INFORME DE GESTIÓN

1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

OCTUBRE, 2026

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 5

2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL 6

3. PLANEACIÓN Y GESTIÓN 8

3.1 Procesos y procedimientos. 8

3.2 Indicadores 8

4. RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA. 11

4.1 Canales de atención de primer contacto 11

4.2 Satisfacción por atención en canales de primer contacto. 14

4.3 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción. 16

4.3.1 Radicación 16

4.3.2 Direccionamiento y traslados 19

4.3.3 Seguimiento a gestión de PQRSD 24

4.3.4 Indicadores de Gestión de PQRSD. 25

4.4 Atención a personas con discapacidad 32

4.5 Lenguaje Claro e Incluyente 34

5. GOBIERNO ABIERTO 36

5.1. Línea de Fortalecimiento de capacidades ciudadanas en control social 37

5.1.1. Desarrollo de herramientas pedagógicas y fortalecimiento de conocimientos para el ejercicio del control social ambiental 37

5.2. Formulación de estrategias de participación ciudadana con enfoque diferencial, inclusivo y territorial 39

5.2.1. Formulación de la Estrategia para el Fortalecimiento de Capacidades de Niñas, Niños y Adolescentes en Participación y Control Social. 39

5.2.2. Formulación de la Estrategia para la Inclusión de Lengua de Señas Colombiana en el canal Amazonía Informada.....39

5.2.3. Formulación de estrategias de participación mediante herramientas comunicativas y pedagógicas para la región amazónica.....40

5.3. Fortalecimiento de mecanismos de información, comunicación y articulación institucional para promover el ejercicio del control social...40

6.3.1. Fortalecimiento técnico y comunicativo del canal Amazonía Informada. 40

6.3.2. Apoyo al fortalecimiento y reorganización del programa Alerta por Mi Ambiente.....46

6.3.3. Apoyo a la planeación y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025-2026.....47

6.3.4. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas y articulación institucional.....47

6.3.5. Evaluación de la percepción ciudadana y formulación de acciones de mejora. 48

5.2. Transparencia y Acceso a la Información Pública.....48

5.2.1 Fortalecimiento de instrumentos y lineamientos.....49

5.2.2 Actualización del esquema de publicación y sede electrónica 50

5.2.3 Informes, reportes y análisis técnicos.....51

5.2.4 Datos abiertos y articulación institucional 52

5.2.5 Gestión interna y apoyo transversal 53

5.3. Colaboración e innovación Pública y Tecnológica 53

5.3.1. Resumen ejecutivo.....53

Tabla 12. Resumen de actividades 54

5.3.3. Desarrollo de las actividades.....55

5.3.4. Colaboración interinstitucional 60

5.3.5. Resultados e impacto 60

6. Ejecución contractual y financiera 60

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida la gestión adelantada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, en cumplimiento de las funciones definidas en la Resolución 1019 de 2023 y en articulación con el marco normativo vigente en materia de atención a la ciudadanía, acceso a la información pública, transparencia, gobierno abierto y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

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

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

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

En coherencia con esta directriz, la UCGA focalizó su gestión en el mejoramiento de la experiencia ciudadana y el fortalecimiento del relacionamiento institucional, mediante la optimización de los canales de atención, el impulso de estrategias de transparencia y acceso a la información, la promoción de mecanismos de

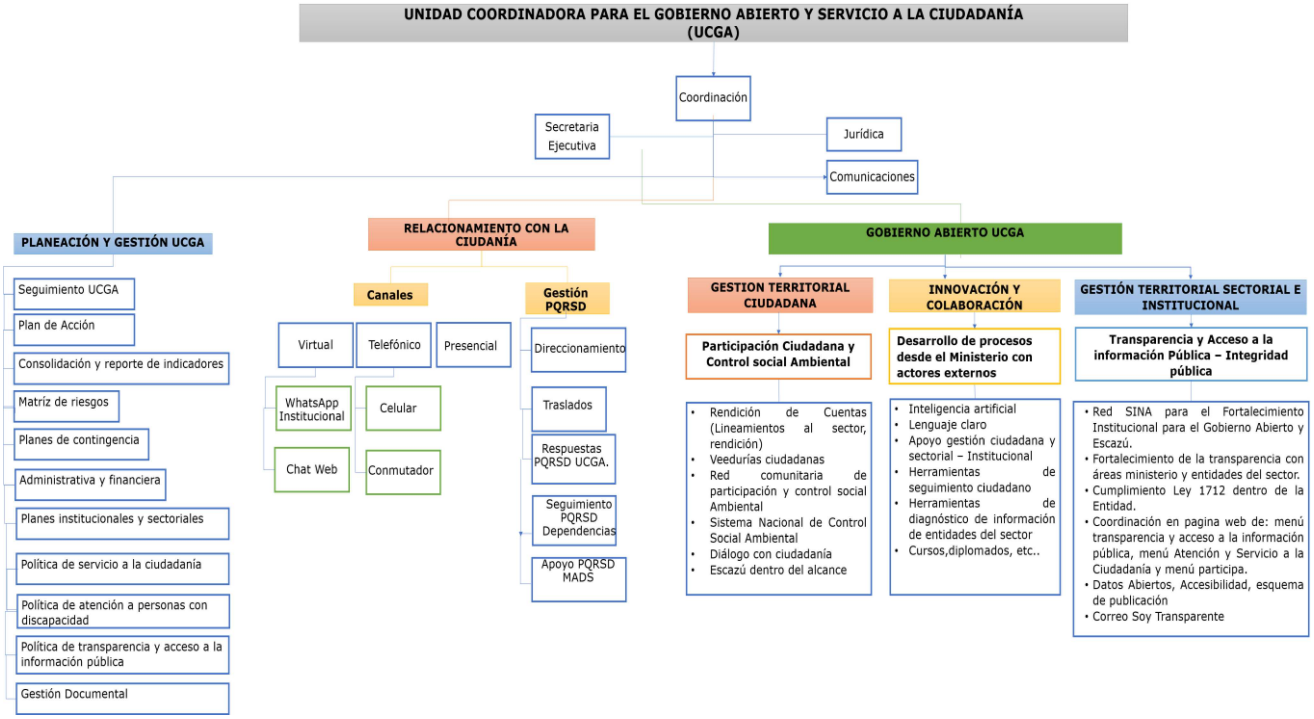
participación ciudadana para la mejora del servicio, y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al servicio y la atención con enfoque diferencial.

2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Con el propósito de fortalecer la capacidad operativa, mejorar la articulación interna y garantizar una gestión estratégica orientada al cumplimiento de las funciones asignadas a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), durante el periodo objeto del presente informe se consolidó un esquema organizacional basado en líneas funcionales de trabajo.

Esta estructura fue definida desde la Coordinación de la Unidad como una herramienta de organización estratégica que permite optimizar la distribución de responsabilidades, fortalecer el seguimiento a los compromisos institucionales y facilitar la articulación entre los diferentes procesos asociados al relacionamiento con la ciudadanía, la transparencia, la participación y el servicio.

Figura 1. Organigrama interno de la UCGA



Fuente: Elaboración Propia

La organización funcional de la dependencia se estructuró en tres procesos con cuatro (4) grupos de trabajo:

Proceso 1. Planeación y Gestión

- *Planeación y Gestión:* Responsable de la planeación estratégica de la Unidad, seguimiento a planes de acción, consolidación de indicadores, administración de riesgos, gestión administrativa y financiera, formulación de políticas institucionales relacionadas con servicio a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información pública, así como la coordinación de acciones de racionalización de trámites.

Proceso 2. Relacionamiento con la ciudadanía

- *Gestión PQRSD:* Responsable de la gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública, incluyendo actividades de direccionamiento, recepción, análisis, reparto, seguimiento y control de respuestas institucionales, así como la elaboración de reportes e indicadores de gestión.
- *Canales de Atención primer contacto:* Encargado de la operación, seguimiento y fortalecimiento de los diferentes canales de atención a la ciudadanía, garantizando la prestación oportuna, accesible y eficiente de los servicios de orientación e información a través de los canales virtuales, telefónicos y presenciales.

Proceso 3. Gobierno Abierto

- *Gobierno Abierto:* Encargado de liderar las estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas, innovación y colaboración, fortalecimiento de capacidades ciudadanas, transparencia, acceso a la información pública, integridad y articulación territorial, sectorial e institucional, en el marco del modelo de Gobierno Abierto.

Esta estructura organizacional ha permitido una mejor especialización funcional del equipo de trabajo, una mayor capacidad de respuesta frente a los requerimientos ciudadanos y un fortalecimiento de los mecanismos de coordinación interna para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Adicionalmente, la Coordinación de la Unidad cuenta con apoyos transversales en materia administrativa, jurídica y de comunicaciones, los cuales cumplen un papel estratégico en la gestión institucional, el seguimiento normativo, la producción de contenidos, la articulación interinstitucional y el fortalecimiento de los procesos de comunicación y relacionamiento con la ciudadanía.

La UCGA cuenta con un equipo de trabajo conformado por personal de planta y contratistas, organizado en tres procesos funcionales y tres apoyos transversales adscritos directamente a la Coordinación de la Unidad, los cuales contribuyen al cumplimiento de las funciones estratégicas, administrativas, jurídicas y de comunicaciones.

3. PLANEACIÓN Y GESTIÓN

3.1 Procesos y procedimientos.

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

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

Un avance significativo fue la estandarización de los procesos asociados a la gestión del servicio a la ciudadanía, mediante la elaboración de un documento orientador que establece lineamientos para la atención a la ciudadanía, el acceso a la información pública y el Gobierno Abierto. Este instrumento contribuye a fortalecer la coherencia y la articulación de las actuaciones institucionales, en concordancia con el Modelo

Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas de gestión y desempeño relacionadas con estas materias

3.2 Indicadores

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) cuenta con un conjunto de diez (10) indicadores de gestión, orientados a medir el desempeño institucional del Ministerio en términos de la atención, oportunidad y calidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como en la implementación de lineamientos asociados a gobierno abierto, transparencia, acceso a la información y servicio a la ciudadanía.

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

En la siguiente tabla se presentan los indicadores definidos, junto con su periodicidad de medición. Para cada uno de ellos, la UCGA realiza un análisis periódico orientado a evaluar el comportamiento de las variables que componen su cálculo, estableciendo rangos de desempeño con límites satisfactorios e insatisfactorios que permiten valorar el nivel de cumplimiento institucional.

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

Tabla 1. Batería de Indicadores proceso SCD

Código del Indicador SOMOSIG	Nombre del Indicador	Meta del Indicador	Estado del Indicador	Periodo de Reporte
SCD 001		100%	50%	I Bimestre 2026
			42%	II Bimestre 2026

	Cumplimiento legal en los términos de Respuesta a PQRSD		79%	III Bimestre 2026
			79%	IV Bimestre 2026
SCD 002	Satisfacción en atención de canales de primer contacto	75%	92%	I Bimestre 2026
			92%	II Bimestre 2026
			100%	III Bimestre 2026
			100%	IV Bimestre 2026
SCD 006	Cumplimiento de publicación de información obligatoria según la Resolución 1519 de 2020	80%	Pendiente de reporte	
SCD 007	Direccionamiento de PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública	90%	97.4%	Enero 2026
			97.1%	Febrero 2026
			97.4%	Marzo 2026
			99.6%	Abril 2026
			99.6%	Mayo 2026
			99.8%	Junio 2026
			99.8	Julio 2026
			99.8	Agosto 2026
			99.9%	Septiembre 2026
				Octubre 2026
SCD 009	Porcentaje cumplimiento de publicación de información obligatoria según la Resolución 1519 de 2020	80%	Reporte anual- Diciembre 2026	
SCD 011	Porcentaje de Avance de la Propuesta de Innovación Tecnológica en lo	70%	Pendiente de reporte	

	relacionado con Servicio a la Ciudadanía.			
SCD 013	Porcentaje de Rezago en la Gestión de PQRSD	1%	10%	II Bimestre 2026
SCD 014	Oportunidad de las Respuestas de PQRSD	95%	88%	II Trimestre 2026

Fuente: Elaboración propia, 2026.

En conjunto, los resultados reportados evidencian avances y retos diferenciados en el desempeño de la gestión del servicio a la ciudadanía. Se destacan los niveles de satisfacción registrados en los canales de primer contacto y la oportunidad en el direccionamiento de las PQRSD y las solicitudes de acceso a la información pública, cuyos resultados se mantienen por encima de las metas establecidas. No obstante, los indicadores relacionados con el cumplimiento de los términos de respuesta y la oportunidad de las PQRSD muestran la necesidad de fortalecer el seguimiento a los tiempos de atención y la articulación con las dependencias responsables, con el fin de mejorar el cumplimiento de los estándares institucionales.

En este contexto, la UCGA continuará promoviendo el análisis periódico de los indicadores, la identificación temprana de desviaciones y la implementación de acciones de mejora, en coordinación con las áreas involucradas. De igual manera, el seguimiento a los indicadores pendientes de reporte permitirá completar la evaluación del desempeño y contar con mayores elementos para orientar la toma de decisiones, fortalecer la transparencia y consolidar una gestión institucional centrada en las necesidades de la ciudadanía.

4. RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

4.1 Canales de atención de primer contacto

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha dispuesto un esquema multicanal de atención a la ciudadanía, a través del cual se ha garantizado el acceso oportuno a información, orientación y acompañamiento en relación con los trámites y servicios institucionales. Estos canales han permitido atender de manera integral

las consultas ciudadanas, facilitando la comprensión de requisitos, procedimientos y aspectos clave de la gestión sectorial.

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

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

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

Canales de contacto de la ciudadanía	Cantidad de contactos I Trimestre 2026	%	Cantidad de contactos II Trimestre 2026	%	Cantidad de contactos III Trimestre 2026	%
Celular	292	12%	334	11%	167	8%
Chat Web Institucional	544	23%	659	22%	201	9%
Conmutador	646	28%	870	29%	777	36%
Atención presencial	159	7%	193	6%	191	9.2%
Telefónico	163	7%	257	9%	175	8%
WhatsApp	542	23%	669	23%	621	29%
Total general	**2346**	**100%**	**2982**	**100%**	**2132**	**100%**

Fuente: Base de datos de canales de primer contacto UCGA 2026. Corte a 24 de junio 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible registró 2.132 interacciones a través de sus canales de atención de primer contacto, lo que representa una disminución del 28,5 % frente al

segundo trimestre, cuando se reportaron 2.982 contactos, y del 9,1 % respecto al primero, que registró 2.346 interacciones. Este comportamiento refleja una reducción en la demanda atendida durante el periodo, luego del crecimiento observado entre el primer y el segundo trimestre. Su interpretación debe considerar las posibles variaciones en las necesidades de orientación de la ciudadanía, sin que la disminución de contactos constituya, por sí sola, evidencia de una menor demanda de servicios institucionales.

La distribución de las interacciones presentó cambios en la participación de los canales. El Conmutador se consolidó como el principal medio de contacto, con 777 interacciones, equivalentes al 36 % del total, seguido de WhatsApp, con 621 contactos (29 %). En conjunto, estos dos canales concentraron el 65 % de las interacciones del trimestre, lo que evidencia su relevancia en el relacionamiento cotidiano entre la entidad y la ciudadanía. Por su parte, el Chat Web Institucional registró 201 contactos (9 %), mientras que los canales telefónico y celular reportaron 175 (8 %) y 167 (8 %), respectivamente. La atención presencial alcanzó 191 interacciones, equivalentes al 9,2 % del total reportado.

En comparación con el segundo trimestre, el Conmutador mantuvo un volumen de atención relativamente estable, al pasar de 870 a 777 contactos, mientras que WhatsApp presentó una reducción moderada, de 669 a 621 interacciones. La variación más significativa se observó en el Chat Web Institucional, que pasó de 659 a 201 contactos, con una disminución aproximada del 69,5 %. Este cambio incidió de manera importante en la reducción general de las interacciones y en la composición de la demanda por canal. En contraste, la participación del Conmutador aumentó del 29 % al 36 %, y la de WhatsApp pasó del 23 % al 29 %, consolidando el peso relativo de estos medios en la atención ciudadana.

Frente al primer trimestre, se observa que el Conmutador y WhatsApp mantuvieron una tendencia de crecimiento entre enero y junio, seguida de una disminución moderada durante el tercer trimestre. El Conmutador pasó de 646 contactos en el primer trimestre a 870 en el segundo y 777 en el

tercero; WhatsApp, por su parte, registró 542, 669 y 621 interacciones, respectivamente. En contraste, el Chat Web Institucional pasó de 544 contactos en el primer trimestre a 659 en el segundo, para luego descender a 201 en el tercero. Esta evolución hace pertinente revisar los factores que incidieron en la variación de su uso y verificar si responde a cambios en las preferencias ciudadanas, a condiciones operativas o a otras circunstancias que puedan afectar la utilización del canal.

Desde una perspectiva estratégica, los resultados del periodo plantean la importancia de mantener un seguimiento diferenciado al comportamiento de cada canal, de manera que las decisiones de gestión respondan tanto a las variaciones en el volumen de contactos como a las necesidades de acceso, orientación y acompañamiento de la ciudadanía. En particular, resulta conveniente profundizar en el análisis del comportamiento de los canales digitales, preservar la capacidad de atención de los medios de mayor utilización y evaluar la distribución de los recursos disponibles, procurando condiciones de acceso oportuno y equitativo a la información y los servicios institucionales.

En este contexto, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) continuará fortaleciendo el seguimiento al modelo multicanal mediante el análisis periódico de las interacciones y la identificación de oportunidades de mejora. Este ejercicio permitirá contar con mayores elementos para comprender las dinámicas de atención, orientar acciones de optimización y contribuir al mejoramiento continuo de la experiencia ciudadana, en concordancia con los principios de transparencia, accesibilidad, oportunidad y calidad del servicio público.

4.2 Satisfacción por atención en canales de primer contacto.

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

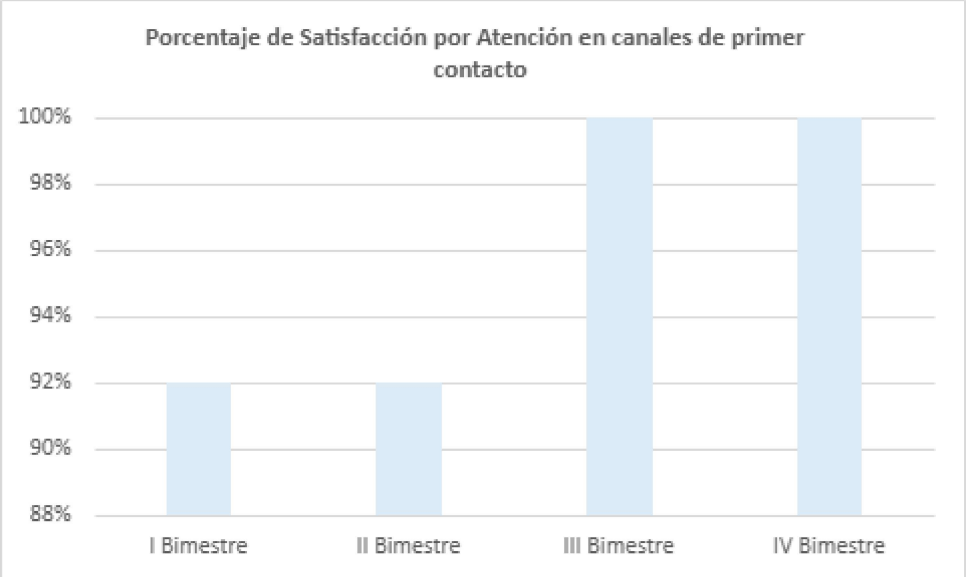
única de correspondencia— como un instrumento clave para evaluar la calidad del servicio y la experiencia del usuario en su interacción con la entidad.

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

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

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

Figura 2. Porcentaje de Satisfacción por Atención en canales de primer contacto



Fuente: Encuesta de Satisfacción por Atención en canales de primer contacto UCGA 2026. Corte a 30 de abril 2026.

Durante el tercer trimestre de 2026, el indicador SCD002: "Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía por la atención en canales de primer contacto" registró resultados del 100 % en el tercer y cuarto bimestre, superando en 25 puntos porcentuales la meta institucional establecida del 75 %. Estos resultados reflejan una evolución favorable en la percepción ciudadana frente a la atención brindada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y dan continuidad al comportamiento positivo observado durante el primer semestre, cuando el indicador alcanzó el 92 % en el primer y segundo bimestre.

La evolución del indicador evidencia una mejora en los niveles de satisfacción reportados, al pasar del 92 % en los dos primeros bimestres al 100 % en los dos siguientes. Este comportamiento constituye un resultado favorable para la gestión del servicio a la ciudadanía y destaca la importancia de mantener una atención caracterizada por la oportunidad, la claridad de la información, el trato respetuoso y la disposición de los colaboradores para orientar a los usuarios. No obstante, los resultados agregados no permiten establecer por sí solos cuáles de estos factores incidieron directamente en el aumento de la satisfacción, por lo que resulta pertinente continuar analizando la información recopilada en las mediciones.

Desde una perspectiva de gestión, alcanzar el 100 % de satisfacción en dos mediciones consecutivas representa un avance importante, cuyo principal reto consiste en sostener estos niveles de desempeño y asegurar que se reflejen de manera consistente en los diferentes canales de primer contacto. Para ello, es importante mantener el seguimiento a la experiencia ciudadana, identificar oportunamente posibles dificultades en la atención y fortalecer la retroalimentación con los responsables de los canales, de manera que los resultados obtenidos se traduzcan en acciones concretas de mejoramiento.

En este sentido, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) continuará utilizando los resultados del indicador como insumo para el seguimiento de la calidad del servicio y la toma de decisiones, promoviendo el análisis de las percepciones ciudadanas y la identificación de oportunidades de mejora. De esta manera, se busca consolidar una atención accesible, oportuna y centrada en las necesidades de la ciudadanía, en concordancia con los principios de mejora continua y generación de valor público promovidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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

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

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

4.3.1 Radicación

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en cumplimiento de los principios de transparencia, accesibilidad y eficiencia en la gestión pública, registró durante el periodo reportado un total de 54.700 comunicaciones oficiales, recibidas a través de los canales institucionales dispuestos para tal fin. Este volumen de radicación evidencia una dinámica significativa en la demanda ciudadana y la capacidad institucional para garantizar el trámite oportuno de las solicitudes, en el marco del derecho de petición y el acceso a la información pública.

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

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

A continuación, se presentan los datos detallados:

Tabla 3. Cantidad de Comunicaciones oficiales radicadas ante el Ministerio

Medio de Recepción	Cantidad de comunicaciones oficiales radicadas I Trimestre	%	Cantidad de comunicaciones oficiales radicadas II Trimestre	%	Cantidad de comunicaciones oficiales radicadas III Trimestre	%

Correo electrónico	10.261	91%	16.281	91%	18.772	97%
Formulario Web PQRSD	1.158	7%	1.078	6%	3	0.01%
Interoperabilidad RENARE	17	0%	0	0%	28	0.1%
Chat	1	0%	12	0,6%	0	0%
Presencial	0	0%	1	0%	0	0%
Ventanilla Única de Correspondencia	335	2%	453	3%	491	2.89%
Total general	**16.858**	100%	**17.825**	**100%**	**19.294**	**100%**

Fuente: Reporte "Informe PQRSD" generado desde le Sistema de Gestión Documental ARCA. Corte: 30 de septiembre de 2026.

Durante el tercer trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible registró 19.294 comunicaciones oficiales, lo que representa un incremento del 8,2 % frente al segundo trimestre (17.825) y del 14,4 % respecto al primero (16.858). Este comportamiento evidencia un aumento sostenido del volumen de comunicaciones recibidas por la entidad a lo largo de la vigencia, lo que plantea la necesidad de mantener mecanismos de gestión documental que permitan asegurar la adecuada radicación, clasificación, distribución y trazabilidad de los requerimientos, así como su direccionamiento oportuno a las dependencias competentes.

El correo electrónico se mantuvo como el principal medio de recepción, con 18.772 comunicaciones, equivalentes al 97 % del total del trimestre. En términos absolutos, este canal registró un incremento del 15,3 % frente al segundo trimestre, cuando recibió 16.281 comunicaciones, y del 83,0 % respecto al primero (10.261). Esta tendencia confirma la alta concentración de la recepción documental en el correo electrónico y evidencia la importancia de fortalecer los procedimientos de clasificación y direccionamiento de los mensajes, teniendo en cuenta el volumen de información que debe procesarse para garantizar su adecuada gestión y atención. Asimismo, resulta pertinente continuar promoviendo el uso de canales estructurados que faciliten el registro de la información y mejoren la trazabilidad de las solicitudes ciudadanas.

Por su parte, el Formulario Web PQRSD presentó una reducción significativa, al pasar de 1.078 registros en el segundo trimestre a solo 3 en el tercero, frente a los 1.158

registrados durante el primero. Esta variación constituye uno de los cambios más relevantes del periodo y requiere una revisión específica para establecer si obedece a condiciones operativas del formulario, modificaciones en el comportamiento de los usuarios, ajustes en el registro de la información o posibles diferencias en la clasificación de los canales de recepción. Verificar esta situación permitirá determinar si existe alguna afectación en la disponibilidad o utilización de este mecanismo, cuyo carácter estructurado favorece la captura de información y el seguimiento de las solicitudes.

En contraste, la Ventanilla Única de Correspondencia registró un aumento progresivo, al pasar de 335 comunicaciones en el primer trimestre a 453 en el segundo y 491 en el tercero, lo que representa un crecimiento del 8,4 % frente al periodo inmediatamente anterior. Aunque su participación dentro del total se mantiene relativamente baja, este canal continúa cumpliendo una función complementaria en la recepción de comunicaciones oficiales. De igual manera, la interoperabilidad con RENARE pasó de no registrar comunicaciones en el segundo trimestre a reportar 28 en el tercero, mientras que el chat y la atención presencial no registraron comunicaciones durante este último periodo. Estos resultados reflejan diferencias en el uso de los mecanismos institucionales y hacen pertinente mantener el seguimiento a su funcionamiento y a la consistencia de los registros.

Desde una perspectiva de gestión pública, el incremento de las comunicaciones oficiales, sumado a la concentración de la recepción en el correo electrónico, plantea el reto de fortalecer la capacidad operativa y los controles asociados al ciclo documental. En particular, resulta prioritario verificar la variación registrada en el Formulario Web PQRSD, promover el uso de canales que permitan una captura estructurada de los requerimientos y continuar optimizando los procedimientos de clasificación, asignación y seguimiento. Estas acciones contribuirán a prevenir retrasos, reducir reprocesos y disponer de información más consistente para el monitoreo de la gestión institucional.

En este contexto, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) continuará impulsando el seguimiento al comportamiento de los canales de recepción, en articulación con las dependencias responsables de la gestión documental y la atención de las solicitudes. El análisis de estas tendencias permitirá identificar oportunidades de mejora, orientar decisiones sobre la operación de los canales y fortalecer la trazabilidad de las comunicaciones, como elementos fundamentales para favorecer una atención oportuna, transparente y acorde con las necesidades de la ciudadanía.

4.3.2 Direccionamiento y traslados

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

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

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

Tabla 4. Gestión Comunicaciones oficiales.

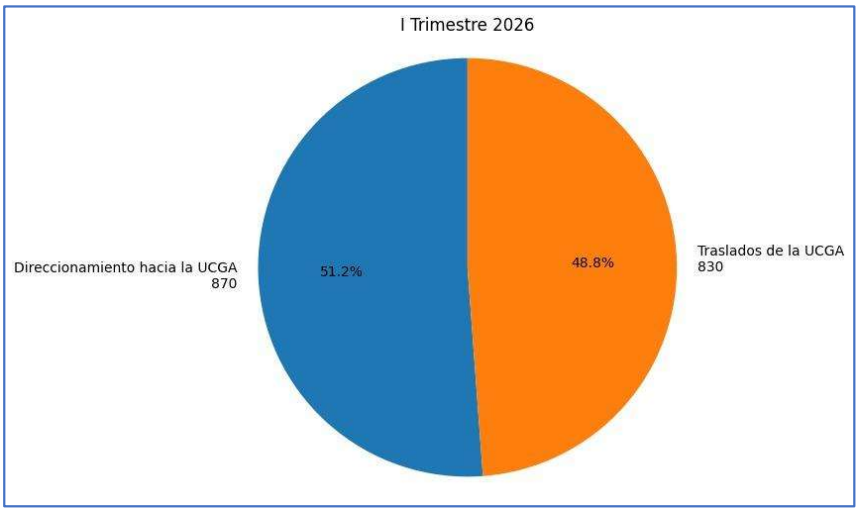
Gestión	Cantidad de gestiones I Trimestre	%	Cantidad de gestiones II Trimestre	%	Cantidad de gestiones III Trimestre	%
Direccionamiento hacia la UCGA	870	51,18%	560	42.52 %	1.253	58.77%
Traslados desde la UCGA	830	48,82%	757	57.48%	879	41.23%
Total	1.700	100%	1.317	100%	2.132	100%

Fuente: Base de datos de direccionamiento y base de datos de traslados-Equipo PQRSD. Corte 30 de septiembre de 2026.

Durante el primer semestre de 2026, la gestión de comunicaciones oficiales de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) presentó una disminución en el volumen total de actuaciones entre el primer y el segundo trimestre. En el primer trimestre se registraron 1.700 gestiones, mientras que en el segundo trimestre se contabilizaron 1.317, lo que representa una reducción de 383 actuaciones, equivalente al 22,53 %. No obstante, durante el tercer trimestre se evidencia un incremento significativo, con 2.132 gestiones, es decir, 815 actuaciones más que en el segundo trimestre, lo que corresponde a un aumento aproximado del 61,88 %.

En cuanto a la distribución de las actividades, durante el primer trimestre los direccionamientos hacia la UCGA representaron el 51,18 % del total, con 870 gestiones, mientras que los traslados realizados desde la Unidad correspondieron al 48,82 %, con 830 actuaciones. En el segundo trimestre, los traslados desde la UCGA adquirieron mayor participación, con 757 gestiones (57,48 %), frente a 560 direccionamientos hacia la Unidad (42,52 %). Para el tercer trimestre, la tendencia cambió nuevamente: los direccionamientos hacia la UCGA aumentaron a 1.253 gestiones (58,77 %), mientras que los traslados desde la Unidad sumaron 879 actuaciones (41,23 %). Este comportamiento evidencia variaciones tanto en el volumen de comunicaciones gestionadas como en su distribución, con una mayor participación de los direccionamientos hacia la UCGA durante el tercer trimestre.

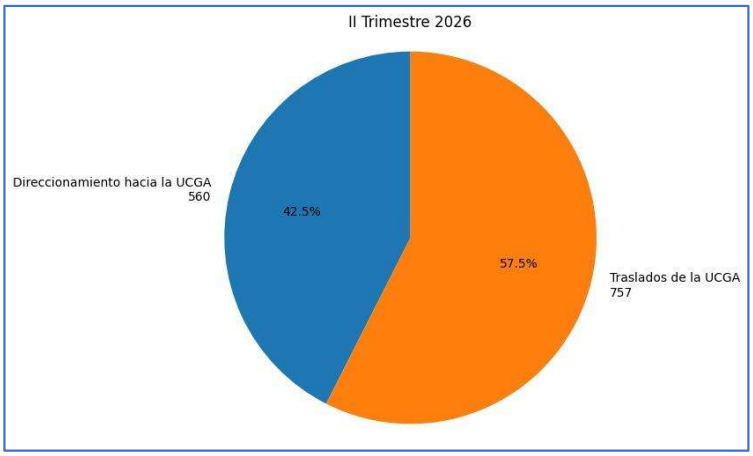
Figura 3. Direccionamiento y base de datos de traslados - Equipo PQRSD I Trimestre 2026



Fuente: UCGA,2026

Por su parte, en el segundo trimestre se observa un cambio en la dinámica operativa. Los traslados pasaron a representar la mayor participación, con 757 actuaciones (57,48 %), mientras que los direccionamientos disminuyeron a 560 comunicaciones (42,52 %). Esta variación evidencia una mayor proporción de solicitudes cuya atención requirió la articulación con otras dependencias o entidades competentes, lo que podría estar asociado a un incremento en la complejidad de los asuntos recibidos o a una mayor precisión en la determinación de competencias durante el proceso de análisis.

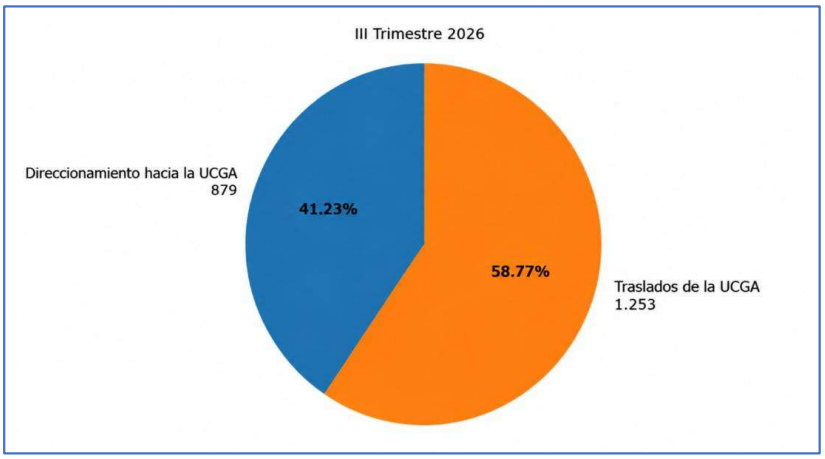
Figura 4. Direccionamiento y base de datos de traslados - Equipo PQRSD II Trimestre 2026



Fuente: UCGA,2026

Por su parte, en el tercer trimestre de 2026 se observa que los traslados continuaron representando la mayor participación, con 1.253 actuaciones (58,77 %), mientras que los direccionamientos hacia la UCGA correspondieron a 879 comunicaciones (41,23 %). En total, durante el periodo se gestionaron 2.132 actuaciones. Esta distribución evidencia una mayor proporción de solicitudes que requirieron ser trasladadas a otras dependencias o entidades competentes para su atención, manteniéndose una dinámica en la que predominan los traslados frente a los direccionamientos realizados hacia la UCGA.

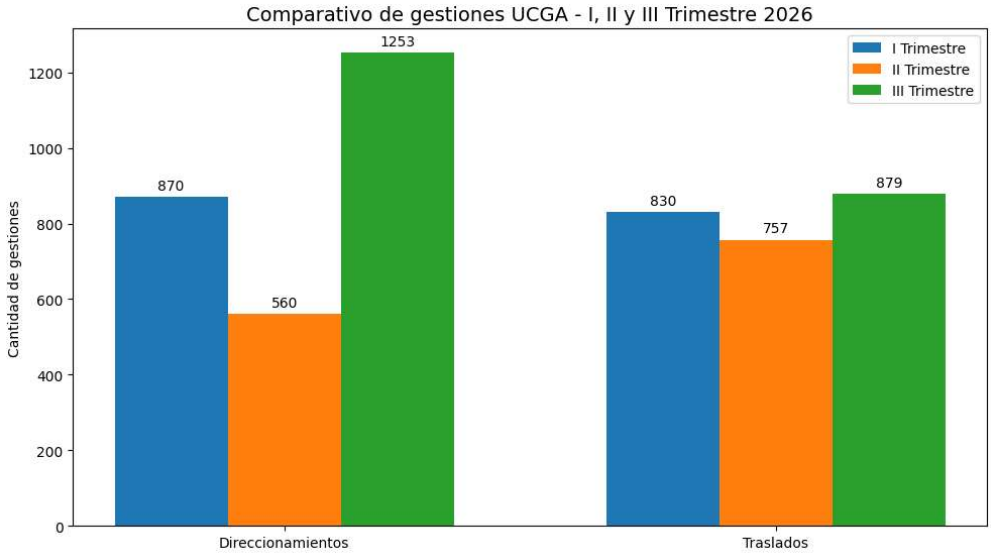
Figura 5. Direccionamiento y base de datos de traslados - Equipo PQRSD III Trimestre 2026



Fuente: UCGA,2026

Desde una perspectiva estratégica, el comportamiento registrado durante los tres primeros trimestres de 2026 evidencia una evolución significativa en la gestión de las comunicaciones oficiales. Para el tercer trimestre se destaca un incremento importante en el volumen total de gestiones, alcanzando 2.132 actuaciones, frente a las 1.317 del segundo trimestre, acompañado de un cambio en su composición, al pasar los direccionamientos hacia la UCGA a representar el 58,77 % (1.253) y los traslados desde la UCGA el 41,23 % (879). Este comportamiento refleja una mayor participación de las comunicaciones direccionadas para gestión de la Unidad y resalta la importancia de continuar fortaleciendo los criterios de clasificación, análisis de competencias y direccionamiento inicial, así como la articulación entre las dependencias del Ministerio y las demás entidades del Sistema Nacional Ambiental, con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta, reducir reprocesos y garantizar una atención integral, oportuna y acorde con las competencias institucionales.

Figura 6. Comparativo de gestiones UCGA I – II Y III Trimestre 2026



Fuente: UCGA,2026

En conjunto, los resultados evidencian una gestión institucional orientada a asegurar la correcta asignación de las comunicaciones oficiales, promoviendo una articulación efectiva entre las diferentes instancias competentes y contribuyendo al fortalecimiento de la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

4.3.3 Seguimiento a gestión de PQRSD

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

En el marco de este ejercicio, se implementan mecanismos de control preventivo mediante la emisión de alertas periódicas a las dependencias responsables, cuando se identifican solicitudes en riesgo de vencimiento o con posibles incumplimientos en los plazos establecidos. Estas acciones buscan fortalecer la gestión oportuna de las respuestas y mejorar los niveles de cumplimiento institucional.

Durante el periodo reportado, se consolidó y remitió a todas las áreas del Ministerio, a través de memorando en el Sistema de Gestión Documental ARCA, el estado detallado de las PQRSD vencidas y próximas a vencer, incluyendo variables críticas para el control de ambas condiciones, tales como: número de radicado, fecha de radicación, dependencia y gestor asignados, tipo de trámite, fecha de vencimiento, estado actual y días hábiles acumulados en gestión. Facilitando así la toma de decisiones y el seguimiento a la gestión.

De manera complementaria, se remitió a la instancia de Control Interno Disciplinario la relación de PQRSD vencidas correspondientes a las vigencias 2023, 2024, 2025 y 2026, contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de control, la trazabilidad institucional y la adopción de acciones correctivas en el marco de la responsabilidad disciplinaria.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2026, La UCGA ha generado cincuenta y tres (53) memorandos de seguimiento y la alerta de las PQRSD vencidas y la próximas a vencer, ver Anexo 1 Relación Memorandos Seguimiento PQRSD.

Asimismo, como estrategia de fortalecimiento de la cultura de servicio y cumplimiento de los términos legales de respuesta, mensualmente se elaboran y difunden piezas comunicacionales orientadas a sensibilizar a los funcionarios y contratistas sobre la importancia de la gestión oportuna de las PQRSD, durante el 1 de julio al 30 de septiembre de 2026 se han generado seis (6) piezas comunicacionales difundidas por medio del correo masivo institucional, ver Anexo 2 Piezas comunicacionales gestión de PQRSD.

4.3.4 Indicadores de Gestión de PQRSD.

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

4.3.4.1. Evaluación de Calidad y Oportunidad de las Respuestas de PQRSD

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

La Tabla 5 presenta la evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD, desarrollada mediante el formato F-A-SCD-30, instrumento que permite ponderar de manera estructurada los criterios definidos para la medición. La metodología se fundamenta en la extracción de información del Sistema de Gestión Documental ARCA, una vez cumplido el plazo establecido de quince (15) días hábiles para gestionar las respuestas por parte de las dependencias, a partir de la cual se consolida el universo de solicitudes finalizadas y se organiza por áreas responsables. Sobre esta base, se aplica un muestreo estadístico mediante la *Fórmula de Slovin*, que permite obtener una muestra para la evaluación.

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

Para este ejercicio, del total de comunicaciones tipificadas como PQRSD hasta el 30 de abril del 2026, se seleccionó una muestra representativa del 3%, sobre la cual se aplicó el proceso de evaluación de los criterios definidos. A continuación, se presentan los resultados:

Tabla 6. Resultados consolidados Medición Oportunidad y Calidad de las respuestas a PQRSD 2026.

Periodo Evaluado	Muestra en evaluación	Respuesta completa y de fondo (40%)	Respuesta objetiva y motivada (15%)	Respuesta clara y precisa (15%)	Oportunidad de lo respondido (30%)	Promedio de cumplimiento (100%)
Enero - Febrero - Marzo – Abril del 2026	227	38%	15%	15%	24%	92%

Fuente: UCGA

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

No obstante, el análisis desagregado de los componentes del indicador permite identificar una brecha estructural en el criterio de oportunidad, el cual presenta un nivel inferior frente a los estándares esperados, en contraste con los resultados favorables en calidad. Esta situación pone de manifiesto que, si bien las respuestas cumplen con los requisitos técnicos y de contenido, no se están emitiendo de manera consistente dentro de los términos legales establecidos. En este contexto, el principal desafío institucional no radica en la calidad del contenido de las respuestas, sino en la capacidad de garantizar su emisión dentro de los tiempos establecidos, lo que requiere la adopción de medidas orientadas a fortalecer la gestión interna, optimizar los procesos de atención y consolidar una cultura organizacional enfocada en el cumplimiento oportuno.

Es preciso destacar que, como resultado de un ejercicio de análisis técnico desarrollado en mesas de trabajo, se identificó la necesidad de optimizar el esquema de seguimiento vigente. En consecuencia, se determinó la eliminación de la presente evaluación, por lo cual su ejecución se realizó únicamente hasta el mes de abril del 2026. Esto responde a una evolución metodológica en la cual la evaluación de la calidad se consolidará como una responsabilidad inherente a la gestión de cada dependencia, mientras que el factor de oportunidad dejará de medirse a través de evaluaciones manuales para ser gestionado mediante el indicador SCD 014

"Oportunidad de las respuestas de PQRSD", cuyo resultado a corte del 30 de septiembre de 2026 se presenta detalladamente en el numeral 4.3.4.5 de este informe.

4.3.4.2. Indicador Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD y solicitudes de acceso a la información - SCD 001

El indicador Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD y solicitudes de acceso a la información permite medir el porcentaje de peticiones atendidas dentro de los términos legales establecidos, respecto del total de peticiones recibidas por el Ministerio. Su medición, de periodicidad bimestral y a cargo de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), facilita el seguimiento a la oportunidad de las respuestas institucionales y la identificación de posibles riesgos operativos o administrativos que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones legales y la calidad del servicio. El indicador tiene una meta del 100 % y una tendencia esperada creciente, por lo que constituye una herramienta de seguimiento para orientar acciones correctivas y preventivas, fortalecer la gestión de las dependencias responsables y garantizar una atención oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.

Tabla 7. Resultados consolidados Indicador SCD 001

Indicador	I Bimestre 2026	II Bimestre 2026	III Bimestre 2026	IV Bimestre 2026
Número de peticiones atendidas en término de Ley	1.813	1.853	2.698	3.266
Número de peticiones recibidas	3.597	4.385	3.421	4.138
Resultado	**50%**	**42%**	**79%**	**79%**

Fuente: UCGA

Durante la vigencia 2026, el indicador SCD 001, correspondiente al cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD y solicitudes de acceso a la información, presentó una evolución favorable a partir del tercer bimestre, al pasar del 50 % en el primero al 42 % en el segundo, y posteriormente alcanzar el 79 % en el tercero, resultado que se mantuvo en el cuarto bimestre. Este comportamiento evidencia una recuperación en la oportunidad de respuesta institucional durante el segundo semestre evaluado, con un incremento de 37 puntos porcentuales frente al segundo

bimestre. Sin embargo, los resultados aún se encuentran por debajo de la meta institucional del 100 % y del límite satisfactorio establecido en el 90 %, lo que señala la necesidad de continuar fortaleciendo la gestión de las solicitudes dentro de los términos legales.

En cuanto al volumen de solicitudes, durante el primer bimestre se recibieron 3.597 peticiones, de las cuales 1.813 fueron atendidas dentro de los términos de ley. En el segundo bimestre, las solicitudes recibidas aumentaron a 4.385, mientras que las respuestas oportunas ascendieron ligeramente a 1.853, situación que coincidió con la disminución del indicador al 42 %. Para el tercer bimestre, aunque el número de peticiones recibidas descendió a 3.421, las atendidas dentro de los términos legales aumentaron a 2.698, contribuyendo a la mejora del resultado. En el cuarto bimestre se registró un nuevo incremento en la demanda, con 4.138 peticiones recibidas y 3.266 atendidas oportunamente, manteniéndose el indicador en el 79 %. Estas cifras reflejan avances en la capacidad de respuesta, aunque también muestran que el aumento en el número de atenciones oportunas no ha sido suficiente para alcanzar los niveles de cumplimiento esperados.

Desde una perspectiva de gestión pública, los resultados evidencian la importancia de fortalecer el seguimiento a los términos de respuesta y la articulación con las dependencias responsables de resolver las solicitudes. La permanencia del indicador en el 79 % durante los dos últimos bimestres representa una mejora frente a los resultados iniciales del año, pero también pone de manifiesto la necesidad de consolidar este avance y reducir la proporción de peticiones que no reciben respuesta dentro del plazo legal. Para ello, resulta pertinente reforzar las alertas preventivas, priorizar las solicitudes próximas a vencer y realizar seguimiento a los casos pendientes, con el fin de identificar oportunamente posibles retrasos y orientar acciones correctivas.

En este contexto, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) continuará promoviendo el monitoreo periódico del indicador y la articulación con las dependencias competentes, con el propósito de mejorar la oportunidad de las respuestas y avanzar progresivamente hacia el cumplimiento de la meta institucional. El análisis de estos resultados constituye un insumo para orientar decisiones, fortalecer la corresponsabilidad en la gestión de las PQRSD y contribuir a una atención más oportuna, transparente y acorde con las obligaciones legales del Ministerio.

4.3.4.3. Indicador Direccionamiento de PQRSD y solicitudes de acceso de información pública - SCD 007

El indicador Direccionamiento de PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública permite medir el porcentaje de solicitudes que son asignadas de manera acertada a las dependencias competentes, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales, en el marco del Decreto Único Reglamentario 1076 de 2015. Su seguimiento mensual, a cargo de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano (UCGA), permite evaluar la precisión en la distribución de los requerimientos ciudadanos e identificar oportunidades de mejora en el proceso. El indicador tiene una meta del 90 % y una tendencia esperada creciente, orientada a fortalecer la articulación entre las dependencias, reducir direccionamientos erróneos y contribuir a una gestión más ágil y oportuna de las solicitudes.

Tabla 8. Resultados consolidados Indicador SCD 007

Indicador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept
Total de PQRSD direccionadas de manera asertiva	1.538	2.013	2.195	2.139	1.862	1.593	1.987	2.038	2.545
Total de PQRSD	1.578	2.072	2.252	2.146	1.869	1.596	1.991	2.041	2.547
Resultado	**97.4 %**	**97.1 %**	**97.4 %**	**99.6 %**	**99.6 %**	**99.8 %**	**99.8 %**	**99.8 %**	**99.9 %**

Fuente: UCGA

Durante el tercer trimestre de 2026, el indicador SCD 007, correspondiente al direccionamiento de PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública, mantuvo un desempeño favorable, con resultados de 99,8 % en julio y agosto, y 99,9 % en septiembre, superando ampliamente la meta institucional del 90 %. Esta evolución consolida la tendencia positiva observada desde el segundo trimestre, cuando el indicador alcanzó resultados de 99,6 % en abril y mayo, y de 99,8 % en junio.

En el periodo analizado, el número de PQRSD direccionadas de manera asertiva aumentó de 1.987 en julio a 2.545 en septiembre, mientras que el total de solicitudes pasó de 1.991 a 2.547. A pesar del incremento en el volumen de requerimientos, el porcentaje de direccionamiento acertado se mantuvo por encima del 99 %, lo que

evidencia una alta correspondencia entre las solicitudes recibidas y su asignación a las dependencias competentes.

En términos generales, los resultados reflejan un desempeño sostenido del proceso de direccionamiento, con una mejora gradual frente a los primeros meses del año, en los que los porcentajes oscilaron entre el 97,1 % y el 97,4 %. Se recomienda mantener el seguimiento mensual y fortalecer las prácticas que favorecen la asignación precisa de las solicitudes, con el fin de sostener los niveles alcanzados y contribuir a una gestión institucional más eficiente y oportuna.

4.3.4.4. Indicador Rezago en la gestión de PQRSD - SCD 013

El indicador Porcentaje de Rezago en la Gestión de PQRSD permite medir la proporción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se encuentran vencidas y pendientes de respuesta, en relación con el total de solicitudes atendidas durante la vigencia. Su medición, de periodicidad trimestral y responsabilidad de la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), permite identificar el nivel de acumulación de solicitudes fuera de los términos establecidos y realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta institucional. En este sentido, el indicador tiene una meta del 1 % y una tendencia esperada decreciente, por lo que constituye un insumo para identificar desviaciones, orientar acciones de mejora y fortalecer el cumplimiento de los términos legales de respuesta, en beneficio de la ciudadanía y de la gestión institucional.

Tabla 9. Resultados consolidados Indicador SCD 013

Indicador	Total II Trimestre 2026
PQRSD vencidas y pendientes de respuesta	1.533
Número de PQRSD atendida	15.478
Resultado	**10%**

Fuente: UCGA

El análisis de la distribución del rezago evidencia una concentración significativa de las PQRSD vencidas en determinadas dependencias del Ministerio. Durante 2026, las cinco áreas con mayor número de casos acumularon 938 solicitudes vencidas, equivalentes al 61,2 % del total. Se destacan la Dirección de Bosques, Biodiversidad

y Servicios Ecosistémicos, con 413 casos, y la Oficina Asesora Jurídica, con 280, que en conjunto concentran cerca del 45 % del rezago. Les siguen el Despacho del Ministro, con 96 casos; la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, con 80; y la Subdirección de Educación y Participación, con 69 casos.

La comparación histórica permite identificar un incremento considerable en el número de solicitudes vencidas en algunas de estas dependencias frente a los registros de 2025. La Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos pasó de 21 casos a 413; la Oficina Asesora Jurídica, de 17 a 280; y la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico, de 7 a 80. Estas variaciones evidencian que el comportamiento del rezago no es homogéneo y que su incremento se concentra especialmente en determinadas áreas, lo que hace necesario examinar su evolución y los factores asociados a la gestión de las solicitudes en cada una de ellas.

Desde la perspectiva de la gestión pública, esta distribución constituye un elemento relevante para el seguimiento de la oportunidad en la atención de las PQRSD, dado que las solicitudes vencidas representan requerimientos frente a los cuales no se emitió respuesta dentro de los términos establecidos. Por ello, además de monitorear el comportamiento general del indicador, es importante identificar las dependencias que presentan mayores volúmenes de rezago y orientar el seguimiento institucional de acuerdo con las particularidades de cada caso.

En términos generales, aunque el indicador global de rezago se sitúa en el 10 % del total de solicitudes, su distribución interna revela un aspecto relevante para la gestión institucional: el 61,2 % de las PQRSD vencidas se concentra en cinco dependencias. Esta situación aporta elementos para focalizar el seguimiento, priorizar la revisión de los casos pendientes y fortalecer la articulación con las áreas responsables, con el propósito de mejorar la oportunidad de respuesta y avanzar en el cumplimiento de los términos legales aplicables al derecho de petición.

4.3.4.5. Indicador Oportunidad de las Respuestas de PQRSD - SCD 014

El indicador " Oportunidad de las Respuestas de PQRSD " busca medir el nivel de oportunidad de las respuestas de las PQRSD atendidas tomando como formula (Número de PQRSD con respuesta en tiempos /Número total de PQRSD con respuesta en el periodo) *100. A continuación, se presenta los resultados a corte del 30 de septiembre de 2026:

Tabla 10. Resultados consolidados Indicador de Oportunidad de las respuestas de PQRSD 2026**.**

Indicador	Total II Trimestre 2026	Julio	Agosto	Septiembre	Total III Trimestre 2026
PQRSD con respuesta en tiempos	3.655	1.474	1.452	1.562	4.488
PQRSD con respuesta en el periodo	4.530	1.898	1.772	1.731	5.401
Resultado	**81%**	**78%**	**82%**	**90%**	**83%**

Fuente: UCGA

El indicador de oportunidad de las respuestas de PQRSD alcanzó un resultado del 83 % durante el tercer trimestre de 2026, correspondiente a 4.488 PQRSD respondidas oportunamente de un total de 5.401 PQRSD con respuesta en el periodo. Este resultado representa una mejora de 2 puntos porcentuales frente al segundo trimestre de 2026 (81 %); sin embargo, se mantiene por debajo del límite satisfactorio del 86 % establecido en la ficha técnica del indicador, aunque supera el límite insatisfactorio del 81 %.

Durante el trimestre se evidencia una evolución favorable en la oportunidad de las respuestas, al pasar del 78 % en julio al 82 % en agosto y alcanzar el 90 % en septiembre. Este último resultado supera en 4 puntos porcentuales el límite satisfactorio, lo que refleja una mejora progresiva en la gestión de las solicitudes ciudadanas. No obstante, el resultado consolidado del trimestre indica que persisten oportunidades de mejora para garantizar el cumplimiento sostenido de los términos de respuesta.

En relación con la meta institucional del 95 %, el resultado trimestral presenta una brecha de 12 puntos porcentuales, por lo que se recomienda fortalecer el seguimiento preventivo a las PQRSD próximas a vencer, identificar las dependencias con mayores niveles de incumplimiento y promover acciones correctivas orientadas a mejorar la oportunidad de respuesta, en el marco de las responsabilidades de cada dependencia competente.

4.4 Atención a personas con discapacidad

Durante la vigencia se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de la accesibilidad y la inclusión en los procesos relacionados con la atención a la ciudadanía, en concordancia con la normativa vigente y con los principios de igualdad

de derechos, accesibilidad universal, diseño para todas las personas y enfoque diferencial, acciones que estuvieron dirigidas a la actualización, mejora y fortalecimiento de instrumentos técnicos institucionales que contribuyen a garantizar entornos físicos, digitales y comunicativos más accesibles para las personas con discapacidad y demás grupos poblacionales, favoreciendo una atención más incluyente, efectiva y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

El propósito de esta gestión fue actualizar y ajustar herramientas institucionales que permitan evaluar, planificar, monitorear y gestionar las condiciones de accesibilidad física, digital y comunicativa en los espacios, servicios y canales de atención del Ministerio. De esta manera, se busca fortalecer la capacidad institucional para identificar barreras, priorizar acciones de mejora y promover la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en el acceso a la información, los trámites, servicios y demás espacios de interacción con la entidad.

En este contexto, se culminó la actualización e implementación del formato F-A-SCD-22 Lista de Verificación de Accesibilidad Física, alineado con los criterios establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 y con las necesidades misionales del Ministerio. Posteriormente, el instrumento fue aplicado en los espacios institucionales definidos para el ejercicio de evaluación, permitiendo realizar un diagnóstico detallado de las condiciones de accesibilidad física presentes en la entidad. Y que, como resultado de este proceso, se elaboró el respectivo informe de accesibilidad física, en el cual se identificaron fortalezas, barreras existentes y oportunidades de mejora relacionadas con la movilidad, orientación, circulación y uso de los espacios por parte de las personas con discapacidad.

De forma complementaria, se desarrolló un proceso de actualización y fortalecimiento del formato F-A-SCD-26, relacionado con la evaluación de accesibilidad web, con el fin de consolidar una herramienta que permita verificar de manera estructurada el cumplimiento de criterios de accesibilidad en los entornos digitales de la entidad, con este ejercicio se contempló la revisión de los componentes del instrumento, la actualización de criterios asociados a accesibilidad digital, navegabilidad, comprensión de contenidos, uso adecuado de elementos multimedia, compatibilidad con tecnologías de apoyo y validación de aspectos relacionados con la experiencia de usuario basados en la WCGA 2.2., la actualización de este formato constituye un insumo fundamental para fortalecer los procesos de evaluación y mejora continua de los canales digitales institucionales, favoreciendo el acceso a la información y los servicios por parte de todas las personas.

Asimismo, se realizó la revisión del formato F-A-SCD-24, correspondiente a la verificación de documentos digitales accesibles, identificando la necesidad de transformar esta herramienta en un instrumento de orientación y consulta de carácter pedagógico. Como resultado de este análisis, se determinó la eliminación del formato en su versión actual y el inicio del proceso para su conversión en una guía institucional de documentos digitales accesibles, que permita brindar orientaciones prácticas para la creación, ajuste y publicación de contenidos digitales accesibles por parte de las diferentes dependencias, con el fin de facilitar la apropiación de criterios de accesibilidad documental y fortalecer las capacidades institucionales en la producción de información accesible.

Adicionalmente, se efectuaron ajustes al formato de contenido de señalética incluido en la propuesta técnica para el proceso de gestión y adquisición institucional proyectado para la vigencia 2026, estos ajustes estuvieron orientados a fortalecer los criterios de accesibilidad comunicativa, optimizar la distribución y cantidad de los elementos propuestos y garantizar que la señalización contemple principios asociados al diseño universal y que, dentro de las mejoras realizadas se incorporaron aspectos relacionados con la claridad de la información, el uso de lenguaje sencillo, la inclusión de apoyos visuales mediante pictogramas, el contraste adecuado entre elementos gráficos y textuales y la coherencia con estándares de accesibilidad e inclusión. Estas adecuaciones servirán como base para la implementación futura de señalética accesible en las instalaciones del Ministerio, proceso que actualmente continúa en etapa de gestión.

Las acciones desarrolladas durante el periodo evaluado permitieron consolidar instrumentos técnicos actualizados y fortalecer herramientas institucionales esenciales para la gestión de la accesibilidad física, digital y comunicativa, en avances que constituyen insumos estratégicos para la identificación de oportunidades de mejora, la planificación de intervenciones y la implementación progresiva de ajustes que contribuyan a garantizar condiciones más inclusivas en la prestación de servicios y en la relación con la ciudadanía.

De igual manera, los resultados obtenidos fortalecen la capacidad institucional para gestionar la accesibilidad desde una perspectiva integral, articulando aspectos relacionados con infraestructura, tecnologías de la información, gestión documental, comunicación institucional y atención a la ciudadanía, para favorecer el desarrollo de procesos más alineados con los derechos de las personas con discapacidad y con los estándares nacionales e internacionales en materia de accesibilidad.

De cara a las siguientes etapas de trabajo, se considera prioritario continuar con la implementación y aplicación de los instrumentos actualizados, fortalecer su articulación con los procesos de infraestructura, contratación, gestión documental y transformación digital, así como avanzar en la consolidación de lineamientos internos que permitan incorporar la accesibilidad como un criterio transversal en la planeación y ejecución institucional, y que por lo anterior todo el trabajo contribuye a garantizar que la atención a la ciudadanía se desarrolle en condiciones de dignidad, autonomía, equidad y respeto por la diversidad, reafirmando el compromiso del Ministerio con la inclusión, la accesibilidad universal y la garantía efectiva de los derechos humanos.

4.5 Lenguaje Claro e Incluyente

Como parte del compromiso institucional con la accesibilidad, la inclusión y el fortalecimiento de una comunicación centrada en la ciudadanía, durante la vigencia se llevaron a cabo diversas acciones orientadas a promover la implementación del lenguaje claro e incluyente en los procesos de gestión y atención ciudadana, a fin de responder a la necesidad de garantizar que la información producida y divulgada por el Ministerio sea comprensible, transparente y respetuosa, favoreciendo una comunicación efectiva, accesible y libre de barreras para todas las personas, independientemente de sus condiciones, características o contextos.

En desarrollo de este propósito, se efectuó un proceso de revisión y análisis de los documentos administrativos empleados en los diferentes procedimientos de gestión y atención al ciudadano, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora relacionadas con la claridad, estructura, coherencia y simplicidad de los contenidos, evaluando la forma en que se presentan los mensajes institucionales y promover ajustes encaminados a facilitar su comprensión por parte de la ciudadanía, considerando la diversidad de niveles educativos, realidades socioculturales y necesidades particulares de los distintos grupos poblacionales.

Como resultado de esta labor, se definieron orientaciones para la adecuación de formatos, procedimientos y comunicaciones oficiales, alineándolos con los criterios establecidos en la Guía de Lenguaje Claro e incorporando principios de comunicación inclusiva y fortalecer la calidad de la información institucional, promoviendo el uso de mensajes más sencillos, precisos y accesibles, que faciliten la interacción entre la entidad y la ciudadanía.

A continuación, se relacionan algunos de los documentos más representativos y estratégicos que fueron objeto de revisión durante el periodo y el estado de avance alcanzado en la implementación de los criterios de lenguaje claro e incluyente, como

parte de la estrategia de mejoramiento continuo de las comunicaciones institucionales:

Tabla 11. Documentos en gestión en Lenguaje Claro

Documentos revisados en lenguaje claro		
Documento	**Nivel de revisión (Completo, En proceso, Básico)**	**Requiere actualización**
Carta de trato digno	Completo	SI
Informe de Accesibilidad Física NTC 6047	Completo	NO
Evaluación del documento de accesibilidad F-A-SCD-26_V2	Completado	SI
Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa	Completo	NO
Manual operativo canal Amazonía Informada	Completo	NO
Evaluación del documento de accesibilidad: F-A-SCD-24_V3	Eliminado	NO (modificación de formato)
Revisión del Glosario de términos de Lenguaje Claro	En proceso	SI
Manual de apoyo a la comunicación restringida y la comprensión de los entornos desde un enfoque ético	En proceso	SI
Lineamientos para la Gestión Integral de PQRSD	En proceso	SI

Fuente: Elaboración propia

De manera complementaria, se desarrolló un ejercicio de revisión de documentos de política pública asociados a la atención de la ciudadanía, con el propósito de verificar la incorporación de criterios de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión en sus contenidos. Identificar aspectos susceptibles de fortalecimiento y formular recomendaciones orientadas a mejorar la manera en que se comunican lineamientos, servicios y derechos a la población, evitando el uso de tecnicismos innecesarios y favoreciendo una comprensión adecuada de la información, especialmente por parte de poblaciones diversas y grupos de especial protección constitucional.

Adicionalmente, en el marco del Plan de Capacitaciones en Lenguaje Claro e Incluyente, estructurado a partir de tres propuestas temáticas orientadas al

fortalecimiento de las capacidades institucionales, se desarrolló la segunda sesión de formación, donde los contenidos abordan aspectos fundamentales como los principios del lenguaje claro, estrategias de redacción incluyente, metodologías para la simplificación del lenguaje normativo, comunicación multimodal, accesibilidad digital, atención diferencial a poblaciones diversas y herramientas para fortalecer la participación ciudadana, la intención es continuar fortaleciendo los conocimientos y competencias de los servidores y colaboradores del Ministerio para la producción de mensajes más comprensibles, coherentes y respetuosos, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia, la inclusión, el enfoque de derechos y la accesibilidad.

Las actividades desarrolladas durante la vigencia evidencian el compromiso institucional con el fortalecimiento de una comunicación pública más cercana, comprensible e incluyente. Asimismo, contribuyen al mejoramiento de los procesos de relacionamiento con la ciudadanía, la eliminación de barreras comunicativas y la consolidación de entornos informativos accesibles, en concordancia con los principios de accesibilidad universal, participación ciudadana efectiva y garantía de derechos para todas las personas.

5. GOBIERNO ABIERTO

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

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

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

5.1. Línea de Fortalecimiento de capacidades ciudadanas en control social

Durante el tercer trimestre de 2026, la Línea de Fortalecimiento de Capacidades Ciudadanas en Control Social y Veedurías Ambientales adelantó un proceso de reestructuración técnica y estratégica, orientado a fortalecer su alineación con los objetivos institucionales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, los principios de Gobierno Abierto y las necesidades de participación ciudadana en la gestión ambiental.

Este proceso permitió reorganizar y orientar las acciones de la línea hacia tres ejes estratégicos: 1. Desarrollo de herramientas pedagógicas y fortalecimiento de conocimientos para el ejercicio del control social ambiental; 2. Formulación de estrategias de participación ciudadana con enfoque diferencial, inclusivo y territorial; y 3. Fortalecimiento de mecanismos de información, comunicación y articulación institucional para promover el ejercicio del control social.

A partir de estos ejes, se desarrollaron las siguientes actividades:

5.1.1. Desarrollo de herramientas pedagógicas y fortalecimiento de conocimientos para el ejercicio del control social ambiental

Durante el periodo se adelantaron acciones dirigidas a la elaboración, revisión y consolidación de instrumentos pedagógicos que permitan a la ciudadanía comprender los fundamentos del control social, identificar los mecanismos disponibles para su ejercicio y fortalecer sus conocimientos sobre la vigilancia de la gestión pública ambiental.

5.1.1.1. Elaboración y fortalecimiento de la Guía Ciudadana para ejercer control social y veedurías ambientales.

Se elaboró el borrador de la *Guía Ciudadana para ejercer control social y veedurías ambientales*, concebida como un instrumento pedagógico de orientación ciudadana para facilitar la comprensión y apropiación de los mecanismos de participación y vigilancia de la gestión pública ambiental.

El documento fue estructurado bajo criterios de lenguaje claro, accesibilidad y orientación práctica, incorporando contenidos relacionados con los fundamentos del control social, las veedurías ciudadanas, los mecanismos de participación y las

herramientas disponibles para realizar seguimiento a las actuaciones de las entidades públicas en materia ambiental.

Posteriormente, se adelantó un proceso de revisión y ajuste de contenidos, enfocado en mejorar la claridad conceptual, la coherencia de la información y su comprensión por parte de públicos con diferentes niveles de conocimiento técnico. Este ejercicio permitió avanzar en la consolidación de una herramienta orientada a facilitar el ejercicio informado del control social ambiental.

5.1.1.2. Revisión técnica y gestión editorial de la Guía de Control Social al Trámite de Acceso a los Recursos Genéticos y sus Productos Derivados.

Se dio continuidad al proceso de revisión y consolidación de la *Guía de Control Social al Trámite de Acceso a los Recursos Genéticos y sus Productos Derivados*, mediante la formulación de observaciones técnicas, ajustes de lenguaje claro y gestiones de articulación con el equipo competente del Ministerio.

Durante julio se realizó la revisión del documento, identificando oportunidades de mejora en la presentación de conceptos técnicos y procedimientos relacionados con el acceso a recursos genéticos. Posteriormente, el documento fue remitido al equipo técnico para su revisión y validación.

En agosto se adelantaron las gestiones correspondientes a su corrección editorial y de estilo y se participó en una reunión de articulación con el Grupo de Recursos Genéticos, realizada el 19 de agosto de 2026, en la que se revisaron los avances del documento y se identificaron las acciones necesarias para continuar su proceso de consolidación.

Estas actividades estuvieron orientadas a desarrollar una herramienta especializada que facilite la comprensión ciudadana de un procedimiento ambiental de carácter técnico y promueva las condiciones para ejercer control social sobre su gestión.

5.1.1.3. Desarrollo de una jornada de capacitación en control social ambiental.

Se desarrolló una jornada de capacitación orientada al fortalecimiento de conocimientos sobre participación ciudadana y control social, abordando aspectos conceptuales y prácticos relacionados con su importancia, alcance y mecanismos de ejercicio.

Para apoyar este proceso, se elaboró una presentación pedagógica sobre Control Social Ambiental, mediante la organización de contenidos que facilitaran la comprensión de las herramientas disponibles para realizar vigilancia ciudadana sobre la gestión pública.

La actividad contribuyó a generar un espacio de formación y orientación sobre el papel de la ciudadanía en el seguimiento a las actuaciones institucionales, promoviendo el reconocimiento del control social como un mecanismo para fortalecer la transparencia y la participación en asuntos de interés público.

5.2. Formulación de estrategias de participación ciudadana con enfoque diferencial, inclusivo y territorial

En el marco de la reestructuración de la línea, se avanzó en la formulación de propuestas orientadas a ampliar las oportunidades de participación de diferentes grupos poblacionales, reconociendo la importancia de incorporar enfoques diferenciales, criterios de accesibilidad y mecanismos pedagógicos adaptados a las características de la ciudadanía.

5.2.1. Formulación de la Estrategia para el Fortalecimiento de Capacidades de Niñas, Niños y Adolescentes en Participación y Control Social.

Se elaboró el borrador de la *Estrategia para el Fortalecimiento de Capacidades de Niñas, Niños y Adolescentes en Participación y Control Social*, como una propuesta dirigida a promover el conocimiento y la comprensión de los mecanismos de participación ciudadana desde edades tempranas.

La estrategia se orientó a establecer una aproximación pedagógica que facilite el reconocimiento de la participación como un derecho y permita acercar a niñas, niños y adolescentes a los conceptos y herramientas del control social, considerando sus características y necesidades de aprendizaje.

Su formulación constituye un avance en la diversificación de las acciones de fortalecimiento de capacidades, al incorporar un grupo poblacional que requiere metodologías y herramientas diferenciadas para su vinculación progresiva a los asuntos públicos y ambientales.

5.2.2. Formulación de la Estrategia para la Inclusión de Lengua de Señas Colombiana en el canal Amazonía Informada.

Se elaboró una estrategia orientada a incorporar progresivamente la Lengua de Señas Colombiana (LSC) en los contenidos comunicativos del canal Amazonía Informada, con el propósito de ampliar las condiciones de accesibilidad a la información ambiental para la población sorda.

La propuesta contempló alternativas para incorporar contenidos accesibles, fortalecer la inclusión comunicativa y promover una mayor participación de esta población en los mecanismos de información institucional.

Adicionalmente, el 22 de septiembre de 2026 se participó en una reunión de articulación en la que se revisaron aspectos relacionados con la incorporación de la LSC y las posibilidades institucionales para avanzar en su implementación.

5.2.3. Formulación de estrategias de participación mediante herramientas comunicativas y pedagógicas para la región amazónica.

Se estructuró una propuesta para fortalecer la participación ciudadana a través del canal Amazonía Informada, incorporando el Concurso Ciudadano de Podcast como una iniciativa orientada a incentivar la creación de contenidos, ampliar el alcance del canal y promover nuevas formas de interacción de la ciudadanía con los asuntos ambientales de la Amazonía.

Como parte de este proceso, se elaboraron los términos y condiciones del concurso, definiendo los lineamientos, requisitos y condiciones de participación necesarios para su desarrollo.

Posteriormente, se formuló una estrategia para el crecimiento de seguidores del canal, articulando la iniciativa del concurso con acciones dirigidas a fortalecer su alcance, visibilidad e interacción con la ciudadanía.

Estas propuestas buscan diversificar los mecanismos de vinculación ciudadana mediante formatos comunicativos que favorezcan la expresión de intereses, experiencias y perspectivas territoriales.

5.3. Fortalecimiento de mecanismos de información, comunicación y articulación institucional para promover el ejercicio del control social

Durante el trimestre se adelantaron actividades técnicas y de coordinación dirigidas a mejorar los mecanismos institucionales de información y relacionamiento con la ciudadanía, así como a fortalecer los procesos de seguimiento, participación y rendición de cuentas.

6.3.1. Fortalecimiento técnico y comunicativo del canal Amazonía Informada.

Durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2026, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía (UCGA) continuó liderando la administración, fortalecimiento y posicionamiento del Canal Amazonía Informada, consolidándolo como un mecanismo estratégico para la difusión de información pública ambiental, la promoción de la participación ciudadana y la articulación institucional en torno a la Amazonía colombiana.

En este periodo se dio continuidad a la estrategia de publicaciones programadas los lunes, miércoles y viernes, manteniendo una programación constante y organizada mediante la construcción de parrillas mensuales de contenido en articulación con las entidades que integran la Mesa Técnica y la Mesa de Curaduría. Esta planificación permitió fortalecer la diversidad temática del canal, incorporando contenidos relacionados con biodiversidad, educación ambiental, especies emblemáticas, participación ciudadana, convocatorias, efemérides ambientales y acciones institucionales desarrolladas en el territorio, garantizando una comunicación oportuna, pertinente y alineada con las necesidades de la ciudadanía.

Figura 7. Parrillas de contenido de julio, agosto y septiembre.

EMANA	Fecha	Tema	Formato	Tipo de contenido
	Viernes 3	Día Internacional Libre de Bolsas de Plástico	Post (UCGA)	Acción ciudadana para las personas puedan cu el ambiente
	Lunes 6	Biodiversidad amazónica	post bosques	Especie destacada
MANA 2	Miércoles 8	post juego colombia	minambiente	fichas
	Viernes 10	dia de la conservacion del suelo	post (SINCHI)	conservacion del suelo la amzonia
	Lunes 13	rendicion de cuentas	minambiente	rendicion de cuenta
MANA 3	Miércoles 15	dialogo activismo ambiental y violencias digitales	minambiente	violencias digitales
	Viernes 17	difusión calanl	Post (UCGA)	difusion
MANA 4	Miércoles 22	Agua, un recurso de todos	minambiente	link y post
	Viernes 24	datatona	SEP	video
MANA 5	Lunes 27	arboles	minambiente	Educación ambienta
	Viernes 31	DELFIN ROSADO	post SINCHI	datos curiosos

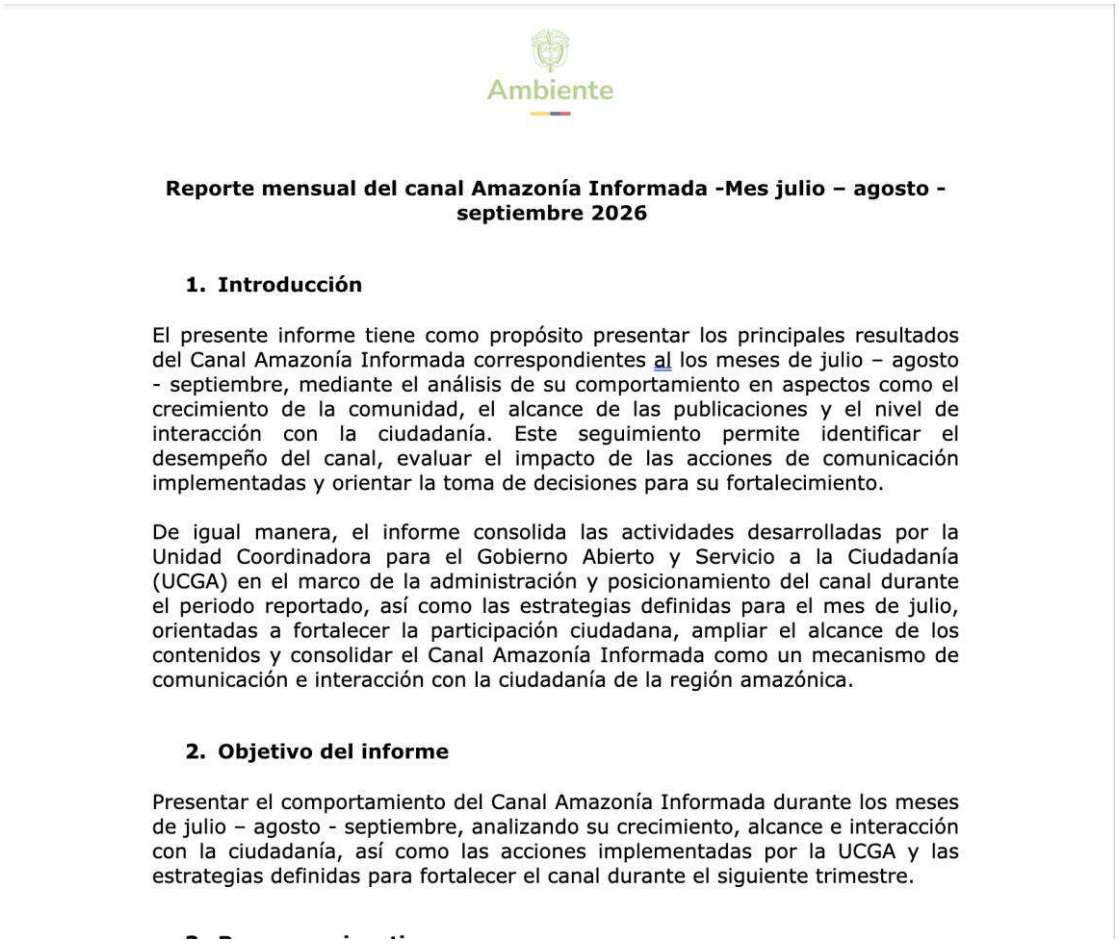
1	**Lunes 3**	biodiversidad	especie emblemática	Infografía
	Miercoles 5	Dato curioso	Serpiente cananguchа	Pieza gráfica
	Viernes 7		Día Internacional del Cóndor Andino	Pieza + link publicacion
2	**Lunes 10**	PODCAST	podcast cuidado de los Bosques	Podcast corto/video
	Miércoles 12	Gobernanza ambiental	¿Qué es el Acuerdo de Escazú y cómo protege tus derechos?	Infografía
	Viernes 14	Participación ciudadana	Experiencia exitosa de participación comunitaria en la Amazonía	pieza grafica
3	**Lunes 17**	Incentivos para la conservación	¿Qué es Conservar Paga y quién puede participar?	podcas GIZ
	Miércoles 19	Bioeconomía y Negocios Verdes	Emprendimiento amazónico destacado	Encuesta
	Viernes 21	Juventud y ambiente	acuerdo de escazú	pieza grafica

1	**02-sep**	Miércoles	Instituto Humboldt	Video	**Monitoreo de la biodiversidad en la Amazonía colombiana.**
	04-sep	Viernes	UCGA	Pieza gráfica	**Día Internacional de la Mujer Indígena (5 de septiembre).** Frase: *"Las mujeres indígenas conservan la memoria, el territorio y la vida de la Amazonía."*
2	**07-sep**	Lunes	UCGA	Pieza gráfica	**Día Internacional del Aire Limpio por un Cielo Azul.**
	09-sep	Miércoles	GIZ	Podcast	Episodio sobre la Amazonía (según la programación disponible).
	11-sep	Viernes	UCGA	Pieza gráfica	**Día Nacional de la Biodiversidad.** Frase: *"Cuando una especie desaparece, todos perdemos."*
3	**14-sep**	Lunes	Instituto Humboldt	Nota web	**Fortalecer los territorios de la Amazonía a partir del monitoreo comunitario de la biodiversidad.**
	16-sep	Miércoles	UCGA	Pieza gráfica	**Día Internacional de la Preservación de la Capa de Ozono.**
	18-sep	Viernes	Instituto Humboldt	Infografía	**El viverismo en Colombia: una solución basada en la naturaleza para la restauración de los ecosistemas.**
4	**21-sep**	Lunes	GIZ	Podcast	Episodio relacionado con conservación, comunidades o gobernanza ambiental.
	23-sep	Miércoles	Instituto Humboldt	Libro	**Árboles y palmas del resguardo indígena Llanos del Yarí Yaguara II.**
	25-sep	Viernes	UCGA	Pieza gráfica	**"Cada acción cuenta para proteger la Amazonía."** Nuevo episodio (según

Fuente: UCGA,2026

Con el propósito de orientar las decisiones estratégicas del canal a partir de evidencia, durante este trimestre se consolidó un esquema de seguimiento estadístico trimestral, mediante el análisis de indicadores como crecimiento de seguidores, alcance de las publicaciones, nivel de interacción, contenidos con mayor rendimiento y comportamiento de la audiencia. Como complemento a este ejercicio, se incorporó un análisis de las temáticas de mayor interés para la ciudadanía, el cual permitió identificar tendencias informativas y orientar la construcción de nuevas líneas de contenido enfocadas en biodiversidad, conservación, educación ambiental y participación ciudadana.

Figura 8. Informe de rendimiento del Canal Amazonía Informada – Julio, agosto, septiembre 2026.



Ambiente

Reporte mensual del canal Amazonía Informada -Mes julio – agosto - septiembre 2026

1. Introducción

El presente informe tiene como propósito presentar los principales resultados del Canal Amazonía Informada correspondientes al los meses de julio – agosto - septiembre, mediante el análisis de su comportamiento en aspectos como el crecimiento de la comunidad, el alcance de las publicaciones y el nivel de interacción con la ciudadanía. Este seguimiento permite identificar el desempeño del canal, evaluar el impacto de las acciones de comunicación implementadas y orientar la toma de decisiones para su fortalecimiento.

De igual manera, el informe consolida las actividades desarrolladas por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) en el marco de la administración y posicionamiento del canal durante el periodo reportado, así como las estrategias definidas para el mes de julio, orientadas a fortalecer la participación ciudadana, ampliar el alcance de los contenidos y consolidar el Canal Amazonía Informada como un mecanismo de comunicación e interacción con la ciudadanía de la región amazónica.

2. Objetivo del informe

Presentar el comportamiento del Canal Amazonía Informada durante los meses de julio – agosto - septiembre, analizando su crecimiento, alcance e interacción con la ciudadanía, así como las acciones implementadas por la UCGA y las estrategias definidas para fortalecer el canal durante el siguiente trimestre.

Fuente: UCGA,2026

Como resultado de este análisis, la UCGA fortaleció la producción de contenidos propios mediante el diseño de nuevas piezas gráficas e infografías orientadas a la educación ambiental. En este periodo se consolidó la sección "Saberes Amazónicos", mediante publicaciones dedicadas a especies emblemáticas como la nutria gigante y el guacamayo rojo, así como piezas conmemorativas relacionadas con fechas ambientales, entre ellas el Día Internacional de los Bosques Tropicales. Estas publicaciones incorporaron llamados a la participación, invitando a la ciudadanía a reaccionar, compartir los contenidos y fortalecer el alcance del canal.

Figura 9. Piezas gráficas elaboradas por la UCGA.

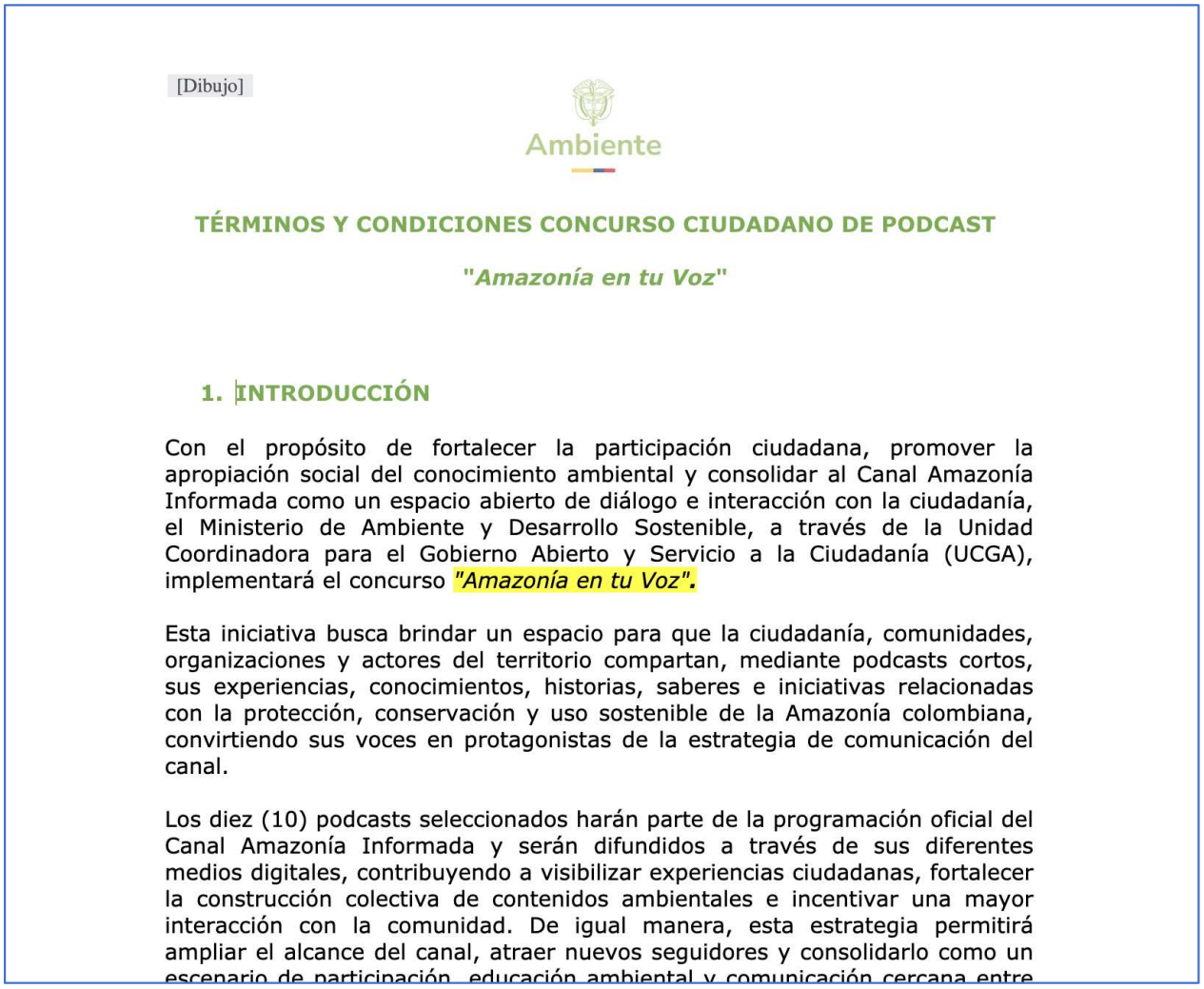


Fuente: UCGA,2026

Como parte de las acciones orientadas a fortalecer la participación ciudadana y diversificar los formatos de contenido del canal, durante el trimestre se estructuró la propuesta del Concurso Ciudadano de Podcast "Amazonía en tu Voz". Esta iniciativa busca incentivar a la ciudadanía a compartir, a través de podcasts, historias, experiencias, saberes e iniciativas relacionadas con la protección y conservación de la Amazonía colombiana. La propuesta contempla aspectos como los lineamientos de participación, temáticas, criterios de evaluación y posibles incentivos, con el

propósito de presentarla a la Mesa Técnica para su revisión, retroalimentación y validación antes de su implementación.

Figura 10. Propuesta concurso podcast.



[Dibujo]

Ambiente

TÉRMINOS Y CONDICIONES CONCURSO CIUDADANO DE PODCAST

"Amazonía en tu Voz"

1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de fortalecer la participación ciudadana, promover la apropiación social del conocimiento ambiental y consolidar al Canal Amazonía Informada como un espacio abierto de diálogo e interacción con la ciudadanía, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), implementará el concurso ***"Amazonía en tu Voz"***.

Esta iniciativa busca brindar un espacio para que la ciudadanía, comunidades, organizaciones y actores del territorio compartan, mediante podcasts cortos, sus experiencias, conocimientos, historias, saberes e iniciativas relacionadas con la protección, conservación y uso sostenible de la Amazonía colombiana, convirtiendo sus voces en protagonistas de la estrategia de comunicación del canal.

Los diez (10) podcasts seleccionados harán parte de la programación oficial del Canal Amazonía Informada y serán difundidos a través de sus diferentes medios digitales, contribuyendo a visibilizar experiencias ciudadanas, fortalecer la construcción colectiva de contenidos ambientales e incentivar una mayor interacción con la comunidad. De igual manera, esta estrategia permitirá ampliar el alcance del canal, atraer nuevos seguidores y consolidarlo como un escenario de participación, educación ambiental y comunicación cercana entre

Fuente: UCGA,2026

Con el propósito de fortalecer la identidad visual del canal y promover una comunicación más cercana con la ciudadanía, durante el trimestre se formuló la propuesta de desarrollar una colección de stickers propios para Amazonía Informada. La iniciativa contempla la creación de personajes inspirados en especies representativas de la Amazonía, acompañados de mensajes relacionados con la participación, la divulgación de información y la conservación ambiental. Esta estrategia busca generar mayor recordación del canal, incentivar la interacción entre

los usuarios y consolidar una identidad gráfica propia que pueda ampliarse progresivamente con nuevos diseños, contribuyendo a hacer más dinámicas y atractivas las publicaciones y actividades de divulgación.

Figura 11. Propuesta Stickers para el canal.



Fuente: UCGA,2026

6.3.2. Apoyo al fortalecimiento y reorganización del programa Alerta por Mi Ambiente.

Se participó en el proceso de revisión y reorganización del programa Alerta por Mi Ambiente, mediante actividades de articulación institucional dirigidas a identificar oportunidades para fortalecer su gestión y comunicación con la ciudadanía; en la que se abordaron aspectos relacionados con la reorganización de la iniciativa y las acciones necesarias para avanzar en su fortalecimiento.

Adicionalmente, se gestionó la elaboración de piezas informativas destinadas a comunicar de manera clara y accesible información institucional relacionada con el programa, contribuyendo a la divulgación de sus acciones y canales de información.

6.3.3. Apoyo a la planeación y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025-2026.

Se brindó apoyo técnico, administrativo y logístico a la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Ambiente, con especial énfasis en la coordinación y acompañamiento de los ciudadanos seleccionados para participar en las actividades programadas.

Durante julio se participó en reuniones de articulación y seguimiento relacionadas con la Estrategia de Rendición de Cuentas, los requerimientos del operador, el presupuesto y las condiciones necesarias para el desarrollo de la audiencia.

Se elaboraron y consolidaron instrumentos para la organización de la participación ciudadana, entre ellos el protocolo logístico, los formatos de itinerarios, las solicitudes al operador, los requerimientos de desplazamiento, los formatos de desembolso y las comunicaciones dirigidas a los participantes.

Asimismo, se adelantaron gestiones de coordinación interinstitucional con el IDEAM, Parques Nacionales Naturales y el Instituto SINCHI, relacionadas con la participación de asistentes y las actividades programadas en el marco de la audiencia.

Estas acciones permitieron apoyar la preparación de los espacios de participación y atender los requerimientos necesarios para facilitar la asistencia y acompañamiento de los ciudadanos vinculados al proceso.

6.3.4. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas y articulación institucional.

Se participó en la revisión y actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025-2026, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Comunicaciones.

Las actividades incluyeron la revisión de las acciones previstas, la incorporación de observaciones formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la articulación de requerimientos para el desarrollo de la Rendición de Cuentas Sectorial.

Adicionalmente, se participó en la estructuración del nodo de rendición de cuentas y, durante septiembre, se elaboró conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación

el plan de trabajo correspondiente, definiendo las acciones requeridas para avanzar en su conformación y articulación institucional.

6.3.5. Evaluación de la percepción ciudadana y formulación de acciones de mejora.

Se elaboró el informe de resultados de la encuesta de percepción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025-2026, a partir de la consolidación y análisis de la información recopilada durante el proceso.

Con base en este ejercicio, se formuló un plan de mejora orientado a identificar oportunidades de fortalecimiento de futuros espacios de rendición de cuentas y relacionamiento con la ciudadanía.

Igualmente, se gestionó y consolidó la información correspondiente a las preguntas y respuestas formuladas durante la audiencia, apoyando su organización y seguimiento institucional.

Como parte del fortalecimiento de los instrumentos de evaluación, durante septiembre se actualizó el formato F-A-SCD-32 V1, *Encuesta sobre el evento de Rendición de Cuentas*, con el propósito de mejorar la recolección de información sobre la percepción ciudadana y facilitar la identificación de oportunidades de mejora.

5.2. Transparencia y Acceso a la Información Pública

Durante el periodo reportado, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto adelantó una destacada gestión técnica y normativa en materia de transparencia, lucha contra la corrupción y fortalecimiento de los canales de denuncia institucional. Entre sus principales logros se encuentra la estructuración, actualización y posterior publicación en la plataforma SomosSIG de la versión final de la Guía y el Procedimiento para la atención de denuncias por presuntos actos contra la integridad pública, corrupción, soborno, fraude y LA/FT/FP, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación y Control Interno Disciplinario. De igual forma, la Unidad garantizó la administración continua del buzón ético "Soy Transparente", el ajuste continuo del Esquema de Publicación de Información y la optimización de los instrumentos de caracterización de grupos de valor y menús destacados del portal institucional.

En la línea de datos abiertos, gestión del riesgo y accesibilidad, la UCGA consolidó versiones actualizadas de las guías y formatos para la priorización y apertura de

datos conforme a los lineamientos del MinTIC, impulsando compromisos de publicación conjunta con la OTIC, direcciones misionales y entidades adscritas del sector. Asimismo, participó activamente en la actualización del Mapa de Riesgos Institucional 2026 para el proceso de Servicio al Ciudadano con énfasis en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), intervino en mesas de análisis de brechas en el marco del cumplimiento del MIPG.

Finalmente, la unidad desplegó un conjunto articulado de acciones de difusión, capacitación y relacionamiento estratégico. A nivel institucional, se diseñó e implementó campañas de comunicación interna, elaboró piezas y contenidos pedagógicos para servidores y contratistas, brindó capacitaciones directas sobre acceso a la información pública y asesoró la respuesta a requerimientos ciudadanos e informes de PQRSD. En el plano interinstitucional y de cooperación, gestionó insumos para el Plan de Acción de Gobierno Abierto (Plan AGA VI), coordinó la integración de bases de datos de agremiaciones sectoriales, brindó acompañamiento en escenarios como FIMA y elaboró la propuesta técnica para la convocatoria del Programa de Cooperación Triangular enfocada en el fortalecimiento de capacidades en transparencia y gobierno abierto.

5.2.1 Fortalecimiento de instrumentos y lineamientos

En el marco del fortalecimiento de los mecanismos institucionales de transparencia e integridad, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto elaboró el concepto técnico dirigido a Control Interno Disciplinario para realización de la Guía y el Procedimiento relativos a denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitando la administración del buzón ético "Soy Transparente" en cumplimiento de los estándares de Seguridad y Privacidad de la Información. A raíz de esta gestión, se llevó a cabo una mesa de trabajo presencial entre el coordinador de la UCGA y la coordinadora del Grupo de Control Interno Disciplinario, en la cual se determinó que, debido a la capacidad operativa del personal, dicha oficina no asumiría la administración del canal, aspecto que quedó formalmente incorporado en los documentos normativos.

Asimismo, la UCGA lideró el diseño y desarrollo del procedimiento y la guía para la atención de denuncias por posibles hechos de corrupción, tras el proceso de retroalimentación, se elaboró la versión 2 de ambos instrumentos, incorporando los acuerdos alcanzados con la coordinadora del Grupo de Control Interno Disciplinario, los aportes del equipo de P&G de la UCGA y las recomendaciones de la Oficina Asesora de Planeación. Este proceso culminó con la consolidación y publicación en el sistema SomosSIG de la versión final del Procedimiento de Atención de Denuncias por

Presuntos Actos Contra la Integridad Pública, así como de la Guía para la atención de denuncias por presuntos actos contra la integridad pública, corrupción, LA/FT/FP, soborno y fraude.

Paralelamente, la Unidad adelantó la gestión continua del correo institucional "Soy Transparente", registrando cada caso de acuerdo con el formato establecido. De igual manera, se efectuó la revisión técnica del numeral 9 del proyecto de la Guía para el Control Social al Trámite de Acceso a los Recursos Genéticos, referente al Autocuidado y Autoprotección del Denunciante, para validar su contenido; y se realizó la revisión y actualización del Manual de Caracterización de Grupos de Valor de la entidad conforme a las observaciones previas. En materia de gestión documental y transparencia activa, se llevó a cabo la actualización del Esquema de Publicación de Información correspondiente al mes de julio de 2026.

En el ámbito del direccionamiento estratégico y la gestión del riesgo, la UCGA asistió a reuniones con la Oficina Asesora de Planeación para la actualización del mapa de riesgos institucional 2026 correspondiente al proceso de Servicio al Ciudadano (SCD), espacio en el que se ajustaron los riesgos asociados al Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA). Adicionalmente, se participó en la sesión de trabajo organizada por la Oficina Asesora de Planeación referente al análisis y cierre de brechas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en lo concerniente con las políticas de Gobierno Digital, Servicio al Ciudadano, Transparencia, Lucha Contra la Corrupción y Acceso a la Información Pública.

Finalmente, en materia de articulación interinstitucional y proyección externa, se elaboró la ficha de propuesta de concepto para la convocatoria del Programa de Cooperación Triangular, estructurando la información enfocada en el fortalecimiento de capacidades y acciones de transparencia, acceso a la información y Gobierno Abierto. Además, se brindó acompañamiento técnico en el espacio FIMA para la socialización de los pilares de transparencia.

Finalmente, con el objetivo de facilitar la identificación y vinculación con actores clave, se realizó formulario para la recolección de información y la conformación de una base de datos de agremiaciones y asociaciones del MADS. Por último, mediante el memorando No. 40042026E3013837, se requirió la participación activa de las áreas misionales en el Plan AGA VI, promoviendo la recolección de insumos estratégicos para la construcción e implementación de la agenda institucional de Gobierno Abierto.

5.2.2 Actualización del esquema de publicación y sede electrónica

En lo correspondiente a la administración del portal web institucional y la publicación de información pública, la UCGA gestionó la divulgación de solicitudes a través de la plataforma Gemas. Dichas publicaciones abarcaron bases de datos de contratación, el informe de caracterización de grupos de valor, banners informativos sobre novedades en el chat institucional y en lengua de señas, informes de ejecución presupuestal e ingresos tanto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) como del Fondo Nacional Ambiental (FONAM), resoluciones —incluyendo el acto administrativo Resolución 1086 del 24 de agosto de 2026—, el informe de PQRSD, las actualizaciones del Plan Anual de Adquisiciones con corte al 31 de agosto y 11 de septiembre, la Versión 2 de la Estrategia de Participación Ciudadana, el Informe de Satisfacción con su respectiva encuesta y la actualización del enlace de datos abiertos. Adicionalmente, se elaboró la ruta de publicaciones para la página web institucional, organizando los contenidos requeridos para su actualización periódica y garantizando el cumplimiento de los estándares de transparencia y accesibilidad para la ciudadanía.

Asimismo, en el marco del ordenamiento y la gestión de la sede electrónica de la entidad, se elaboró el memorando con fecha 14 de julio de 2026 para solicitar formalmente la despublicación del antiguo portal web, sustentando la necesidad de retirar contenidos obsoletos que no correspondían a la estructura vigente. Paralelamente, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), se llevó a cabo la revisión conjunta de las pautas de accesibilidad aplicables a la página web institucional, verificando los aspectos técnicos necesarios para fortalecer el cumplimiento de la normativa vigente y asegurar el acceso inclusivo a la información por parte de todos los usuarios.

Por último, en cuanto a los procesos de redistribución de responsabilidades institucionales sobre los instrumentos de transparencia, la unidad informó al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), los avances en lo relacionado con el Esquema de Publicación y la solicitud del traslado formal de dichas funciones de acuerdo con las evidencias del proceso de gestión del cambio al Grupo de Comunicaciones.

5.2.3 Informes, reportes y análisis técnicos

En el marco del seguimiento a los instrumentos de transparencia y la optimización de los procesos institucionales, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto adelantó

la actualización del formato F-A-SCD-27 (Matriz de seguimiento menús destacados en la página web) conforme a los lineamientos de la matriz de cumplimiento de la Procuraduría General de la Nación. De manera complementaria, la unidad gestionó la eliminación del formato F-A-SCD-23 (Matriz de autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información), al determinarse su redundancia técnica, dado que la administración del Esquema de Publicación de Información pasa al Grupo de Comunicaciones y la supervisión de los menús destacados quedó unificada en el formato F-A-SCD-27.

En materia de evaluación, cumplimiento normativo y gestión de la sede electrónica, se realizaron diversas mesas de trabajo técnico. El 21 de julio de 2026, la UCGA se reunió con el Grupo de Comunicaciones para revisar la sede electrónica de la entidad a la luz de los criterios del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), identificando los componentes susceptibles de ajuste. Posteriormente, el 27 de julio de 2026, se participó en una sesión de revisión enfocada en los requerimientos de accesibilidad web, verificando el grado de observancia de los estándares exigidos por el ITA. Asimismo, en sesiones de trabajo con la Oficina Asesora de Prensa se ajustó la matriz de riesgos de corrupción del proceso de Servicio al Ciudadano en relación con los resultados del mencionado índice.

Del mismo modo, con el fin de atender un requerimiento del Grupo de Control Interno Disciplinario respecto al reporte ITA de 2023, se adelantaron consultas telefónicas y escritas sobre el diligenciamiento de éste, complementadas con una mesa de trabajo presencial con la profesional de dicha dependencia para aclarar el memorando remitido a la UCGA y consolidar el soporte probatorio requerido.

Finalmente, la unidad mantuvo la participación en escenarios de articulación estratégica y planificación. Se asistió a las sesiones internas del equipo de Gobierno Abierto preparatorias para el reporte en el próximo monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), así como a las reuniones lideradas por la Oficina Asesora de Planeación para la revisión del contexto estratégico y la matriz de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano. Por último, la UCGA integró la mesa de trabajo sobre la Evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), espacio en el que se delimitaron los alcances, roles y responsabilidades de las distintas áreas competentes, precisando que la gestión del plan no se canaliza a través de esta unidad técnica.

5.2.4 Datos abiertos y articulación institucional

En el marco de la formulación técnica y la estandarización de procesos de información pública, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto consolidó la versión 3 de la Guía para el Plan de Apertura y Uso de Datos Abiertos, subsanando los comentarios del equipo de P&G para su posterior entrega a la coordinación de la Unidad. Adicionalmente, de manera articulada con esta iniciativa, se elaboró la Guía de Datos Abiertos V2, instrumento diseñado para orientar la identificación, preparación, publicación y actualización de conjuntos de datos conforme a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), con el objetivo de fortalecer la disponibilidad, calidad y aprovechamiento institucional de la información pública. En este mismo contexto de actualización normativa, se estructuró la versión 2 del formato para la priorización de datos abiertos (F-A-SCD-28_V1).

Por otra parte, en lo respectivo a las acciones de articulación interinstitucional y seguimiento a los compromisos del sector, la UCGA lideró la proyección del memorando de reiteración dirigido a las áreas del ministerio y a las entidades adscritas, solicitando el cumplimiento en la publicación de los conjuntos de datos pendientes requeridos por el MinTIC. Este documento fue sometido a revisión técnica en reunión conjunta con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC).

Asimismo, la Unidad participó en una mesa de trabajo estratégica con la OTIC y la Dirección de Cambio Climático con el fin de articular acciones con el nuevo jefe de dominio de datos. Durante este espacio, se revisaron los compromisos pendientes en el portal institucional, garantizando así la efectividad en la entrega y el cumplimiento oportuno de la estrategia de apertura de datos.

5.2.5 Gestión interna y apoyo transversal

En el marco de la estrategia de comunicación interna y apropiación del conocimiento, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto realizó la generación de contenidos y textos divulgativos (*copys*) para difundir la actualización de la Guía para la Atención de Denuncias por Presuntos Actos Contra la Integridad Pública, Corrupción, LA/FT/FP, Soborno y Fraude, así como del procedimiento correspondiente. Estos insumos fueron remitidos al equipo de diseño para la producción gráfica y su posterior difusión formal a través de los canales de comunicación interna del ministerio. Adicionalmente, la Unidad realizó la socialización técnica de ambos instrumentos normativos en la

reunión de publicación de la estructura del Sistema Integrado de Gestión y Riesgos Institucionales (SIGRIP) liderado por la Oficina Asesora de Planeación.

Paralelamente, se desarrollaron acciones de capacitación y fortalecimiento de capacidades dirigidas a los servidores y contratistas de la entidad. A solicitud de la coordinación de la UCGA, se estructuró la presentación institucional sobre el portafolio de funciones del área, haciendo especial énfasis en los pilares de transparencia y datos abiertos. Asimismo, previa mesa de trabajo técnica para la articulación de contenidos en transparencia y participación ciudadana, se diseñó la presentación ejecutiva utilizada en la jornada de capacitación sobre lineamientos generales de transparencia, acceso a la información pública y accesibilidad web, realizada el 12 de agosto de 2026.

Finalmente, en materia de atención ciudadana y apoyo técnico, la Unidad brindó orientación técnica e institucional respecto al proceso de publicación del informe de gestión de PQRSD, definiendo las pautas operativas para su oportuna divulgación en el portal web. En esa misma línea, se elaboró un insumo técnico especializado para dar respuesta a un requerimiento ciudadano vía PQRSD, consolidando la información del marco normativo de transparencia y los mecanismos de acceso a la información para emitir un pronunciamiento sustentado y acorde con los lineamientos institucionales.

5.3. Colaboración e innovación Pública y Tecnológica

5.3.1. Resumen ejecutivo

Durante el período se avanzó en la modernización tecnológica y la gobernanza de datos de la UCGA mediante cuatro frentes articulados: (i) la estabilización y documentación de la Aplicación de Gestión Integral de Traslados y PQRS, desarrollada en Power Apps sobre listas de SharePoint Online; (ii) el diseño y documentación de la arquitectura de bases de datos que la soporta; (iii) la implementación de un proceso de actualización de fuentes de datos que supera el límite de delegación de SharePoint y garantiza que el Tablero UCGA en Power BI refleje la totalidad de la operación; y (iv) la gestión interinstitucional con Comunicaciones y OTIC para la disponibilidad del tablero en la Intranet.

Estas acciones fortalecen la trazabilidad, la calidad y la disponibilidad de la información, reducen la dependencia de repositorios locales o cuentas personales y dejan capacidad instalada mediante manuales y guías operativas.

Tabla 12. Resumen de actividades

Actividad	Descripción	Resultado / entregable
Aplicación de Traslados y PQRS	Estabilización, soporte y mejora de la app en Power Apps: validaciones, prevención de duplicados y búsqueda sobre catálogo de más de 10.000 entidades.	Aplicación estable y operativa; manual de usuario.
Arquitectura de bases de datos	Modelo relacional de 5 listas de SharePoint (Traslados, Catalog_Entidades, Radicados de Entrada, Radicados de Salida y Entidades PQRS) vinculadas por ID_Caso.	Informe técnico-funcional de bases de datos y catálogos.
Actualización de fuentes del Tablero UCGA	Volcado de listas de SharePoint a archivos Excel (capa de staging y respaldo histórico) para eliminar la restricción de 5.000 registros en Power BI.	Procedimiento paso a paso y 6 archivos Excel actualizados.
Migración del tablero a la Intranet	Coordinación con Comunicaciones y OTIC, otorgamiento de permisos y pruebas de visualización en Intranet.	Pruebas realizadas; despliegue pendiente de ajuste de permisos.
Documentación y transferencia	Elaboración de manuales de usuario, guía de extracción de datos y guía de consolidación documental.	Documentos técnicos para sostenibilidad del proyecto.

5.3.3. Desarrollo de las actividades

5.3.3.1. Aplicación de Gestión Integral de Traslados y PQRS

La aplicación centraliza en un único expediente digital los datos generales del caso, los radicados de entrada, los radicados de salida y las entidades públicas o privadas involucradas. Antes de esta solución, el seguimiento de casos con múltiples radicados o varias instituciones representaba un reto operativo. Durante el período se estabilizó su funcionamiento y se fortalecieron los controles de calidad de los datos.

- **Relaciones uno a muchos:** un mismo caso admite múltiples radicados de entrada, oficios de respuesta y entidades vinculadas, sin desorganizar la información.
- **Catálogo masivo:** motor de búsqueda sobre más de 10.000 entidades, con respuesta inmediata y sin ralentizar los dispositivos.

- **Validaciones:** no permite guardar expedientes vacíos (exige al menos un radicado), impide registrar entidades duplicadas en un caso y valida campos obligatorios en radicados de salida y en la creación de nuevas entidades.
- **Cancelación limpia:** al cancelar se descartan los borradores temporales, evitando mostrar datos de casos anteriores.
- **Pantallas:** consulta y búsqueda general, detalle del caso en modo lectura, formulario de registro y edición (por pestañas) y alta de nuevas entidades.

Figura 12. Pantalla principal de consulta y vista de detalle de la aplicación de Traslados y PQRS.

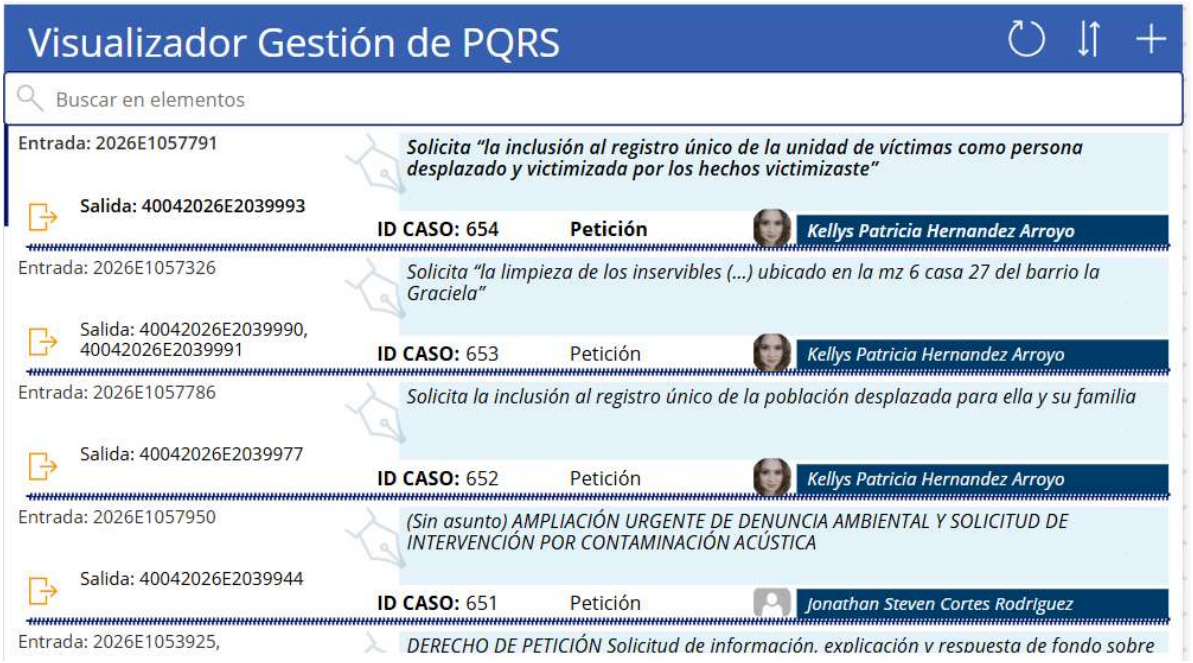
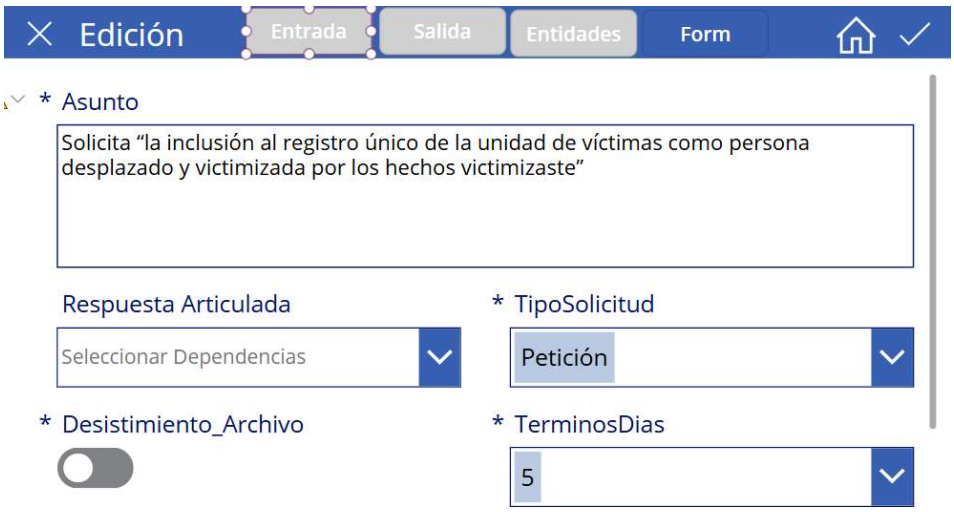


Figura 13. Formulario de registro y edición de casos



5.3.3.2. Arquitectura de bases de datos (SharePoint Lists)

Se diseñó y documentó un modelo relacional en SharePoint Online que separa el expediente principal de sus antecedentes y respuestas. La lista Traslados actúa como cabecera (padre) y las listas de detalle se conectan mediante el identificador ID_Caso, garantizando que no existan datos huérfanos. El catálogo de entidades es independiente y solo se nutre mediante el formulario de alta.

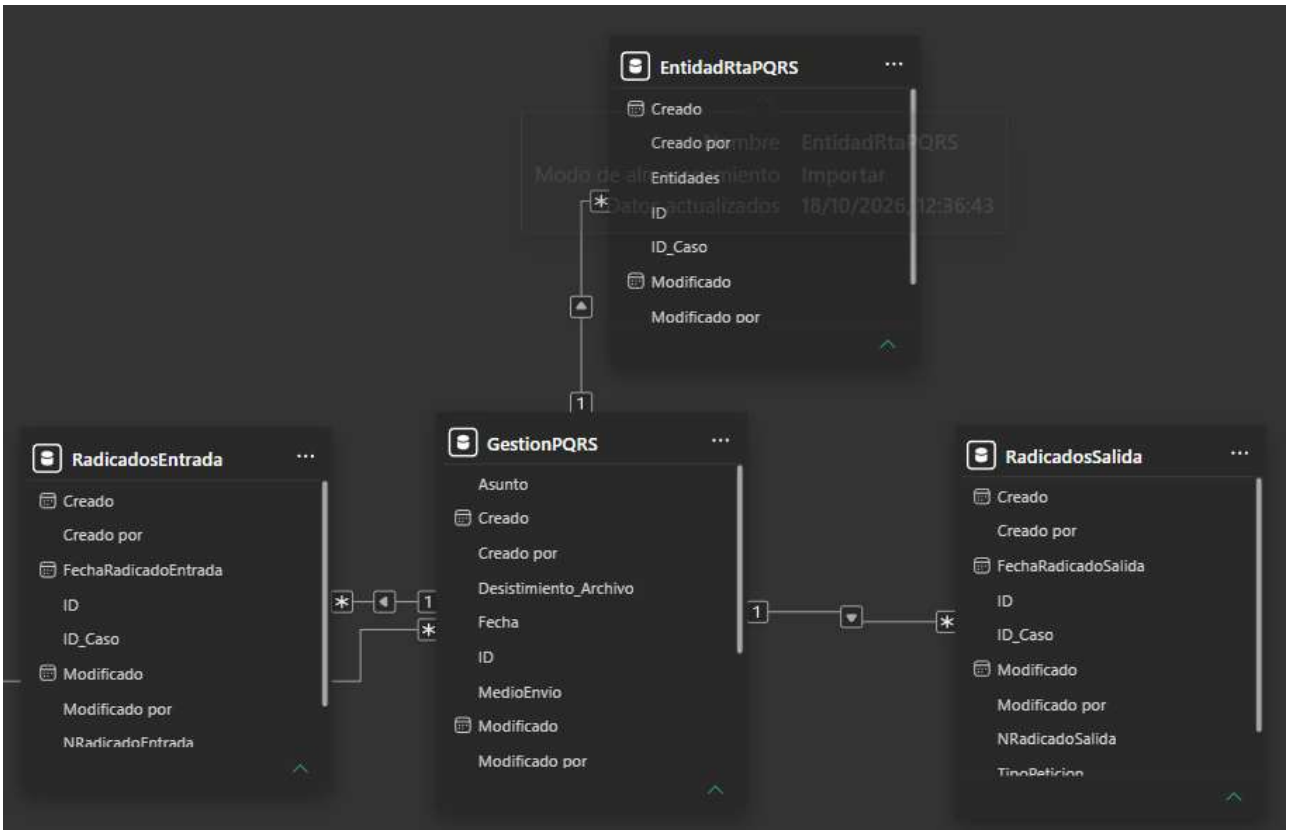
Tabla 13. Arquitectura de BD SharePoint

Lista	Rol	Contenido principal
Traslados	Cabecera (1)	Información general del caso y estado del trámite.
Catalog_Entidades	Catálogo maestro	Directorio de más de 10.000 entidades (nombre y grupo).
RADICADOS_ENTRADA	Detalle (N)	Antecedentes y números de radicado de entrada.

Lista	Rol	Contenido principal
RADICADOS_SALIDA	Detalle (N)	Respuestas emitidas, fechas y tipología documental.
ENTIDADES_PQRS	Detalle (N)	Instituciones del catálogo vinculadas a cada caso.

Fuente: UCGA

Figura 14. Modelo relacional de listas de SharePoint de la aplicación de Traslados y PQRS.



5.3.3.3. Actualización de fuentes de datos del Tablero UCGA

Las listas de SharePoint presentan el Umbral de Vista de Lista (List View Threshold): al superar 5.000 elementos, las consultas directas desde Power BI pierden delegación y los tableros muestran información truncada. Para resolverlo sin comprometer la seguridad ni la integridad de los datos en Microsoft 365, se implementó un proceso paralelo que vuelca la información de las listas a archivos Excel alojados en el mismo SharePoint (carpeta DataApps), los cuales funcionan como capa intermedia (staging) y respaldo histórico. Al apuntar el modelo de Power BI a estos archivos se elimina la restricción y se visualiza el 100% de la operación.

Procedimiento de actualización (aplicable a las 6 listas: Canales de Atención, Direccionamiento, Gestión PQRS, Radicados de Entrada, Radicados de Salida y Entidades con Radicado de Traslado):

1. Acceder a la lista y seleccionar la vista de la ventana de tiempo más corta disponible (por ejemplo, últimos 45 días).
2. Usar Exportar a Excel, para evitar errores de formato en la descarga.
3. Ordenar el archivo descargado, y el Excel de destino, de menor a mayor por ID.
4. Identificar en el Excel de destino el primer ID del archivo descargado y borrar desde allí los registros existentes, para evitar duplicados.
5. Eliminar las dos últimas columnas del archivo descargado (Tipo de elemento y Ruta de acceso) y copiar los datos sin encabezados.
6. Pegar en el Excel de destino con pegado especial, que conserva el formato visual del destino.
7. Verificar que los ID finales de ambos archivos coincidan, garantizando que no se omitieron registros.

Imagen 4. Exportación de la lista de SharePoint a Excel (caso de uso: Canales de Atención).

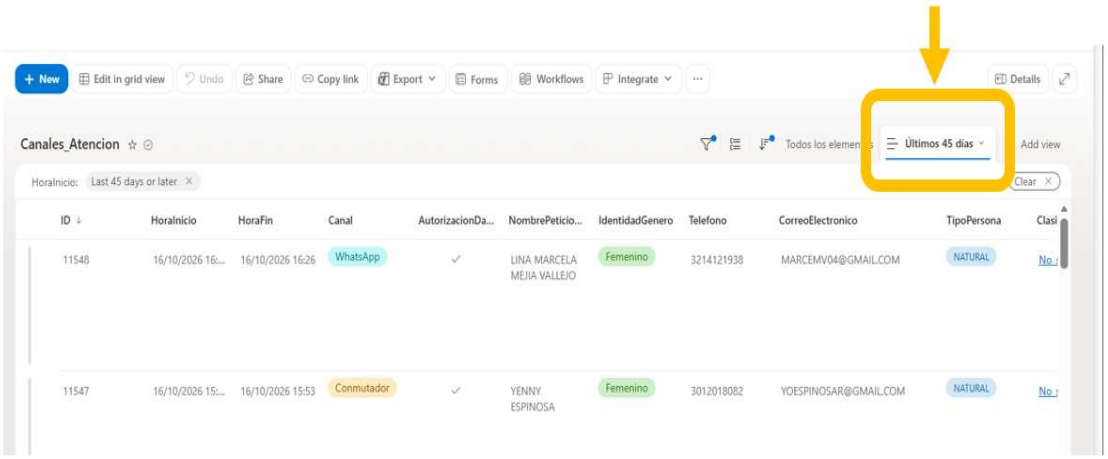
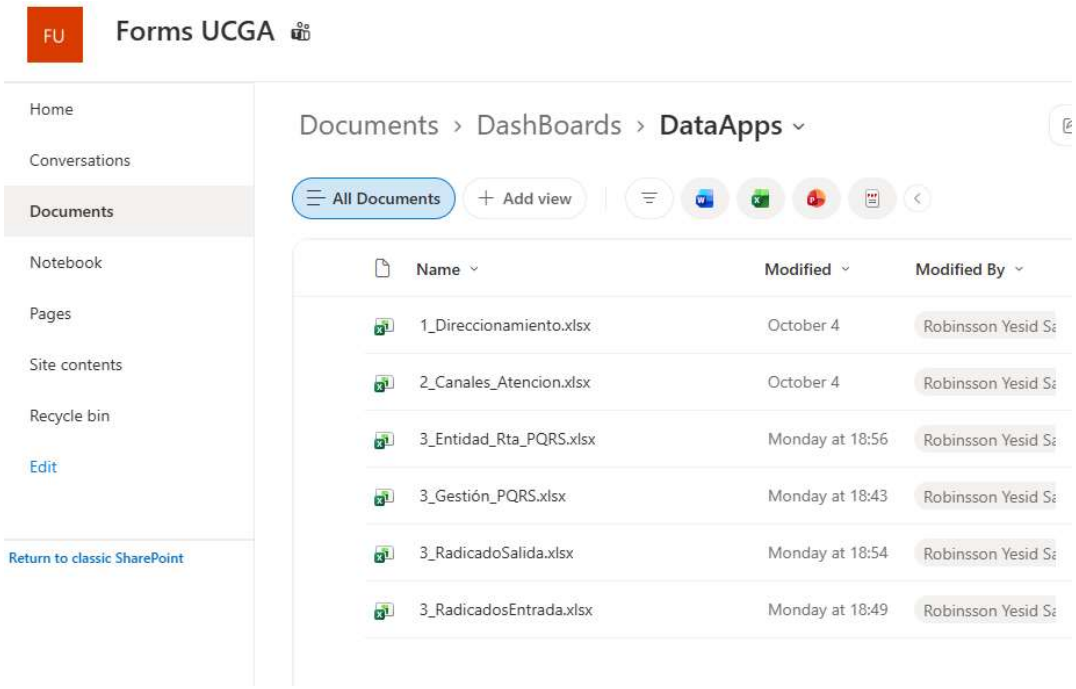


Imagen 5. Archivos Excel de staging para Power BI y verificación de integridad por ID.



5.3.3.4. Migración del Tablero UCGA a la Intranet (Pendiente Permisos OTIC)

Con el fin de disponer la información del tablero para los funcionarios, se gestionó su migración a la Intranet de forma similar a como Gestión Documental dispuso su propio tablero. Se sostuvieron conversaciones con Sebastian Alvarez Arango (Comunicaciones) y con Henry (OTIC); se otorgaron los permisos requeridos a Comunicaciones y se realizaron pruebas en la Intranet. El despliegue final está pendiente de que OTIC ajuste algunos permisos que permitan visualizar el tablero.

5.3.3.5. Documentación y transferencia de conocimiento

Para asegurar la apropiación institucional se elaboraron los siguientes documentos:

- **Manual de usuario de la aplicación:** descripción de cada pantalla y flujo completo (buscar, consultar o editar, cargar antecedentes, validar y confirmar).
- **Informe técnico-funcional de bases de datos:** estructura de listas, columnas y principios de integridad.
- **Guía de extracción de datos en SharePoint:** filtros por usuario creador o rango de fechas, exportación a .csv o .iqy y consolidación en libros .xlsx; conversión a PDF y unificación de soportes para cuentas de cobro.
- **Procedimiento de actualización de fuentes del Tablero UCGA:** manual paso a paso descrito en el numeral 3.3.

5.3.4. Colaboración interinstitucional

El trabajo se articuló con Comunicaciones y OTIC para la publicación del tablero en la Intranet, tomando como referente la experiencia de Gestión Documental. Adicionalmente, el uso de un entorno institucional (FORMS UCGA en SharePoint) elimina la dependencia de repositorios locales o cuentas personales de funcionarios y contratistas, garantizando la custodia centralizada de la información.

5.3.5. Resultados e impacto

- **Agilidad operativa:** menor tiempo dedicado a la búsqueda manual de antecedentes y a la digitación repetitiva de datos.

- **Trazabilidad y transparencia:** expediente digital con registro de auditoría consultable en una vista segura.
- **Calidad de los datos:** estandarización de la captura y reducción de errores manuales mediante validaciones.
- **Análisis histórico completo:** el Tablero UCGA deja de mostrar ventanas temporales parciales y refleja la totalidad de los registros.
- **Sostenibilidad:** manuales y procedimientos estandarizados para la administración continua de la plataforma.

6. Ejecución contractual y financiera

En el marco de la gestión contractual adelantada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía, se realizó seguimiento a la ejecución de los contratos de prestación de servicios a cargo de la dependencia, verificando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, el avance de las actividades asignadas y la adecuada gestión de los trámites asociados a su ejecución.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, se identificaron novedades relacionadas con la finalización de contratos de prestación de servicios y la modificación de las condiciones contractuales de uno de los contratos vigentes. A continuación, se presenta el detalle de las actuaciones correspondientes:

1. Terminación de contratos

Durante el periodo reportado, finalizaron los siguientes contratos de prestación de servicios profesionales:

- **Contrato CD-424-2026:** correspondiente a Pedro Eugenio González Rodríguez.
- **Contrato CD-1018-2026:** correspondiente a Isabella Ramírez Herrera.

2. Adición y prórroga del contrato CD-291-2026

Durante el periodo objeto de informe, el contrato CD-291-2026, suscrito con Kellys Patricia Hernández Arroyo, fue objeto de una modificación contractual que comprendió una adición presupuestal por valor de CATORCE MILLONES

OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL PESOS ($14.833.000) y una prórroga por el término de dos (2) meses y veintinueve (29) días.

Como resultado de la adición, el valor total del contrato quedó establecido en CINCUENTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($58.833.333), y su plazo de ejecución se extendió hasta el 30 de diciembre de 2026.

A continuación, se presenta la información presupuestal correspondiente:

Tabla 14. Estado de la ejecución presupuestal UCGA

CDP	CONCEPTO	VALOR
2626	Valor inicial	$1.369.411.400
	Adición al CDP	$28.560.000
	Valor total	$1.397.971.400
	Valor ejecutado al 30 de septiembre del 2026	$ 1.058.818.798
	Saldo al 30 de septiembre del 2026	$ 339.152.602

Fuente: Elaboración propia con base en la información presupuestal de la UCGA

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) expresa su reconocimiento y agradecimiento a las dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por el compromiso y la gestión adelantada durante el periodo evaluado, especialmente en las acciones relacionadas con la atención a la ciudadanía, la gestión de las PQRSD y el fortalecimiento del servicio institucional. El trabajo articulado entre las áreas ha sido fundamental para avanzar en el mejoramiento de los procesos de atención, el fortalecimiento de la gestión de las solicitudes ciudadanas y la promoción de prácticas orientadas a la transparencia, el acceso a la información pública y el cumplimiento de las responsabilidades institucionales. Estos esfuerzos contribuyen a consolidar una gestión pública más coordinada, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

En este sentido, la UCGA reitera la importancia de mantener y fortalecer la corresponsabilidad institucional, la coordinación entre dependencias y el compromiso con la mejora continua. La participación activa de todas las áreas es esencial para avanzar en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos, mejorar la calidad del servicio y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Conclusiones de la gestión realizada:

1. Articulación y corresponsabilidad institucional: La gestión de la atención a la ciudadanía requiere la participación coordinada de las dependencias, tanto en el direccionamiento como en la respuesta a las PQRSD y demás solicitudes. La continuidad de este trabajo conjunto es clave para fortalecer la gestión institucional.

2. Fortalecimiento del servicio a la ciudadanía: Las acciones adelantadas durante el periodo evaluado contribuyen al mejoramiento de los procesos de atención y al desarrollo de una gestión orientada a ofrecer respuestas claras, oportunas y acordes con las competencias de cada dependencia.

3. Seguimiento a los compromisos institucionales: El monitoreo de los indicadores de atención, direccionamiento y oportunidad en la respuesta permite identificar avances y aspectos que requieren atención, facilitando la adopción de acciones de mejora y el seguimiento a las responsabilidades de las áreas involucradas.

4. Oportunidades de mejora en la gestión de PQRSD: Es necesario mantener la atención sobre las solicitudes pendientes, el cumplimiento de los términos legales y la reducción del rezago, mediante acciones de seguimiento y coordinación con las dependencias responsables. Esto contribuye a prevenir demoras y fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

5. Continuidad de la mejora continua: Los avances alcanzados deben acompañarse de acciones sostenidas de evaluación, seguimiento y fortalecimiento de los procesos, en concordancia con los principios de transparencia, acceso a la información y servicio efectivo a la ciudadanía.

En conclusión, la gestión desarrollada durante el periodo reafirma la importancia del trabajo articulado entre la UCGA y las dependencias del Ministerio para fortalecer el servicio a la ciudadanía. El reto institucional consiste en dar continuidad a los avances, atender oportunamente las oportunidades de mejora identificadas y consolidar prácticas que favorezcan una gestión transparente, coordinada y orientada a las necesidades de las personas.

Elaboró	Aira Camila Cantor Angie Silva Cindy Orjuela Paula España Néstor Prada Robinsson Sánchez Paola Andrea Contreras Velásquez	Contratistas UCGA
Revisó	Andrea Liliana Carrillo	Profesional especializado UCGA
Aprobó	Alexander Figueroa Maldonado	Coordinador UCGA
Fecha	24/10/2026	