobre discapacidad, lo que limita la posibilidad de identificar patrones diferenciados de uso.

Por su parte, los registros en los que se reporta alguna condición de discapacidad son mínimos en comparación con el total de interacciones, presentándose de manera marginal en canales como telefónico, presencial y celular. Esta baja proporción no permite establecer diferencias significativas en el uso de los canales de atención para esta población.

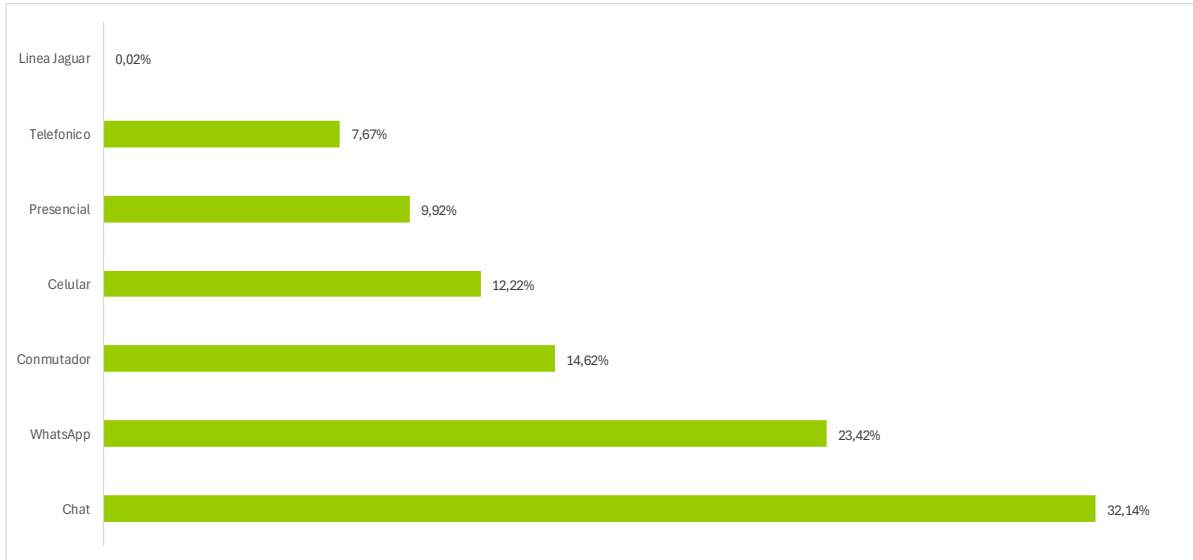
En este sentido, se evidencia una limitación en la calidad y completitud de la información relacionada con la variable de discapacidad, lo que dificulta el desarrollo de un análisis diferencial más robusto. Fortalecer el registro de esta información resulta fundamental para avanzar en la identificación de barreras

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

de acceso y en la implementación de estrategias de atención incluyentes para las personas con discapacidad.

9.5 Canal vs tipo de persona

Figura 10. Relación entre tipo de canal usado vs tipo de persona natural



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de los canales de atención en personas naturales evidencia una alta concentración en medios digitales. El chat (32,14%) y WhatsApp (23,42%) reúnen más de la mitad de las interacciones, lo que refleja una clara preferencia por canales inmediatos, de fácil acceso y disponibilidad constante.

En un segundo nivel se ubican el conmutador (14,62%) y el canal celular (12,22%), que también presentan una participación relevante, especialmente para consultas que requieren contacto directo. Por su parte, la atención presencial (9,92%) y el canal telefónico (7,67%) mantienen una participación moderada, lo que indica que estos canales siguen siendo necesarios para ciertos tipos de requerimientos.

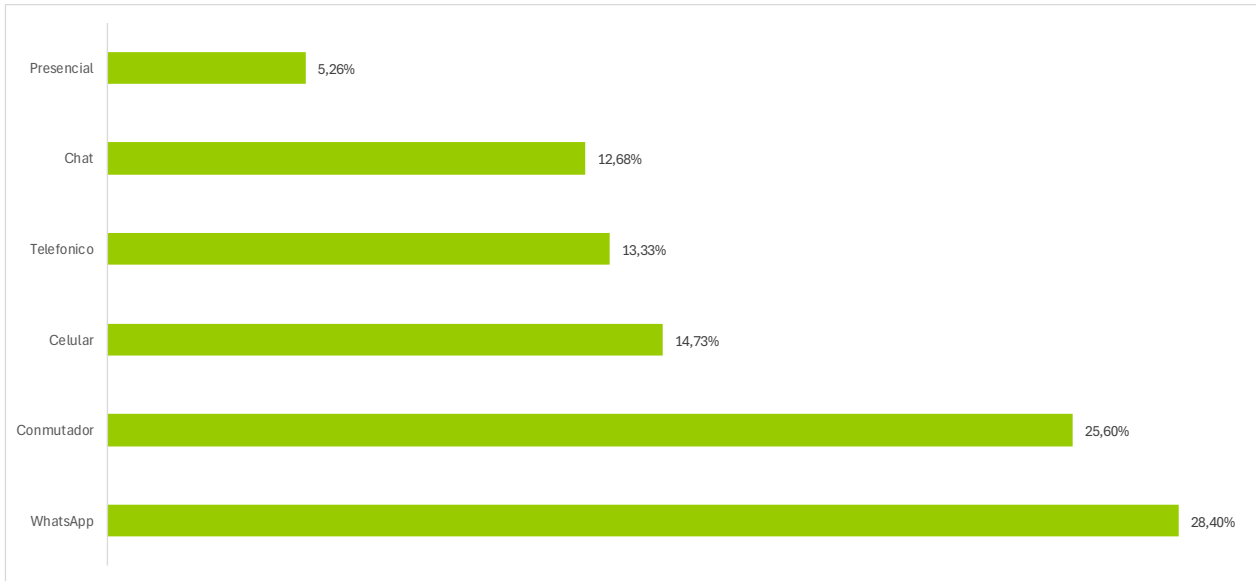
Finalmente, la línea Jaguar presenta una participación mínima (0,02%), lo que evidencia un uso muy limitado dentro de este grupo.

En conjunto, estos resultados muestran que las personas naturales priorizan canales digitales para interactuar con el Ministerio, lo que resalta la importancia de fortalecer estos medios en términos de capacidad de respuesta,

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

accesibilidad y experiencia del usuario, sin descuidar los canales tradicionales que aún cumplen un papel complementario.

Figura 11. Relación entre tipo de canal usado vs tipo de persona jurídica



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de los canales de atención en personas jurídicas evidencia una mayor concentración en canales de contacto directo y mensajería. El WhatsApp (28,40%) y el conmutador (25,09%) reúnen más de la mitad de las interacciones, lo que indica una preferencia por medios que permiten comunicación ágil y seguimiento continuo de los requerimientos.

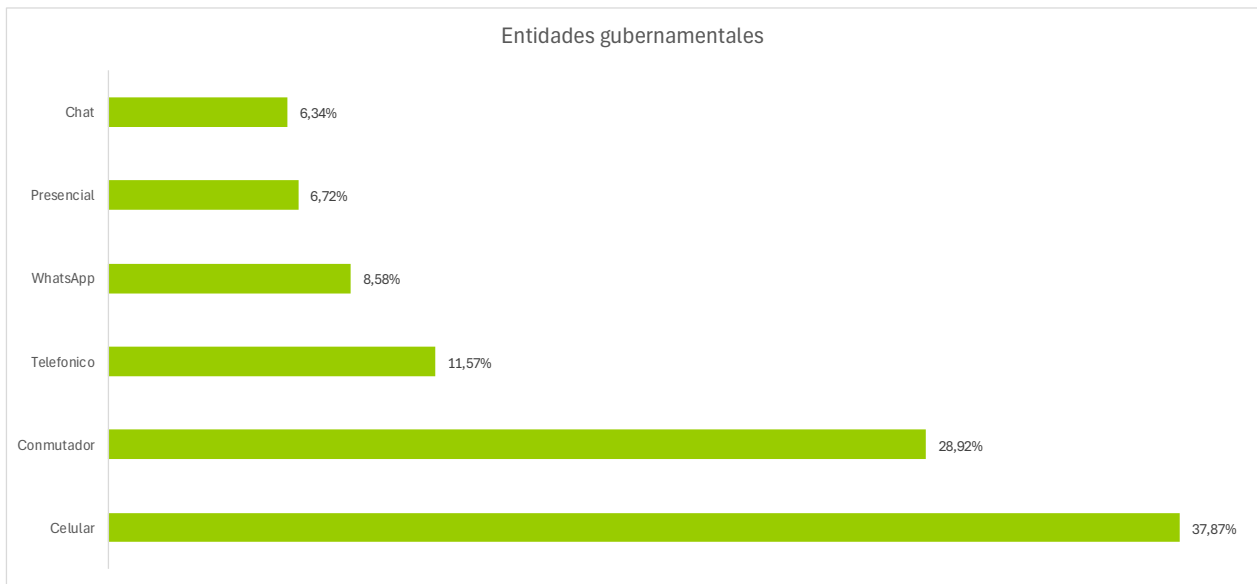
En un segundo nivel se ubican el canal celular (14,73%), el telefónico (13,33%) y el chat (12,68%), con participaciones relativamente cercanas entre sí, lo que refleja un uso más equilibrado de estos canales como alternativas de atención.

Por su parte, la atención presencial presenta una menor participación (5,26%), lo que sugiere que este canal es utilizado en menor medida frente a opciones remotas.

En conjunto, estos resultados muestran un uso combinado de canales digitales y tradicionales, con una ligera predominancia de medios de mensajería y contacto directo, lo que resalta la importancia de mantener una oferta multicanal que responda a diferentes necesidades de interacción.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Figura 12. Relación entre tipo de canal usado vs ente gubernamental



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

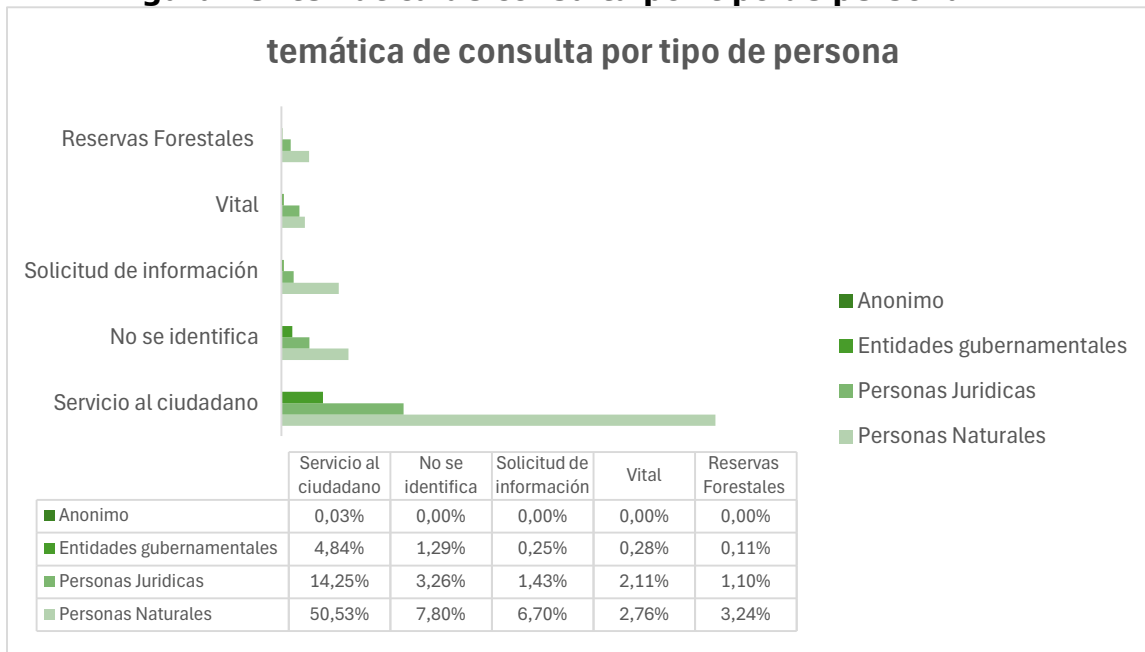
La distribución de los canales de atención para entidades gubernamentales muestra una clara concentración en medios de comunicación directos y operativos. El canal celular (37,87%) y el conmutador (28,95%) reúnen la mayor proporción de interacciones, lo que indica una preferencia por canales que permiten una gestión más ágil y directa de los requerimientos institucionales.

En menor proporción se encuentran el canal telefónico (11,57%) y WhatsApp (8,59%), que también cumplen un papel relevante como medios de contacto, especialmente para consultas puntuales o seguimiento de trámites. Por su parte, los canales presenciales (6,72%) y chat (6,34%) presentan una participación más baja, lo que sugiere que estos no son los principales mecanismos utilizados por este tipo de actores.

En conjunto, esta distribución evidencia que las entidades gubernamentales priorizan canales más formales y de contacto directo para su interacción con el Ministerio, lo que resalta la importancia de fortalecer estos medios para garantizar una comunicación efectiva y oportuna en la gestión interinstitucional.

9.6 Temática de consulta

Figura 13. temática de consulta por tipo de persona



Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

El análisis de las temáticas de consulta evidencia que “servicio al ciudadano” concentra la mayor proporción de las interacciones, representando el principal motivo de contacto de la ciudadanía con el Ministerio. En menor proporción, se identifican temáticas como “no se identifica”, “solicitud de información”, “vital” y “reservas forestales”.

Al analizar estas temáticas por tipo de usuario, se observan diferencias en los patrones de consulta. Las personas naturales concentran la mayor participación en todas las temáticas, especialmente en “servicio al ciudadano” (50,53%) y “solicitud de información” (6,70%), lo que refleja una demanda asociada a orientación general y acceso a información institucional.

Por su parte, las personas jurídicas presentan una participación relevante en “servicio al ciudadano” (14,25%) y en temáticas como “vital” (2,11%) y “reservas forestales” (1,10%), lo que sugiere consultas más relacionadas con procesos específicos y requerimientos técnicos. En el caso de las entidades gubernamentales, se observa una participación menor pero constante,

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

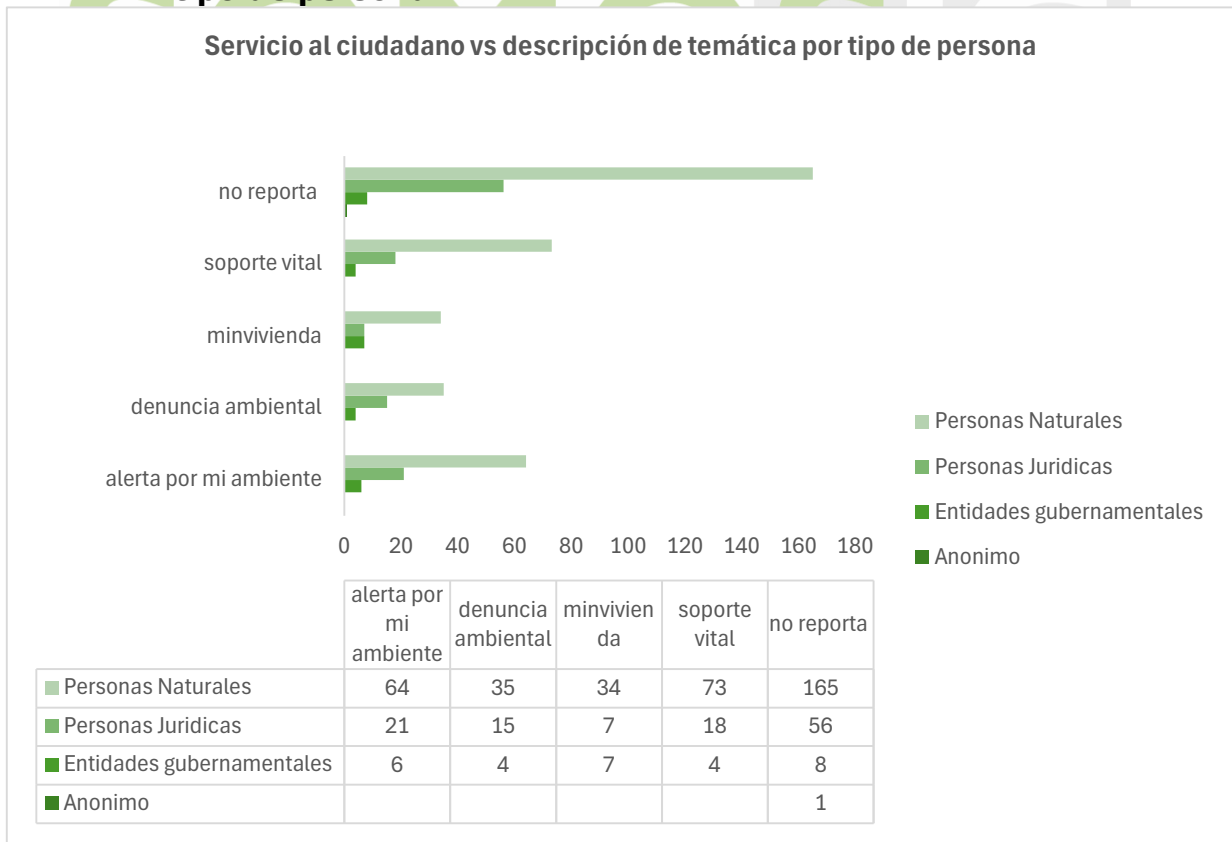
principalmente en “servicio al ciudadano” (4,84%), lo que evidencia su interacción en el marco de la gestión institucional.


La presencia de la categoría “no se identifica” refleja limitaciones en la calidad del registro de la información, lo que afecta la precisión del análisis temático. En este sentido, se identifica la necesidad de fortalecer la clasificación de las temáticas en los canales de atención.

En conjunto, estos resultados permiten evidenciar que las necesidades de la ciudadanía se concentran principalmente en orientación general y acceso a información, con variaciones según el tipo de usuario. Esto resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de información, claridad en los servicios y clasificación de las solicitudes, con el fin de mejorar la atención y respuesta a los diferentes grupos de valor.

9.7 Servicio al ciudadano vs descripción de temática por tipo de persona

Figura 14. Servicio al ciudadano vs descripción de temática por tipo de persona



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Fuente: Base de datos atención a la ciudadanía - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

En el marco de la temática “servicio al ciudadano”, el análisis de las principales subtemáticas evidencia que la categoría “no reporta” concentra el mayor número de registros, seguida por “soporte vital” y “alerta por mi ambiente”. En menor proporción se encuentran “denuncia ambiental” y “mi vivienda”.


Al analizar estas subtemáticas por tipo de usuario, se observa que las personas naturales concentran la mayor participación en todas las categorías, especialmente en “no reporta” (165 registros) y “soporte vital” (73), lo que refleja que este grupo es el principal usuario de los servicios asociados a este eje. Por su parte, las personas jurídicas también presentan participación relevante, particularmente en “no reporta” (56) y “alerta por mi ambiente” (21), lo que sugiere su vinculación en procesos relacionados con reportes y gestión de información ambiental.

En el caso de las entidades gubernamentales, se evidencia una participación menor pero constante en todas las subtemáticas, lo que da cuenta de su rol en la articulación institucional en temas asociados a la gestión ambiental.

Es importante señalar que la alta concentración de registros en la categoría “no reporta” evidencia limitaciones en la calidad del registro de la información, lo que dificulta una comprensión más precisa de las necesidades específicas de la ciudadanía dentro de este eje temático. En este sentido, se identifica la necesidad de fortalecer los procesos de clasificación y registro de las solicitudes.

En conjunto, estos resultados permiten evidenciar que las principales dinámicas dentro del eje de servicio al ciudadano están asociadas a solicitudes de información y reportes relacionados con temas ambientales, con una alta participación de la ciudadanía, lo que resalta la importancia de mejorar la calidad del dato y fortalecer los mecanismos de atención y orientación.

El análisis de la atención a la ciudadanía permite evidenciar que la interacción con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se concentra principalmente en las personas naturales, quienes hacen uso predominante de canales digitales y consultan principalmente temas asociados a orientación general y acceso a la información. Asimismo, se identifican diferencias en los patrones de uso de los canales y en las temáticas de consulta según el tipo de usuario y variables diferenciales, lo que refleja necesidades diversas entre ciudadanía, organizaciones y entidades públicas.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

De igual manera, se evidencian oportunidades de mejora en la calidad, completitud y consistencia de la información registrada, especialmente en variables clave como temáticas, discapacidad y clasificación de grupos de valor, lo cual limita el desarrollo de análisis más profundos. En este sentido, fortalecer los procesos de captura y gestión de la información permitirá contar con insumos más robustos para la toma de decisiones y para el diseño de estrategias de atención, acceso a la información y participación más efectivas, diferenciadas y orientadas a los grupos de valor.

10. Caracterización de servicio de peticiones, quejas y reclamos – atención a la ciudadanía. Comportamiento general de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

10.1 Panorama general

El presente apartado desarrolla el análisis de la información contenida en la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2025, la cual constituye uno de los principales insumos para comprender las dinámicas de interacción entre la ciudadanía, los grupos de valor y el Ministerio.

A partir de esta información, se identifican los tipos de comunicación más frecuentes, los trámites asociados, las temáticas recurrentes y su comportamiento a lo largo del tiempo, así como su relación con variables como el tipo de persona y los canales de atención. Este análisis permite evidenciar patrones de uso, tendencias y principales necesidades de información de los usuarios.

El abordaje se realiza con base en la información disponible en los registros administrativos, priorizando su desagregación y organización para facilitar la lectura y comprensión de los resultados. En este sentido, los hallazgos presentados permiten orientar la toma de decisiones, así como identificar oportunidades de mejora en la gestión de la atención a la ciudadanía y en la prestación de los servicios del Ministerio.

El presente apartado desarrolla el análisis de la información contenida en la base de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2025, la cual constituye uno de los principales insumos para comprender las dinámicas de interacción entre la ciudadanía, los grupos de valor y el Ministerio.

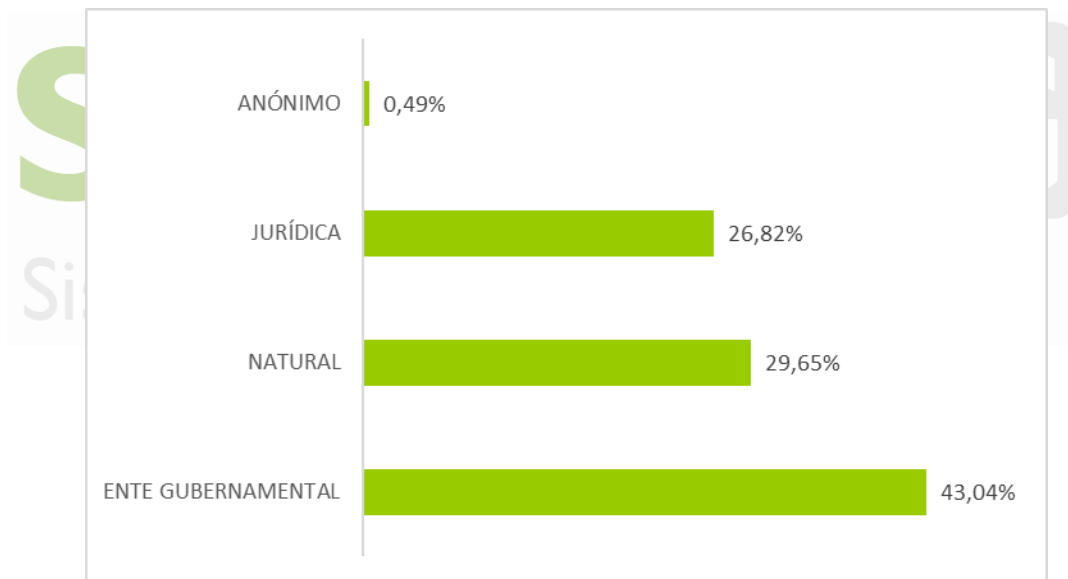
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

A partir de esta información, se identifican los tipos de comunicación más frecuentes, los trámites asociados, las temáticas recurrentes y su comportamiento a lo largo del tiempo, así como su relación con variables como el tipo de persona y los canales de atención. Este análisis permite evidenciar patrones de uso, tendencias y principales necesidades de información de los usuarios.

El abordaje se realiza con base en la información disponible en los registros administrativos, priorizando su desagregación y organización para facilitar la lectura y comprensión de los resultados. En este sentido, los hallazgos presentados permiten orientar la toma de decisiones, así como identificar oportunidades de mejora en la gestión de la atención a la ciudadanía y en la prestación de los servicios del Ministerio.

10.2 Tipo de persona


Figura 15. Tipo de persona



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
- Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de las interacciones por tipo de persona evidencia que las entidades gubernamentales concentran la mayor participación (43,04%), lo que refleja una alta dinámica de articulación interinstitucional en la gestión del Ministerio.

En segundo lugar, se encuentran las personas naturales (29,65%), seguidas por las personas jurídicas (26,82%), con participaciones relativamente

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

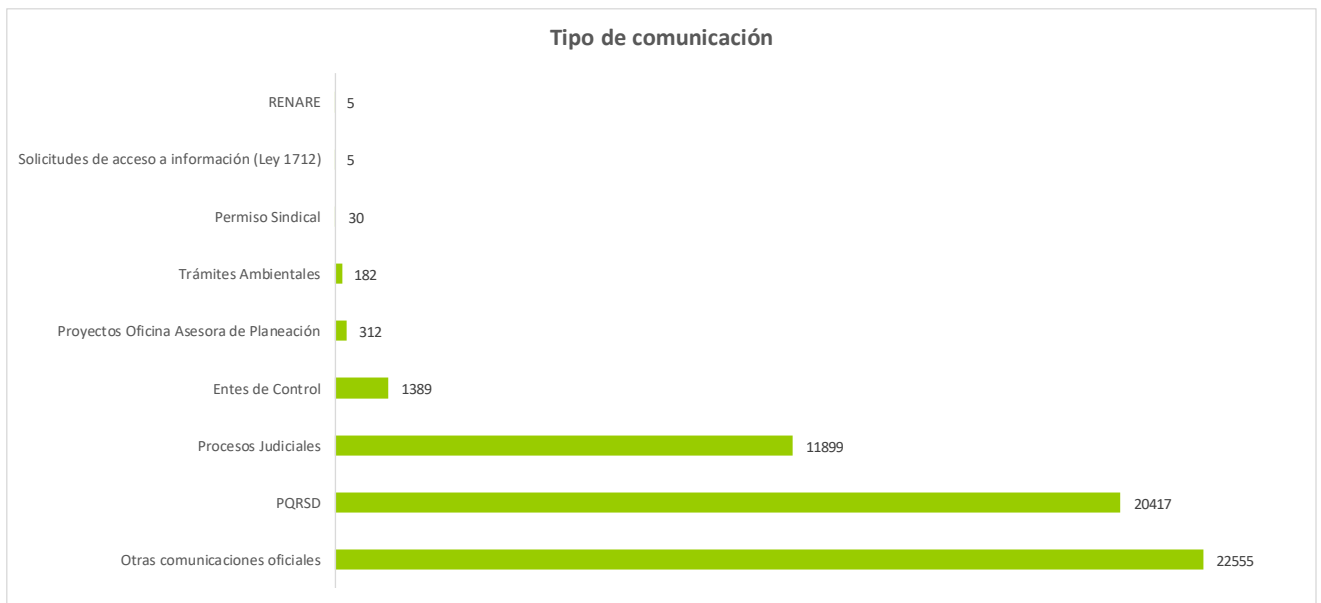
cercanas entre sí, lo que indica un equilibrio en la interacción entre ciudadanía y actores organizacionales.

Por su parte, la categoría anónimo presenta una participación marginal (0,49%), lo que sugiere un bajo nivel de registros sin identificación.

En conjunto, estos resultados evidencian que, si bien la ciudadanía tiene una participación relevante, el relacionamiento del Ministerio está fuertemente marcado por la interacción con entidades públicas.

10.3 Tipo de comunicación


Figura 16. Clasificación de las solicitudes según tipo de gestión



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

El análisis de las PQRSD por tipo de comunicación evidencia que la mayor proporción de los registros se concentra en "otras comunicaciones oficiales" (22.555) y en PQRSD (20.417), lo que refleja que una parte significativa de las interacciones corresponde a comunicaciones formales que no necesariamente se clasifican dentro de las categorías tradicionales de petición, queja o reclamo.

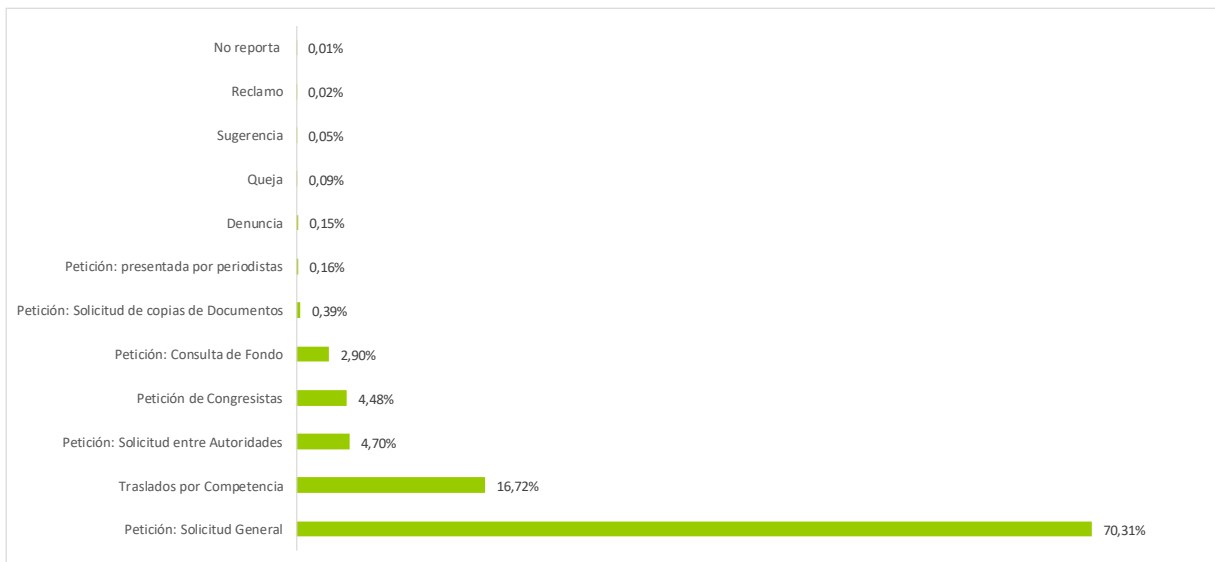
En segundo lugar, se destacan los procesos judiciales con 11.899 registros, lo que evidencia una carga importante asociada a actuaciones de carácter jurídico en la gestión del Ministerio. Asimismo, se identifican registros provenientes de entes de control (1.389), lo que da cuenta de la interacción con organismos de vigilancia y control en el marco de la gestión institucional.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

En menor proporción se encuentran categorías como proyectos de la Oficina Asesora de Planeación (312) y trámites ambientales (182), mientras que otras tipologías presentan una participación marginal.

Este comportamiento sugiere que la gestión de las PQRSD en el Ministerio no se limita únicamente a la atención de solicitudes ciudadanas, sino que incluye un volumen significativo de comunicaciones institucionales y procesos jurídicos, lo que implica la necesidad de fortalecer los mecanismos de clasificación y gestión de la información, con el fin de diferenciar de manera más precisa los tipos de interacción y orientar de forma adecuada los procesos de atención y respuesta.


Figura 17. Distribución de las PQRSD por tipo de solicitud



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La desagregación de las PQRSD por tipo de solicitud evidencia una alta concentración en la petición de solicitud general (70,31%), lo que indica que la mayoría de los requerimientos de la ciudadanía corresponden a solicitudes amplias de información o gestión sin una tipificación específica.

En segundo lugar, se encuentran los traslados por competencia (16,72%), lo que sugiere que una proporción significativa de las solicitudes debe ser remitida a otras entidades, evidenciando posibles confusiones sobre las competencias del Ministerio o la necesidad de fortalecer la orientación al ciudadano.

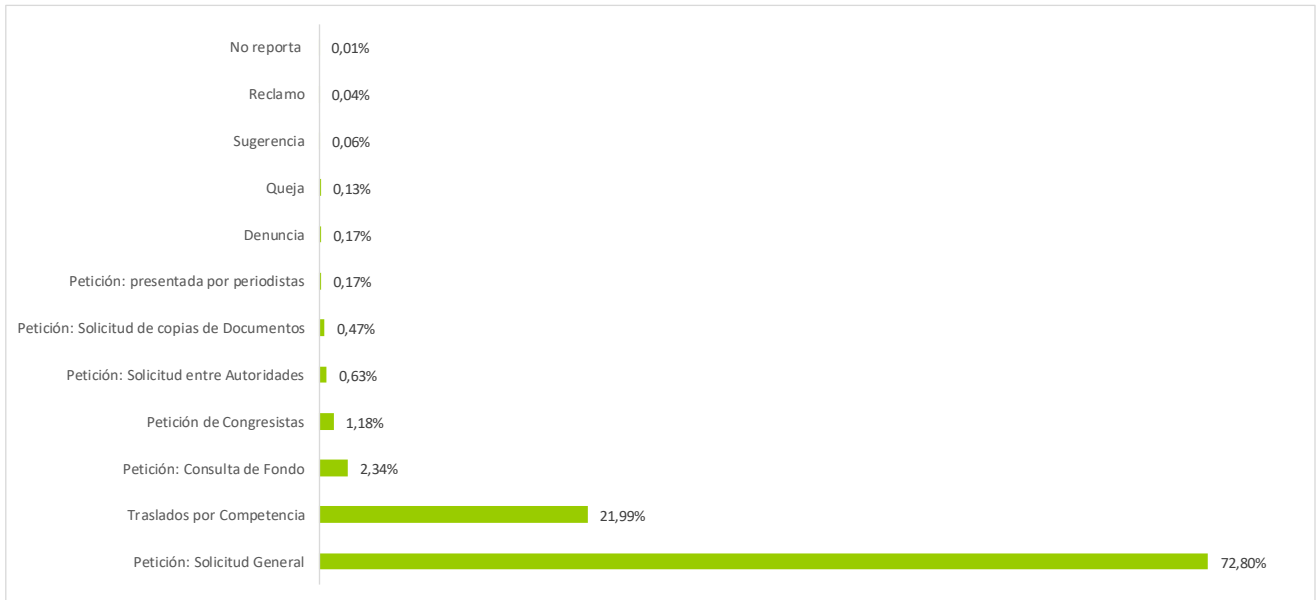
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

En menor proporción se ubican las peticiones entre autoridades (4,70%) y las peticiones de congresistas (4,48%), lo que refleja dinámicas de relacionamiento institucional. Asimismo, las consultas de fondo (2,90%) presentan una participación moderada dentro del total.

Por su parte, otras categorías como solicitudes de copia de documentos, peticiones de periodistas, denuncias, quejas, sugerencias y reclamos presentan participaciones marginales, cada una por debajo del 1%, lo que indica una baja recurrencia de estos tipos de solicitud dentro del conjunto de PQRSD.

En conjunto, estos resultados evidencian que las PQRSD se concentran principalmente en solicitudes generales y en procesos de traslado, lo que resalta la importancia de mejorar la clasificación de las solicitudes y fortalecer los mecanismos de orientación para una atención más eficiente y oportuna.

Figura 18. Distribución de las PQRSD de personas naturales por tipo de solicitud



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de las PQRSD en personas naturales evidencia una alta concentración en la petición de solicitud general (72,80%), lo que indica que la mayoría de los requerimientos de este grupo corresponde a solicitudes amplias de información o gestión sin una clasificación específica.

En segundo lugar, se destacan los traslados por competencia (21,99%), lo que refleja que una proporción importante de las solicitudes realizadas por

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

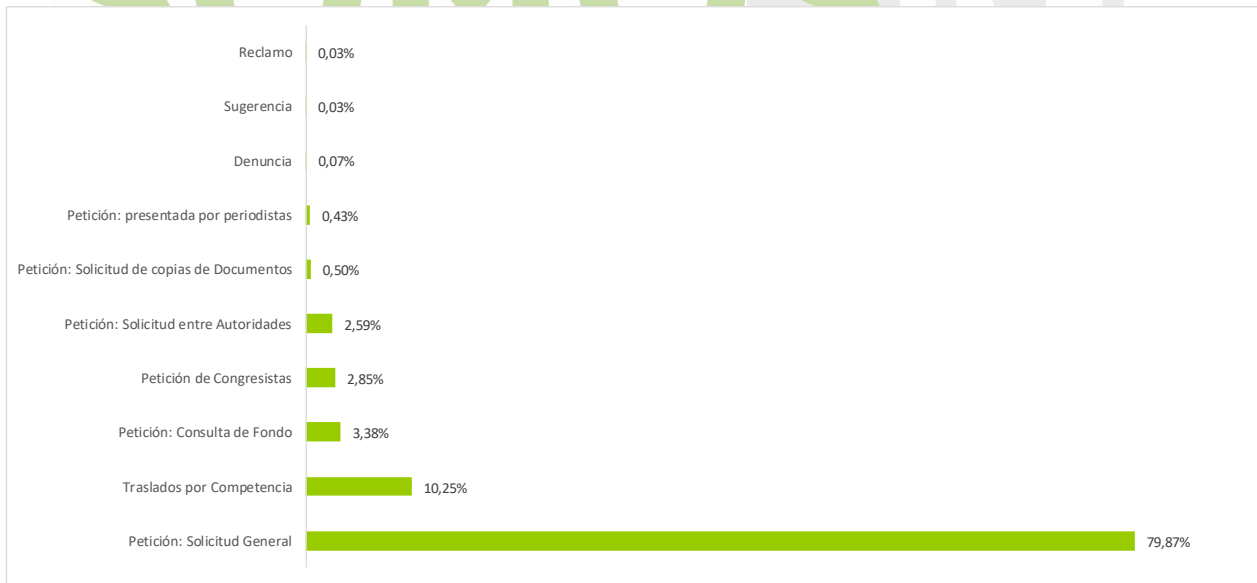
personas naturales debe ser remitida a otras entidades. Este comportamiento puede estar asociado a dificultades en la identificación de la entidad competente o a la necesidad de fortalecer los mecanismos de orientación al ciudadano.

En menor proporción se encuentran las consultas de fondo (2,34%) y las peticiones de congresistas (1,18%), mientras que categorías como solicitudes entre autoridades, solicitudes de copia de documentos y peticiones de periodistas presentan participaciones inferiores al 1%.

Por su parte, las denuncias (0,17%), quejas (0,13%), sugerencias (0,06%) y reclamos (0,04%) tienen una participación marginal, lo que indica una baja recurrencia de estos tipos de solicitud dentro de las PQRSD de personas naturales.

En conjunto, estos resultados evidencian que las interacciones de las personas naturales se concentran principalmente en solicitudes generales y en procesos de traslado, lo que resalta la necesidad de fortalecer la orientación al ciudadano y mejorar la claridad en la clasificación de las solicitudes.

Figura 19. Distribución de las PQRSD de personas jurídicas por tipo de solicitud



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de las PQRSD en personas jurídicas evidencia una alta concentración en la petición de solicitud general (79,87%), lo que indica que la

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

mayoría de los requerimientos de este grupo corresponde a solicitudes amplias de información o gestión.

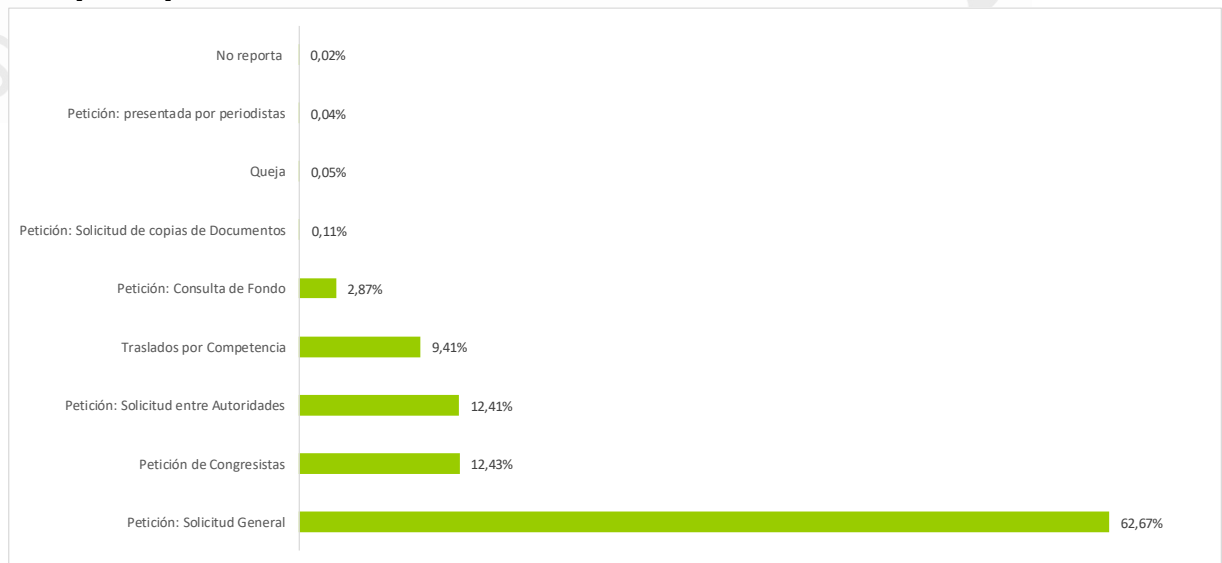
En segundo lugar, se encuentran los traslados por competencia (10,25%), aunque con una participación menor en comparación con las personas naturales, lo que sugiere una mayor claridad en la identificación de la entidad competente por parte de este grupo.

En cuanto a otras categorías, se destacan las consultas de fondo (3,38%), las peticiones de congresistas (2,85%) y las solicitudes entre autoridades (2,59%), lo que refleja un mayor nivel de relacionamiento institucional y técnico en las interacciones realizadas por personas jurídicas.

Por su parte, categorías como solicitudes de copia de documentos (0,50%), peticiones de periodistas (0,43%), denuncias (0,07%), sugerencias (0,03%) y reclamos (0,03%) presentan participaciones marginales.

En conjunto, estos resultados evidencian que las personas jurídicas concentran sus interacciones en solicitudes generales y en requerimientos de carácter técnico o institucional, con una menor proporción de traslados, lo que sugiere un mayor nivel de conocimiento sobre los canales y competencias del Ministerio.

Figura 20. Distribución de las PQRSD de entes gubernamentales por tipo de solicitud



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de las PQRSD en entidades gubernamentales evidencia una menor concentración en la petición de solicitud general (62,67%) en

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

comparación con otros tipos de persona, lo que indica una mayor diversificación en los tipos de requerimientos realizados por este grupo.

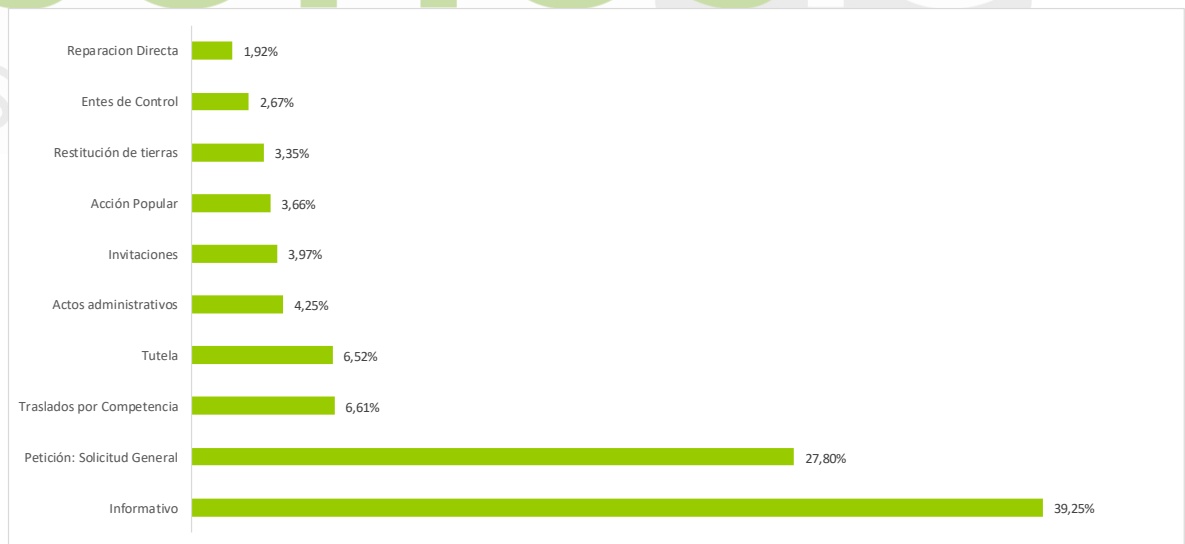
Se destacan las peticiones de congresistas (12,43%) y las solicitudes entre autoridades (12,41%), lo que refleja una dinámica de interacción institucional más estructurada y formal entre entidades del Estado. Asimismo, los traslados por competencia (9,41%) presentan una participación relevante, lo que indica la existencia de procesos de articulación y remisión entre entidades.

En menor proporción se encuentran las consultas de fondo (2,87%) y las solicitudes de copia de documentos (0,11%), mientras que categorías como quejas (0,05%), peticiones de periodistas (0,04%) y registros sin información (0,02%) presentan participaciones marginales.

En conjunto, estos resultados evidencian que las entidades gubernamentales presentan un comportamiento diferenciado frente a otros grupos de valor, con una mayor orientación hacia solicitudes de carácter institucional y de coordinación entre entidades, lo que resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de articulación interinstitucional.

10.4 Top 10 trámites

Figura 21. Top 10 trámites PQRSD



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

La distribución de los principales trámites evidencia que la mayor proporción se concentra en el trámite informativo (39,25%), seguido por la

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

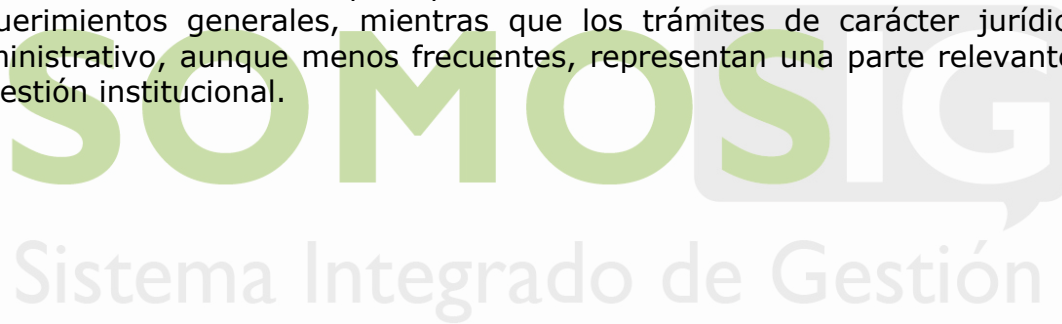
petición de solicitud general (27,80%), lo que indica que la mayoría de las interacciones está orientada a la consulta de información y a solicitudes generales por parte de los usuarios.

En un segundo nivel se encuentran los traslados por competencia (6,61%) y las tutelas (6,52%), lo que refleja la existencia de requerimientos que implican gestión interinstitucional o acciones jurídicas para la garantía de derechos.

Asimismo, otros trámites como actos administrativos (4,25%), invitaciones (3,97%), acción popular (3,66%) y restitución de tierras (3,35%) presentan participaciones intermedias, evidenciando la diversidad de procesos que gestiona la entidad.

Por su parte, categorías como entes de control (2,67%) y reparación directa (1,92%) tienen una menor participación dentro del total de trámites analizados.

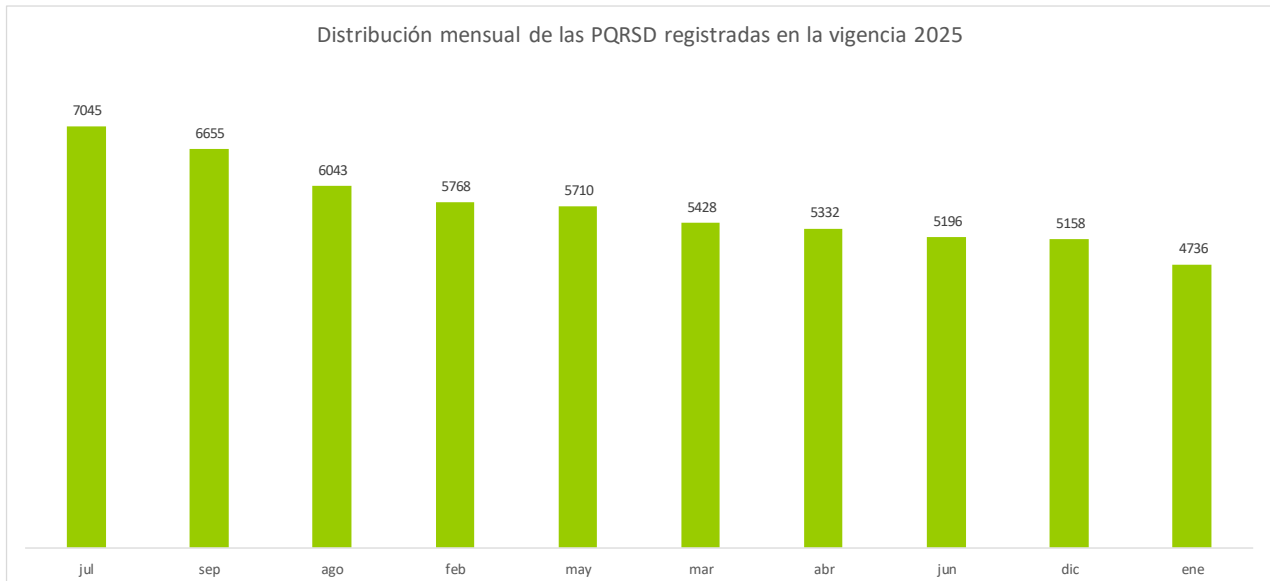
En conjunto, estos resultados muestran que la interacción con el Ministerio se concentra principalmente en solicitudes de información y requerimientos generales, mientras que los trámites de carácter jurídico y administrativo, aunque menos frecuentes, representan una parte relevante de la gestión institucional.



10.5 Distribución mensual de las PQRSD registradas en la vigencia 2025

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Figura 22. Distribución mensual de las PQRSD registradas en la vigencia 2025.



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

El análisis de la distribución mensual de las PQRSD durante la vigencia 2025 evidencia un comportamiento variable en el volumen de registros a lo largo del año, con una tendencia general de disminución progresiva.

Se identifican picos en los meses de julio (7.045 registros) y septiembre (6.655), lo que indica una mayor concentración de solicitudes en el segundo semestre del año. Asimismo, el mes de agosto (6.043) mantiene un nivel elevado de interacciones, lo que sugiere un periodo de alta demanda en la atención de solicitudes por parte de la ciudadanía y los grupos de valor.

Por su parte, meses como febrero (5.768), mayo (5.710), marzo (5.428) y abril (5.332) presentan niveles intermedios de registros, evidenciando una relativa estabilidad en el comportamiento de las PQRSD durante estos periodos.

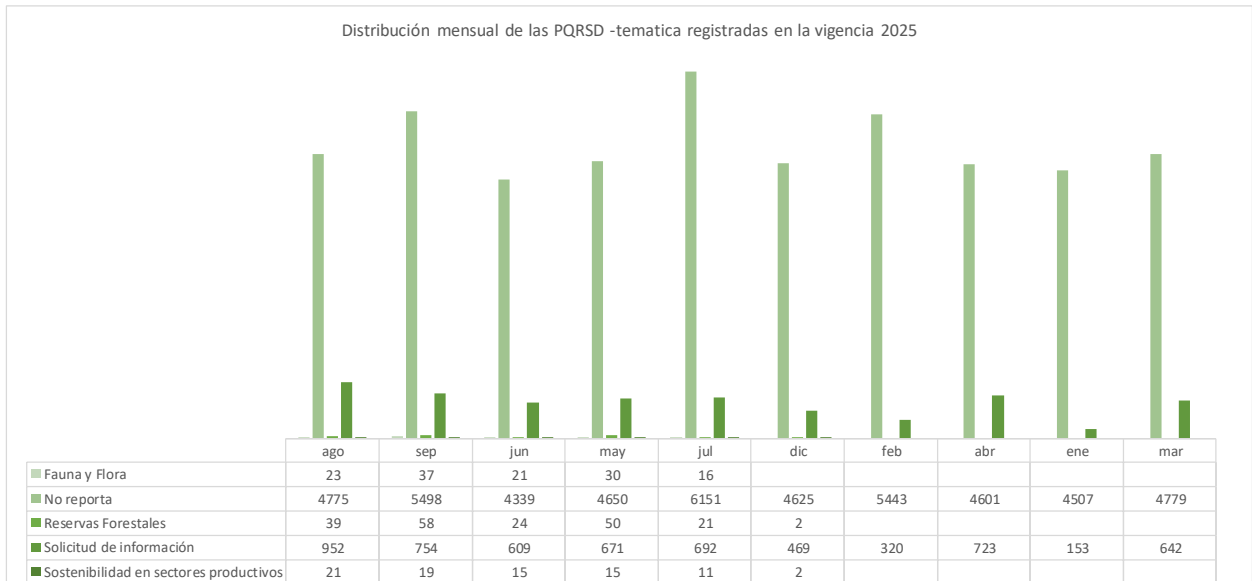
En contraste, los meses de diciembre (5.158) y enero (4.736) registran los niveles más bajos de interacción, lo cual puede estar asociado a factores estacionales como periodos vacacionales y disminución de actividades institucionales y ciudadanas.

Este comportamiento temporal permite identificar periodos de mayor demanda en la gestión de las PQRSD, lo que resulta clave para la planeación de

la capacidad institucional, la asignación de recursos y la optimización de los tiempos de respuesta, especialmente en los meses donde se presentan mayores volúmenes de solicitudes.

10.6 Distribución mensual de las PQRSD -temática registradas en la vigencia 2025

Figura 23. Top 10 distribución mensual de las PQRSD- temáticas registradas en la vigencia 2025



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

El análisis de la distribución mensual de las PQRSD por temática evidencia que la categoría “no reporta” concentra la mayor proporción de registros en todos los meses del año, destacándose especialmente en julio (6.151), septiembre (5.498) y febrero (5.443). Este comportamiento limita la identificación precisa de las necesidades de la ciudadanía, al no contar con una adecuada clasificación temática de las solicitudes.

Por su parte, la temática de “solicitud de información” presenta una participación constante a lo largo del año, con mayor presencia en meses como agosto (952), septiembre (754) y abril (723), lo que refleja una demanda sostenida de orientación y acceso a información institucional por parte de la ciudadanía.

En menor proporción, se identifican temáticas como “fauna y flora” y “reservas forestales”, las cuales presentan variaciones a lo largo del año, con

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

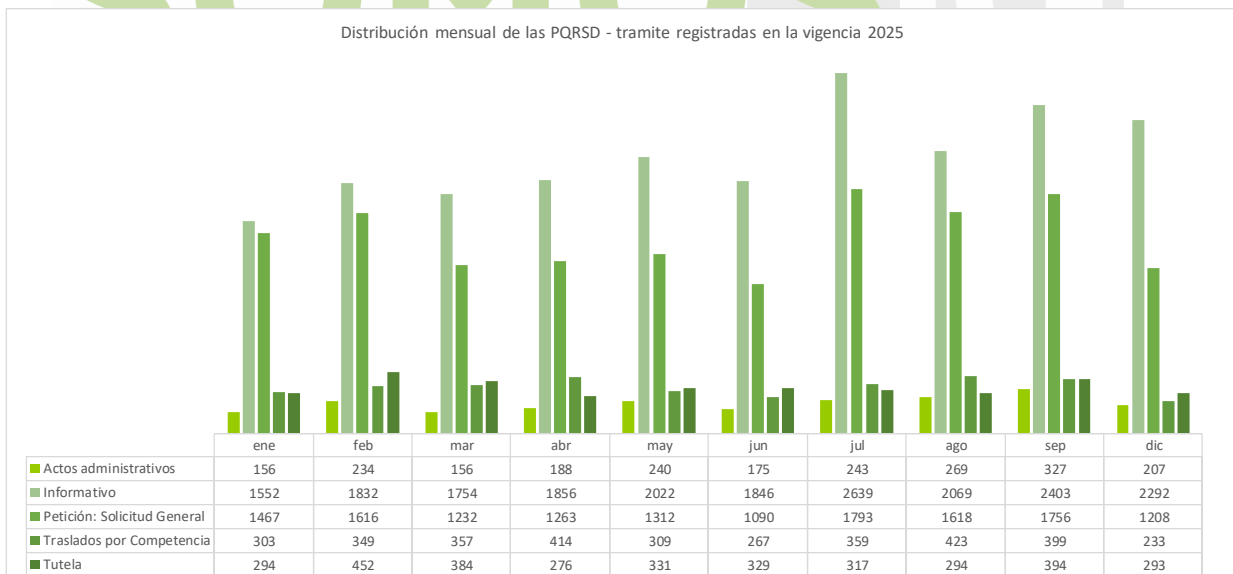
picos en septiembre y agosto, lo que podría estar asociado a dinámicas específicas del sector ambiental o a periodos de mayor interés ciudadano en estos temas.

Asimismo, la temática relacionada con “sostenibilidad en sectores productivos” presenta una participación marginal durante toda la vigencia, lo que sugiere una menor interacción en este tipo de consultas a través de los canales de PQRS.

Este comportamiento evidencia que, si bien existen temáticas recurrentes en la interacción con el Ministerio, la alta concentración de registros en la categoría “no reporta” representa una limitación significativa para el análisis, por lo que se hace necesario fortalecer los procesos de clasificación y registro de la información, con el fin de mejorar la trazabilidad de las solicitudes y orientar de manera más efectiva la gestión institucional.

10.7 Distribución mensual de las PQRSD por trámite registrados en la vigencia 2025

Figura 24. Distribución mensual de las PQRSD por trámite registrados en la vigencia 2025



Fuente: Base de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) - Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la ciudadanía.

El análisis de la distribución mensual de las PQRSD por tipo de trámite evidencia que las categorías “informativo” y “petición: solicitud general”

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

concentran la mayor proporción de registros a lo largo de toda la vigencia, lo que refleja que la interacción con el Ministerio está principalmente orientada a la consulta de información y la gestión de solicitudes generales por parte de la ciudadanía.

Se identifican picos importantes en el mes de julio, donde el trámite “informativo” alcanza su mayor valor (2.639), seguido por un comportamiento elevado en septiembre (2.403) y diciembre (2.292). De manera similar, la categoría “petición: solicitud general” presenta un incremento significativo en julio (1.793) y septiembre (1.756), lo que evidencia periodos de mayor demanda en la gestión de solicitudes.

Por su parte, trámites como “traslados por competencia” y “tutela” presentan una distribución más estable a lo largo del año, aunque con ligeros incrementos en meses como abril y agosto, lo que puede estar asociado a dinámicas específicas de gestión interinstitucional y procesos jurídicos.

En menor proporción, los “actos administrativos” mantienen una participación constante, con un aumento progresivo hacia el segundo semestre, destacándose el mes de septiembre (327), lo que podría estar relacionado con ciclos internos de gestión institucional.

Este comportamiento permite evidenciar no solo la predominancia de solicitudes asociadas a información y orientación, sino también la existencia de cargas asociadas a procesos administrativos y jurídicos, con variaciones temporales que resultan clave para la planificación de la capacidad institucional, la asignación de recursos y la optimización de los tiempos de respuesta en los periodos de mayor demanda.

10.8 conclusión PQRSD

El análisis de las PQRSD evidencia que la interacción de la ciudadanía y los grupos de valor con el Ministerio se concentra principalmente en solicitudes de información y peticiones generales, las cuales representan la mayor proporción de los registros, destacándose la petición de solicitud general (70,31%) y el trámite informativo (39,25%). Este comportamiento indica que la principal necesidad de los usuarios está asociada al acceso a información y orientación sobre la gestión institucional.

Asimismo, se identifica una participación relevante de los traslados por competencia (16,72%), especialmente en personas naturales (21,99%), lo que evidencia dificultades en la identificación de la entidad competente y la necesidad de fortalecer los mecanismos de orientación al ciudadano. Por su parte, las entidades gubernamentales presentan una mayor diversificación en

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

los tipos de solicitud, con énfasis en peticiones entre autoridades (12,41%) y peticiones de congresistas (12,43%), lo que refleja una dinámica de articulación interinstitucional.

En cuanto a la gestión de la información, se evidencian limitaciones en la calidad del registro, particularmente en la alta presencia de categorías como “no reporta” en la clasificación temática, lo que restringe la identificación precisa de las necesidades de la ciudadanía y dificulta el análisis detallado de las solicitudes.

Adicionalmente, el comportamiento mensual muestra picos de demanda en el segundo semestre del año, especialmente en julio y septiembre, lo que permite identificar periodos críticos para la gestión institucional y la planificación de la capacidad operativa.

En este contexto, el Ministerio debe enfocar sus esfuerzos en:

- (I)** fortalecer los canales de acceso a la información, priorizando contenidos claros, accesibles y oportunos;
- (II)** mejorar los procesos de orientación al ciudadano para reducir los traslados por competencia;
- (III)** optimizar la clasificación y calidad del registro de las PQRSD; y
- (IV)** ajustar la planeación operativa en función de los periodos de mayor demanda, con el fin de mejorar la oportunidad y eficiencia en la atención.

11. Conclusión Ejecutiva

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 no se limita exclusivamente a la ciudadanía, sino que responde a una lógica mixta en la que confluyen actores individuales, organizacionales e institucionales.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16


Figura 25. Resumen ejecutivo de los resultados de la Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor 2025



Fuente: Elaboración propia. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2025), a partir de los resultados de la Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor.

En términos de composición, los resultados muestran una distribución equilibrada entre los grupos de valor, donde las personas naturales representan el 37,8%, las entidades gubernamentales el 37,2% y las personas jurídicas el 25%. No obstante, al analizar específicamente las PQRSD, se evidencia una mayor participación de las entidades gubernamentales (43,04%), seguidas por personas naturales (29,65%) y jurídicas (26,82%), lo que confirma una alta carga de articulación interinstitucional en la gestión del Ministerio.

En relación con las dinámicas de atención, se identifica una clara preferencia por canales digitales, especialmente chat (26,3%) y WhatsApp (23,6%), concentrando cerca del 50% de las interacciones, mientras que el canal presencial (18,2%) mantiene una participación relevante. Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer la estrategia digital sin desatender los canales tradicionales, que continúan siendo clave para ciertos tipos de requerimientos.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

Respecto a las necesidades de los usuarios, los datos muestran que la interacción se concentra principalmente en solicitudes de información y orientación institucional, reflejadas en la alta participación de la temática de servicio al ciudadano y en la predominancia de peticiones generales dentro de las PQRS (70,31%). Asimismo, los traslados por competencia (16,72%) evidencian una brecha en la claridad sobre las funciones del Ministerio frente a otras entidades, lo que impacta la eficiencia en la atención.

El análisis diferenciado por tipo de usuario permite identificar patrones claros:

- Las personas naturales priorizan canales digitales y presentan una alta demanda de orientación general.
- Las personas jurídicas concentran sus interacciones en requerimientos técnicos y normativos, con menor nivel de reprocesos.
- Las entidades gubernamentales presentan una dinámica más estructurada, destacándose las solicitudes entre autoridades (12,41%) y de congresistas (12,43%), lo que refleja un alto nivel de coordinación institucional.

Por otra parte, el ejercicio evidencia limitaciones importantes en la calidad de la información, particularmente en variables como pertenencia étnica, enfoque diferencial, clasificación sectorial y temáticas, donde predominan categorías como “no reporta” o “no se identifica”. Esta situación restringe la posibilidad de caracterizar de manera precisa poblaciones específicas como comunidades étnicas, mujeres, personas con discapacidad u otros grupos diferenciales, limitando el diseño de estrategias focalizadas.

En este contexto, el Ministerio debe orientar sus acciones hacia cuatro líneas estratégicas:

(I) fortalecer el acceso a información clara y oportuna, con el fin de reducir la alta concentración de solicitudes generales;

(II) mejorar los mecanismos de orientación al ciudadano, disminuyendo los traslados por competencia;

(III) robustecer la calidad y estandarización del registro de la información, especialmente en variables diferenciales y de segmentación de grupos de valor; y

(IV) diseñar estrategias diferenciadas de atención, que reconozcan las particularidades de cada tipo de usuario y permitan una gestión más efectiva, incluyente y basada en evidencia.

En síntesis, la caracterización no solo permite comprender cómo interactúan los grupos de valor con el Ministerio, sino que se consolida como un

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACION DE CIUDADANIA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 31/03/2026	Código: DS-A-SCD-16

insumo clave para orientar la toma de decisiones, optimizar la gestión institucional y fortalecer los principios de acceso a la información, participación y transparencia en el marco del servicio a la ciudadanía.

12. 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 – PQRS. 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

Decreto 1499 de 2017 (MIPG)

Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición)

Ley 1712 de 2014 (Transparencia)

