INFORME DE GESTIÓN

1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2026

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

JULIO, 2026

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL 4
3. PLANEACIÓN Y GESTIÓN 6
3.1 Procesos y procedimientos. 6
3.2 Indicadores 7
4. RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA. 8
4.1 Canales de atención de primer contacto 8
4.2 Satisfacción por atención en canales de primer contacto. 10
4.3 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción. 13
4.3.1 Radicación 13
4.3.2 Direccionamiento y traslados 15
4.3.3 Seguimiento a gestión de PQRSD 18
4.3.4 Calidad y oportunidad de las respuestas a PQRSD. 19
4.4 Atención a personas con discapacidad 21
4.5 Lenguaje Claro e Incluyente 22
5. INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES CIUDADANAS. 24
6. GOBIERNO ABIERTO 27
6.2. Transparencia y Acceso a la Información Pública 39
6.3. Colaboración e innovación Pública y Tecnológica 42
7. Ejecución contractual y financiera 51

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 abril y el 30 de junio 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.

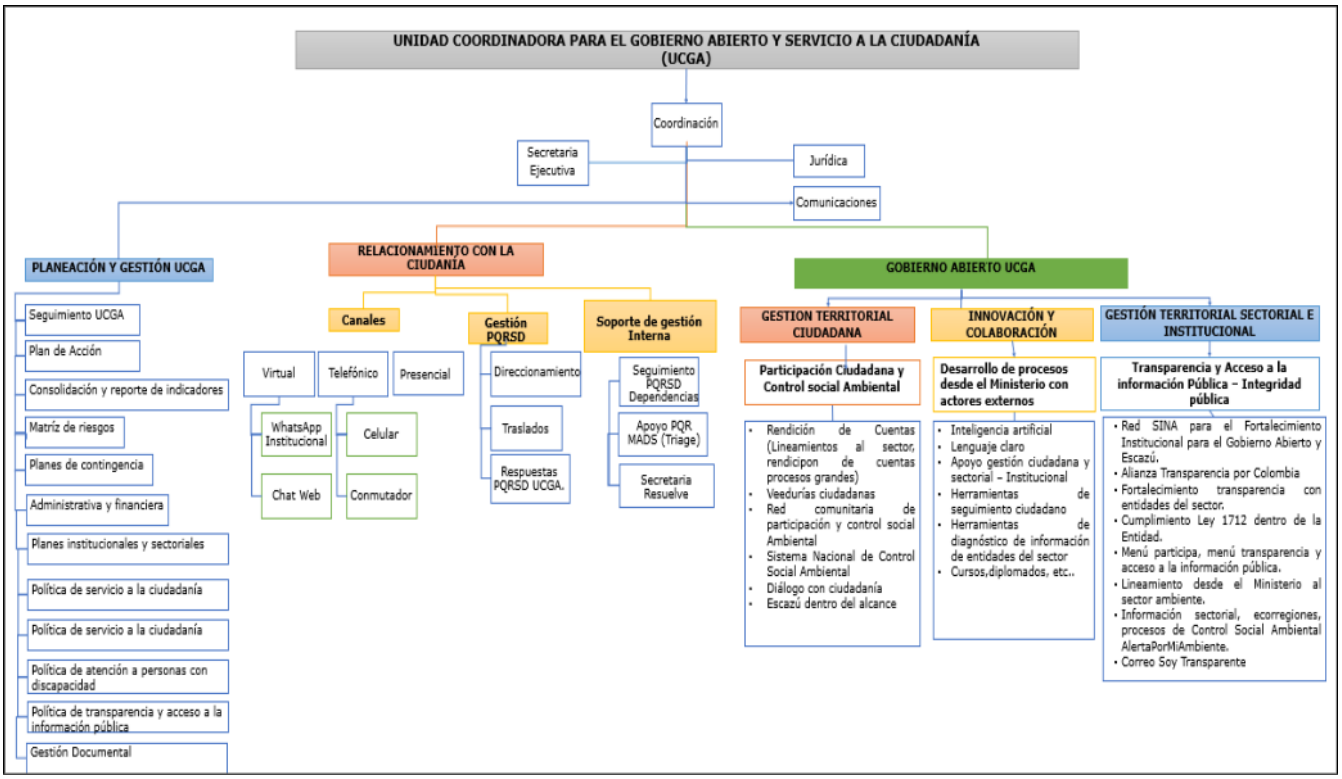
En coherencia con esta directriz, la UCGA focalizó su gestión en el mejoramiento de la experiencia ciudadana y el fortalecimiento del relacionamiento institucional, mediante la optimización de los canales de atención, el impulso de estrategias de transparencia y acceso a la información, la promoción 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 cuatro (4) grupos de trabajo:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Canales de Atención: 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.

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 cuatro líneas 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 relevante fue la estandarización de los procesos asociados a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), incorporando criterios de trazabilidad, control y oportunidad en la atención, lo que contribuye a garantizar una gestión más homogénea, transparente y alineada con los principios de servicio al ciudadano.
De manera complementaria, se consolidó la revisión y validación integral de la documentación asociada —manuales, instructivos, formatos y registros—, así como la actualización de los procedimientos relacionados con el relacionamiento con la ciudadanía, la atención con enfoque diferencial, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la transparencia, bajo criterios de estandarización e interoperabilidad.

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

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

En este sentido, el rediseño y fortalecimiento de los procesos de la UCGA contribuyen de manera directa a la mejora de la eficiencia operativa, la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, el

cumplimiento normativo y el posicionamiento de la transparencia como eje transversal de la gestión institucional.

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

3.2 Indicadores

La Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) cuenta con un conjunto de tres (3) indicadores de gestión, orientados a medir el desempeño institucional del Ministerio en términos de la atención, oportunidad y calidad de las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como en la implementación de lineamientos asociados a gobierno abierto, transparencia, acceso a la información y servicio a la ciudadanía.

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

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

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

Tabla 1. Indicadores analizados y reportados desde la UCGA

Código del Indicador SOMOSIG	Nombre del Indicador	Estado del Indicador	Meta del Indicador	Periodo de Reporte
SCD 001	Cumplimiento legal en los términos de Respuesta a PQRSD	50%	100%	I Bimestre 2026
		42%	100%	II Bimestre 2026
SCD 002	Satisfacción en atención de canales de primer contacto	92%	75%	I Bimestre 2026
		92%	75%	II Bimestre 2026
SCD 007	Direccionamiento de PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública	97%	90%	Enero 2026
		97%	90%	Febrero 2026
		97%	90%	Marzo 2026
		99.7%	90%	Abril 2026
		99.6%	90%	Mayo 2026
		99.6%	90%	Junio 2026

Fuente: Elaboración propia, 2026.

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	%
Celular	292	12%	334	11%
Chat Web Institucional	544	23%	659	22%
Conmutador	646	28%	870	29%
Atención presencial	159	7%	193	6%
Telefónico	163	7%	257	9%
WhatsApp	542	23%	669	23%
Total general	**2346**	**100%**	**2982**	**100%**

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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible registró 2.982 interacciones a través de sus canales de atención, lo que representa un incremento del 27,1% respecto al primer trimestre (2.346 contactos). Este comportamiento evidencia un aumento sostenido en la demanda de los servicios de atención ciudadana y refleja la consolidación del modelo multicanal como principal mecanismo de relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.

La distribución de las interacciones mantiene una estructura similar a la observada en el periodo anterior, con el Conmutador como el canal de mayor utilización, alcanzando el 29% del total de contactos, seguido por WhatsApp (23%) y el Chat Web Institucional (22%), canales que en conjunto concentran cerca del 74% de las interacciones registradas. Este comportamiento confirma la permanencia de un modelo híbrido de atención, en el que coexisten canales tradicionales y digitales, con una marcada preferencia por aquellos que ofrecen inmediatez y facilidad de acceso.

En comparación con el trimestre anterior, se destaca el crecimiento del canal Telefónico, cuya participación pasó del 7% al 9%, así como el incremento absoluto de contactos en todos los canales de atención, situación que evidencia una mayor utilización de la oferta institucional sin generar cambios significativos en la composición de la demanda. Este comportamiento refleja una capacidad operativa que ha respondido al aumento de las solicitudes, aunque plantea la necesidad de fortalecer permanentemente los mecanismos de monitoreo y gestión de la capacidad instalada.

Desde una perspectiva estratégica, el crecimiento observado representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la eficiencia del modelo de atención mediante la optimización de los canales digitales, el análisis de los patrones de interacción de la ciudadanía y la implementación de acciones orientadas a mejorar la oportunidad y calidad del servicio. De igual manera, resulta pertinente profundizar en el uso de analítica de datos para anticipar comportamientos de la demanda, identificar horarios y canales críticos, y soportar la asignación eficiente de recursos.

Los resultados del segundo trimestre evidencian la consolidación del ecosistema de atención ciudadana del Ministerio, caracterizado por una mayor utilización de sus canales y una respuesta institucional acorde con las necesidades de los usuarios. En este contexto, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) continúa orientando su gestión hacia el fortalecimiento de un modelo de atención interoperable, accesible y centrado en el ciudadano, promoviendo la mejora continua de los procesos, la innovación en los servicios y la toma de decisiones basada en evidencia, como elementos fundamentales para incrementar la satisfacción ciudadana y la eficiencia institucional.

4.2 Satisfacción por atención en canales de primer contacto.

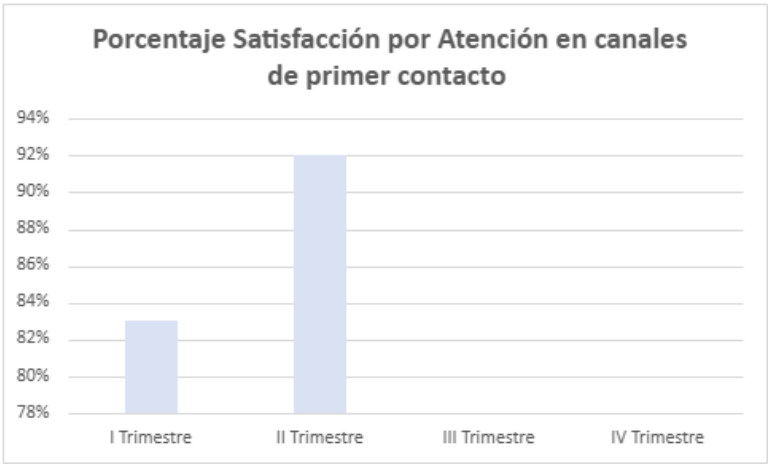
La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) implementa de manera sistemática la medición de la satisfacción ciudadana en los canales de primer contacto —WhatsApp, celular, conmutador, chat web y ventanilla única de correspondencia— como un instrumento clave para evaluar la calidad del servicio y la experiencia del usuario en su interacción con la entidad.

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

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

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

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



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

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, el indicador SCD002: "Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía por la atención en canales de primer contacto" alcanzó un resultado consolidado del 92%, evidenciando un incremento de 9 puntos porcentuales frente al primer trimestre (83%) y manteniéndose significativamente por encima de la meta institucional establecida (75%). Este comportamiento refleja un fortalecimiento en la percepción de la

ciudadanía respecto a la calidad de la atención brindada por el Ministerio y ratifica la efectividad de las acciones implementadas para mejorar la experiencia del usuario.

La evolución positiva del indicador evidencia avances en aspectos determinantes de la prestación del servicio, tales como la oportunidad en la atención, la claridad y pertinencia de la información suministrada, el trato respetuoso hacia la ciudadanía y el acompañamiento brindado por los servidores responsables de los diferentes canales de atención. Estos resultados demuestran la consolidación de prácticas orientadas al mejoramiento continuo y a la estandarización de la calidad del servicio.

Desde una perspectiva estratégica, el incremento alcanzado constituye un resultado favorable para la gestión institucional; sin embargo, también plantea el reto de mantener estos niveles de satisfacción en un contexto de crecimiento sostenido de la demanda de atención ciudadana. En este sentido, resulta prioritario fortalecer los mecanismos de seguimiento a la experiencia del usuario, profundizar el análisis de las causas de satisfacción e insatisfacción por canal de atención e implementar acciones preventivas que permitan anticipar posibles factores de afectación en la percepción del servicio.

Como oportunidad de mejora, se recomienda avanzar hacia un esquema de evaluación más analítico, incorporando mediciones desagregadas por canal, tipo de trámite y perfil de usuario, de manera que la información obtenida contribuya de forma más efectiva a la toma de decisiones y a la focalización de acciones de mejora. Asimismo, es conveniente fortalecer la retroalimentación sistemática de los resultados con las dependencias responsables de la atención, promoviendo una cultura de mejoramiento continuo basada en evidencia.

En términos generales, los resultados del segundo trimestre reflejan la consolidación de un modelo de atención orientado al ciudadano, con altos estándares de calidad y capacidad de respuesta, alineado con los principios de transparencia, mejora continua y generación de valor público promovidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). No obstante, el desafío institucional se orienta ahora a preservar estos niveles de desempeño, asegurar su sostenibilidad en el tiempo y convertir la información derivada de las mediciones de satisfacción en un insumo estratégico para la innovación y el fortalecimiento permanente del servicio a la ciudadanía.

La información detallada y su análisis se encuentran disponibles en los informes oficiales elaborados por la UCGA, publicados en el siguiente enlace institucional: https://www.minambiente.gov.co/unidad-coordinadora-para-el-gobierno-abierto/informe-encuesta-de-satisfaccion-por-atencion-a-la-ciudadania/

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

4.3.1 Radicación

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

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

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

A continuación, se presentan los datos detallados:

Tabla 3. Cantidad de Comunicaciones oficiales radicadas ante el Ministerio

Medio de Recepción	**Cantidad de comunicaciones oficiales radicadas** **I Trimestre**	**%**	**Cantidad de comunicaciones oficiales radicadas** **I Trimestre**	**%**
Correo electrónico	10.261	91%	16281	91%
Formulario Web PQRSD	1158	7%	1078	6%
Interoperabilidad RENARE	17	0%	0	0%

Chat	1	0%	12	0,6%
Presencial	0	0%	1	0%
Ventanilla Única de Correspondencia	335	2%	453	3%
Total general	**16.858**	100%	**17.825**	**100%**

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

Durante el segundo trimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió un total de 17.825 comunicaciones oficiales, lo que representa un incremento del 5,7% frente al primer trimestre (16.858). Este comportamiento evidencia una demanda sostenida de los servicios institucionales y confirma la necesidad de mantener una capacidad operativa que garantice la atención oportuna, la trazabilidad y la gestión eficiente de las comunicaciones oficiales.

La distribución de los canales de recepción mantiene un comportamiento estable respecto al trimestre anterior, con una marcada concentración en el correo electrónico, que continúa representando el 91% del total de las comunicaciones radicadas. Aunque este canal facilita el acceso de la ciudadanía y evidencia un alto nivel de apropiación por parte de los usuarios, su predominio continúa representando un desafío para la gestión documental, debido al elevado volumen de información no estructurada que debe ser clasificada, radicada y distribuida para su atención.

El Formulario Web PQRSD registró una participación del 6%, manteniéndose como el principal canal estructurado para la recepción de solicitudes ciudadanas. No obstante, su leve disminución frente al trimestre anterior evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y promoción de este medio, considerando que su utilización favorece la calidad del registro de la información, mejora la trazabilidad de las solicitudes y contribuye a optimizar los procesos internos de gestión documental y atención al ciudadano.

Por su parte, la Ventanilla Única de Correspondencia incrementó su participación del 2% al 3%, mientras que el canal de Chat presentó un crecimiento en términos absolutos, aunque con una incidencia aún marginal dentro del total de comunicaciones. Estos resultados reflejan un uso complementario de los diferentes mecanismos de recepción y evidencian oportunidades para fortalecer la articulación del modelo multicanal, promoviendo una distribución más equilibrada de la demanda entre los canales institucionales.

Desde una perspectiva estratégica, el comportamiento observado reafirma la importancia de avanzar en la consolidación de un modelo de recepción más eficiente y orientado a la transformación digital. Para ello, resulta conveniente fortalecer el uso de canales estructurados,

implementar mecanismos de automatización para la clasificación y direccionamiento de comunicaciones, e incorporar herramientas de analítica que permitan caracterizar la demanda, identificar tendencias y optimizar la asignación de recursos.

En este contexto, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA) continuará impulsando acciones orientadas al fortalecimiento del modelo institucional de gestión documental y atención ciudadana, promoviendo la interoperabilidad entre plataformas, la mejora continua de los procesos y el uso estratégico de la información como soporte para la toma de decisiones. Estas acciones contribuirán a incrementar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia de la ciudadanía y consolidar una gestión pública más ágil, transparente y alineada con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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.

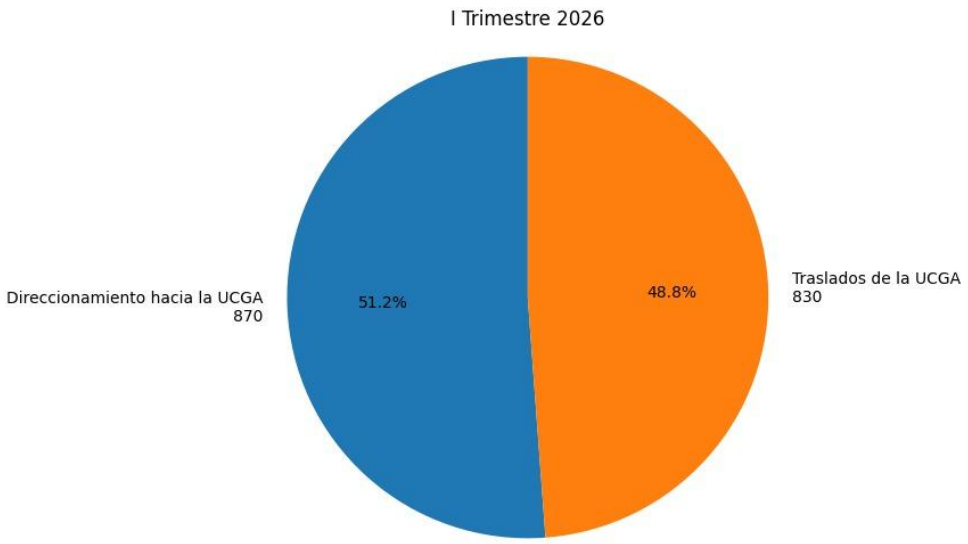
Gestión	Cantidad de gestiones I Trimestre	%	Cantidad de gestiones II Trimestre	%
Direccionamiento hacia la UCGA	870	51,18%	560	42.52 %
Traslados desde la UCGA	830	48,82%	757	57.48%
Total	1.700	100%	1.317	100%

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

Durante el primer semestre de 2026 se evidencia una variación en el comportamiento de las comunicaciones oficiales gestionadas por la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA). En el primer trimestre se registraron 1.700 gestiones, mientras que en el segundo trimestre se gestionaron 1.317, lo que representa una disminución de 383 actuaciones, equivalente a una reducción aproximada del 22,5 % en el volumen total de la gestión.

En cuanto a la distribución de las actividades, durante el primer trimestre los direccionamientos hacia la UCGA constituyeron la mayor proporción de la gestión, con 870 comunicaciones (51,18 %), mientras que los traslados realizados por la UCGA representaron 830 actuaciones (48,82 %). Este comportamiento refleja un equilibrio entre las solicitudes asignadas directamente a la Unidad y aquellas que, tras el análisis de competencia, requirieron ser remitidas a otras dependencias o entidades.

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

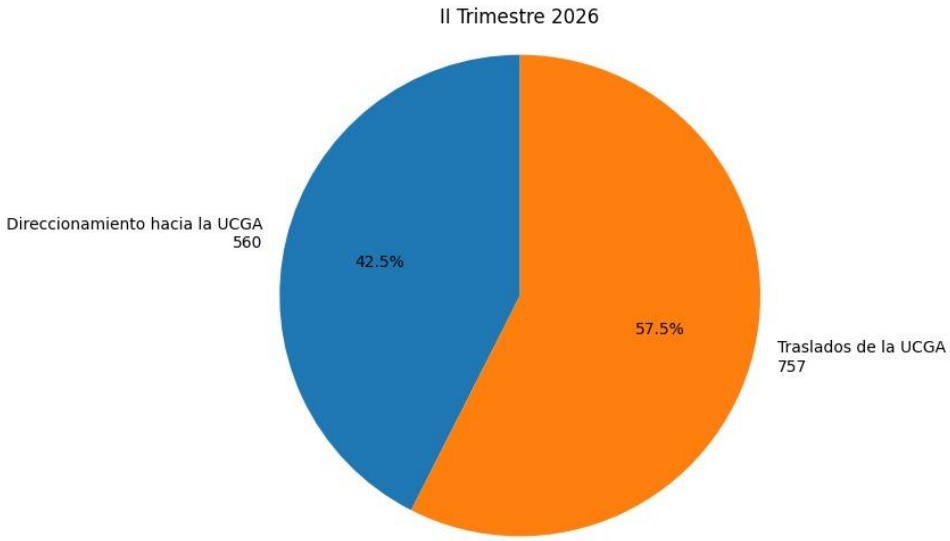


Fuente: UCGA,2026

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.

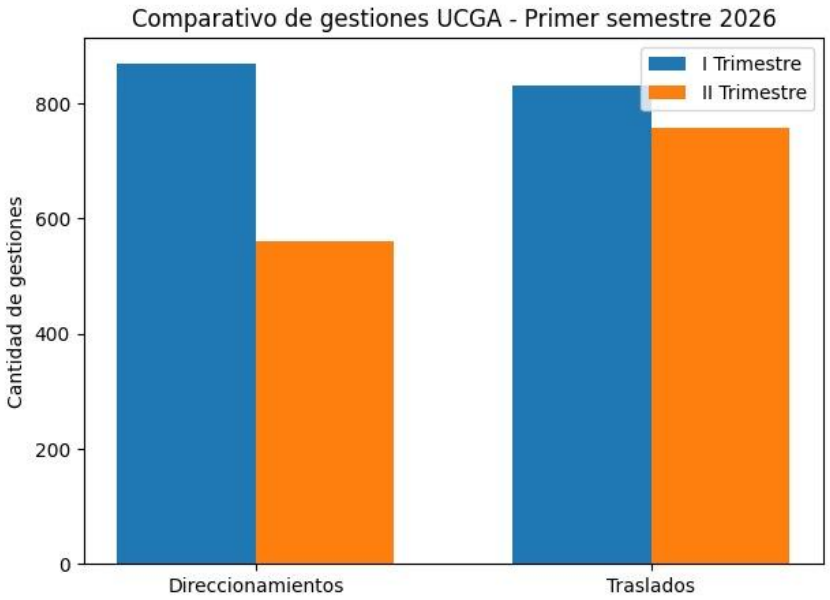
Figura 4. Direccionamiento y base de datos de traslados - Equipo PQRSD II Trimestre



Fuente: UCGA,2026

Desde una perspectiva estratégica, el comportamiento observado permite identificar una evolución en la gestión de las comunicaciones oficiales, donde, a pesar de la disminución del volumen total de solicitudes durante el segundo trimestre, aumentó la participación relativa de los traslados. Este escenario resalta la importancia de continuar fortaleciendo los criterios de clasificación y direccionamiento inicial, así como la coordinación 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 conforme a las competencias legales de cada autoridad.

Figura 5. Comparativo de gestiones UCGA I Semestre 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 01 de abril y el 30 de junio del 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 01 de abril al 30 de mayo se han generado cinco (5) piezas comunicacionales difundidas por medio del correo masivo institucional, ver Anexo 2 Piezas comunicacionales gestión de PQRSD.

4.3.4 Calidad y oportunidad de las respuestas a PQRSD.

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

En este marco, la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), en articulación con la planeación estratégica institucional y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), implementa la medición de la calidad y oportunidad de las

respuestas a las PQRSD como un instrumento orientado al mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la ciudadanía.

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

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

Para este ejercicio, del total de comunicaciones tipificadas como PQRSD 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. 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 de oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, el cual ya se encuentra en proceso de adopción en el Sistema de Gestión de Calidad SOMOSIG.

A continuación, se presentan los resultados:

Tabla 5. 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 –	227	38%	15%	15%	24%	92%

Abril del 2026						

Fuente: UCGA

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

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

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

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

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

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

4.4 Atención a personas con discapacidad

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

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

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

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

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

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

4.5 Lenguaje Claro e Incluyente

Como parte del compromiso institucional con la accesibilidad y la inclusión, durante la vigencia se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer la aplicación del lenguaje claro e incluyente en los procesos de gestión y atención a la ciudadanía, estas acciones se fundamentaron en la

necesidad de garantizar que la información emitida por el Ministerio sea comprensible, transparente y respetuosa, contribuyendo a una comunicación efectiva, accesible y libre de barreras para todos los grupos poblacionales.

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

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

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

Tabla 6. Documentos en gestión en Lenguaje Claro

Documentos revisados en lenguaje claro		
Documento	**Nivel de revisión (Completo, En proceso, Básico)**	**Requiere actualización**
Carta de trato digno	En proceso	SI
Informe de Accesibilidad Física NTC 6047	Completo	NO
Evaluación del documento de accesibilidad F-A-SCD-26_V2	En proceso	SI
Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa	Completo	NO
Manual operativo canal Amazonía Informada	Completo	NO
Evaluación del documento de accesibilidad: F-A-SCD-24_V3	En proceso	SI
Revisión del Glosario de términos de Lenguaje Claro	En proceso	SI

Manual de apoyo a la comunicación restringida y la comprensión de los entornos desde un enfoque ético	En proceso	SI

Fuente: Elaboración propia

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

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

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

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

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

orientadas a la gestión de rezagos y al aseguramiento de la capacidad de respuesta frente a los nuevos requerimientos.

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

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

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
PQRSD atendidas en término	773	1044	1050	2613	2649	2379
PQRSD recibidas	4561	5785	6512	6174	5909	5742
Resultado	17%	18%	16%	42%	45%	41%

Fuente: UCGA

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 17.825 PQRSD, de las cuales 7.641 fueron atendidas dentro de los términos legales, alcanzando un cumplimiento promedio del 43%, lo que representa un incremento de 26 puntos porcentuales frente al promedio registrado durante el primer trimestre (17%).

El comportamiento mensual evidencia una mejora significativa en el desempeño institucional, al pasar del 42% en abril al 45% en mayo, manteniendo un resultado del 41% en junio. Aunque se observa una leve disminución al cierre del trimestre, el indicador conserva niveles sustancialmente superiores a los registrados durante los primeros meses del año, lo que permite inferir que las acciones implementadas para fortalecer la gestión de las PQRSD han comenzado a generar resultados favorables.

No obstante, el nivel de cumplimiento continúa siendo inferior a la meta institucional del 100%, lo que evidencia que aún persisten brechas importantes entre el volumen de solicitudes recibidas y la capacidad de respuesta oportuna de las dependencias responsables de emitir las respuestas de fondo. En consecuencia, el riesgo asociado al incumplimiento de los términos legales permanece vigente, aunque con una tendencia de mitigación respecto al trimestre anterior.

Desde la perspectiva de la gestión institucional, el resultado refleja avances en la articulación entre la UCGA y las dependencias misionales y de apoyo, especialmente en las actividades de seguimiento, monitoreo y generación de alertas preventivas. Sin embargo, resulta necesario consolidar estos esfuerzos para garantizar que la mejora observada sea sostenible y no responda únicamente a acciones coyunturales de reducción de rezagos.

En este contexto, la oportunidad en la atención de las PQRSD continúa siendo una responsabilidad compartida entre todas las dependencias de la entidad. Si bien la UCGA lidera el seguimiento y

control del proceso, el cumplimiento del indicador depende de la gestión oportuna de cada área responsable de tramitar y responder las solicitudes asignadas dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.

En términos estratégicos, el comportamiento del indicador evidencia una tendencia favorable que contribuye a fortalecer la confianza ciudadana y disminuir la exposición institucional frente a riesgos de carácter jurídico, disciplinario y reputacional. No obstante, el nivel actual de desempeño hace necesario mantener las acciones de fortalecimiento institucional hasta alcanzar niveles de cumplimiento acordes con los estándares de calidad y oportunidad exigidos en la gestión pública.

Con el propósito de consolidar la tendencia positiva observada durante el segundo trimestre y avanzar hacia el cumplimiento de la meta institucional, se recomienda:

- Consolidar las estrategias que permitieron la mejora del indicador, documentando las buenas prácticas implementadas por las dependencias con mayores niveles de cumplimiento para promover su adopción en toda la entidad.
- Fortalecer el seguimiento preventivo sobre las PQRSD próximas a vencer, mediante tableros de control, alertas tempranas y reportes periódicos dirigidos a los responsables de cada dependencia.
- Reducir progresivamente el rezago de solicitudes pendientes, evitando que la atención de casos acumulados afecte la gestión de las nuevas solicitudes y el cumplimiento de los términos legales.
- Implementar esquemas de seguimiento diferencial por dependencia, identificando las áreas con mayores niveles de incumplimiento para focalizar acciones de acompañamiento, asistencia técnica y mejora de procesos.
- Optimizar la distribución de cargas de trabajo y los tiempos de respuesta, revisando la capacidad operativa de las dependencias con mayor volumen de PQRSD y adoptando medidas que incrementen su eficiencia.
- Fortalecer la cultura de corresponsabilidad institucional, incorporando el seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta dentro de los espacios de evaluación de la gestión y de los compromisos de los líderes de proceso.
- Mantener el monitoreo permanente del indicador, verificando que la mejora observada responda a un fortalecimiento estructural del proceso y no a medidas transitorias, garantizando así la sostenibilidad del desempeño institucional.

6. GOBIERNO ABIERTO

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

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

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

6.1. Fortalecimiento de Control Social

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

6.1.1. Desarrollo y estandarización de instrumentos técnicos de control social

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

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

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

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

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

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

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

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

Figura 6. Estrategia de Rendición de Cuentas



Fuente: UCGA, 2026

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

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

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

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

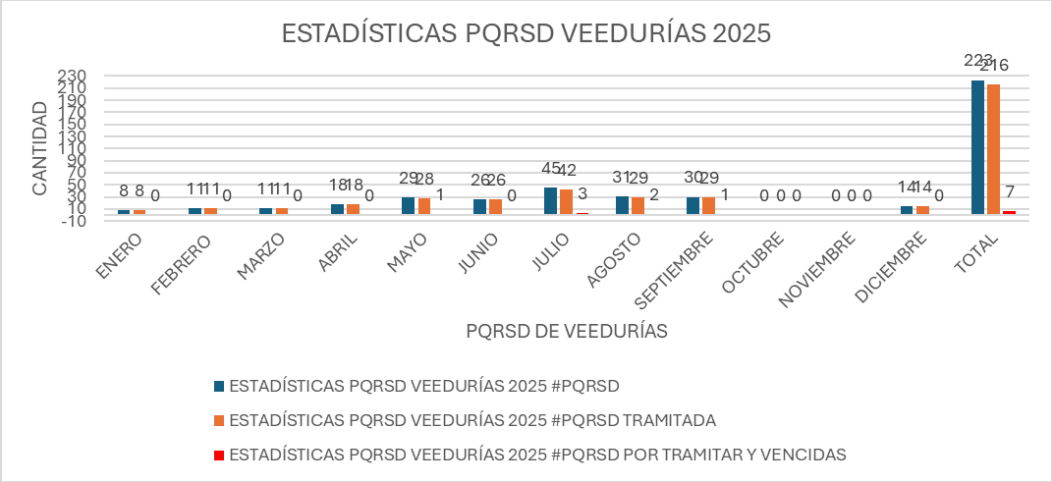
Teniendo en cuenta la importancia de la labor de las veedurías como mecanismos fundamentales para promover la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, se ha realizado un análisis detallado del manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el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

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

Por su parte, en lo corrido del año 2026 se han recibido 103 solicitudes. No obstante, se identifica que 26 de estas se encuentran en estado vencido, lo que pone de manifiesto la necesidad de

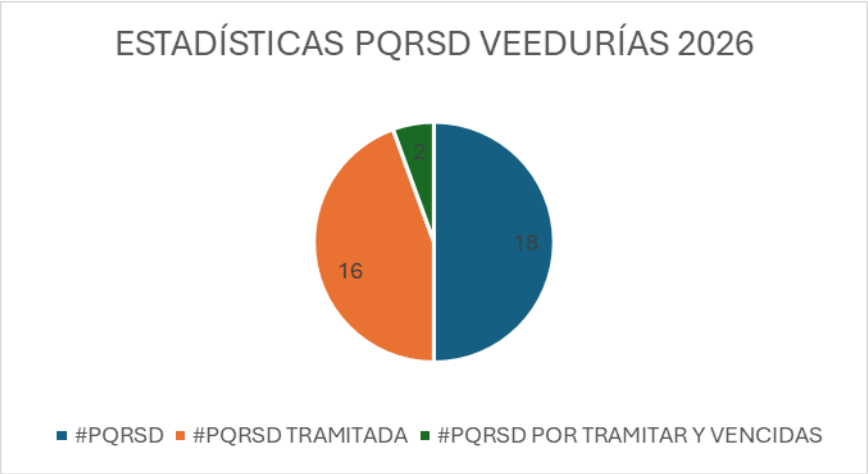
fortalecer las estrategias de seguimiento y control de los tiempos de respuesta, con el fin de garantizar una atención más eficiente, oportuna y acorde con los estándares establecidos.

Gráfica 1. Estadísticas PQRSD veedurías 2025



Fuente: UCGA, 2026

Gráfica 2. Estadísticas PQRSD veedurías 2025



Fuente: UCGA,2026

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

6.1.4. Optimización de entornos digitales para el control social

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

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

Figura 7. Micrositios rendición de cuentas y control social



Fuente: UCGA,2026

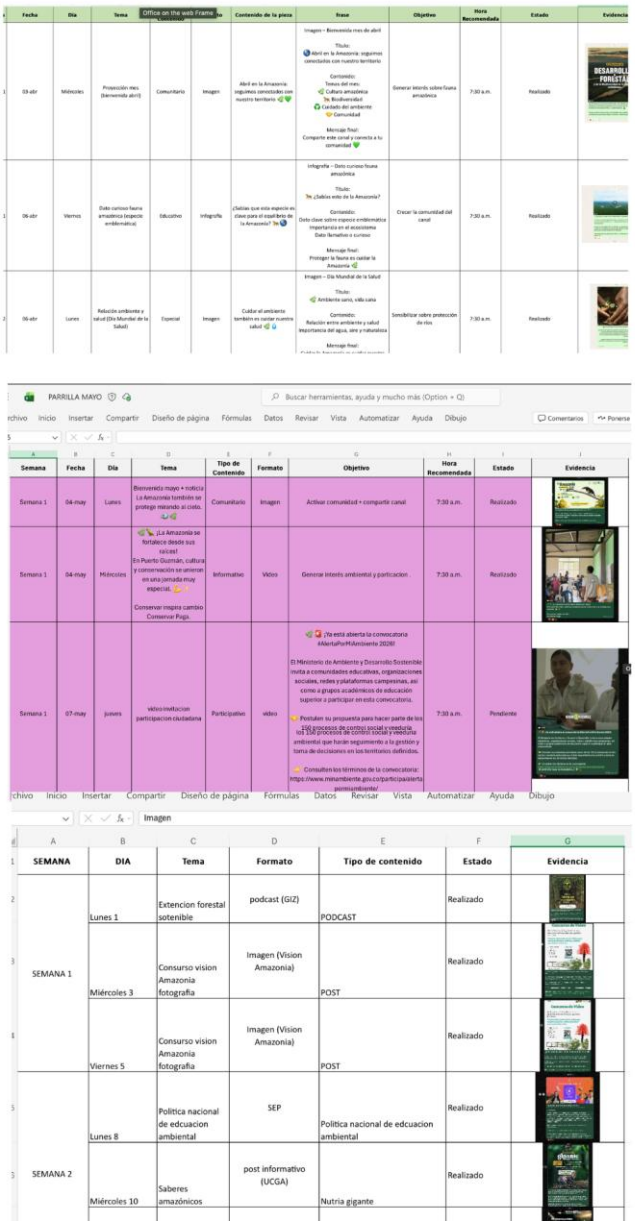
Estas acciones contribuyen al cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa establecidas en la Ley 1712 de 2014 y fortalecen los canales digitales como mecanismos efectivos de participación.

6.1.5. Manejo y fortalecimiento Canal Amazonía Informada

Durante el periodo comprendido entre abril y junio 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 9. Parrillas de contenido de abril, mayo y junio.



Semana	Fecha	Día	Tema	Tipo de Contenido	Formato	Objetivo	Hora Recomendada	Estado	Evidencia
Semana 1	04-may	Lunes	Bienvenida mayo + noticia: La Amazonia tambien se protege mirando al cielo.	Comunitario	Imagen	Activar comunidad + comparte canal	7:30 a.m.	Realizado	
Semana 1	04-may	Miércoles	¡La Amazonia se fortalece desde sus raices! En Puerto Guzmán, cultura y conservación se unieron en una jornada muy especial. Conservar inspira cambio Conservar Paga.	Informativo	Video	Generar interés ambiental y participacion	7:30 a.m.	Realizado	
Semana 1	07-may	Jueves	video invitacion participacion ciudadana	Participativo	video	¡Ya está abierta la convocatoria #AlertaPorMiAmbiente 2026! El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible invita a comunidades educativas, organizaciones sociales, redes y plataformas campesinas, así como a grupos académicos de educación superior a participar en esta convocatoria. Postulen su propuesta para hacer parte de los 160 procesos de control social y veeduría los 160 procesos de control social y veeduría ambientes que harán seguimiento a la gestión y toma de decisiones en los territorios definidos. Consulten los términos de la convocatoria: https://www.minambiente.gov.co/participa/alerta-por-mi-ambiente/	7:30 a.m.	Pendiente	

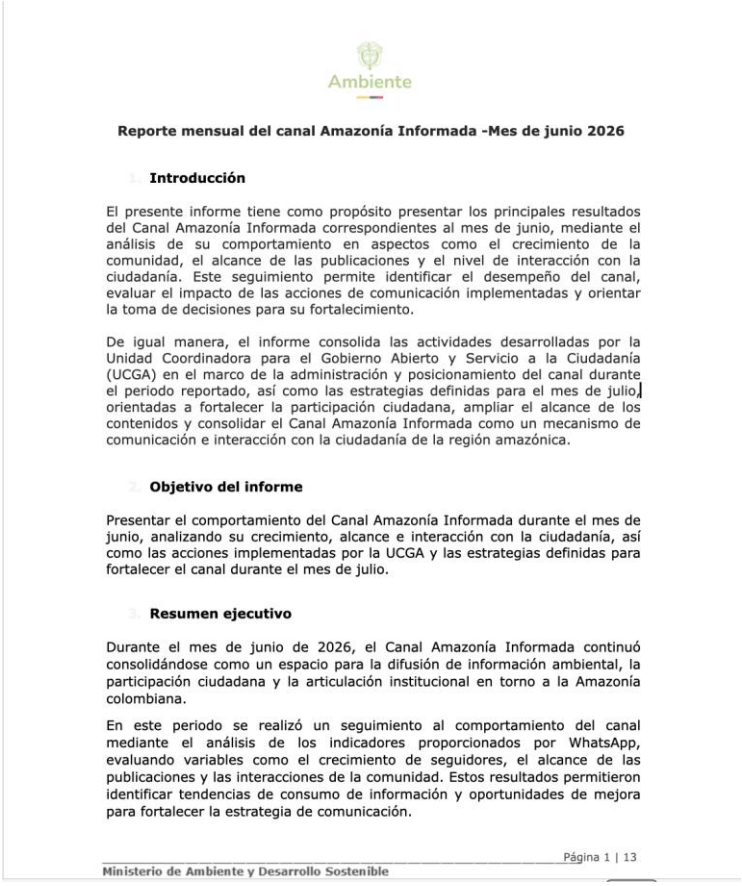
SEMANA	DIA	Tema	Formato	Tipo de contenido	Estado	Evidencia
SEMANA 1	Lunes 1	Extencion forestal sotenible	podcast (GIZ)	PODCAST	Realizado	
	Miércoles 3	Consurso vision Amazonia fotografia	Imagen (Vision Amazonia)	POST	Realizado	
	Viernes 5	Consurso vision Amazonia fotografia	Imagen (Vision Amazonia)	POST	Realizado	
SEMANA 2	Lunes 8	Politica nacional de educacion ambiental	SEP	Politica nacional de educacion ambiental	Realizado	
	Miércoles 10	Saberes amazónicos	post informativo (UCGA)	Nutria gigante	Realizado	

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 mensual, 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 10. Informe de rendimiento del Canal Amazonía Informada – Junio 2026.



Ambiente

Reporte mensual del canal Amazonía Informada -Mes de junio 2026

1. Introducción

El presente informe tiene como propósito presentar los principales resultados del Canal Amazonía Informada correspondientes al mes de junio, 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 el mes de junio, 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 mes de julio.

3. Resumen ejecutivo

Durante el mes de junio de 2026, el Canal Amazonía Informada continuó consolidándose como un espacio para la difusión de información ambiental, la participación ciudadana y la articulación institucional en torno a la Amazonía colombiana.

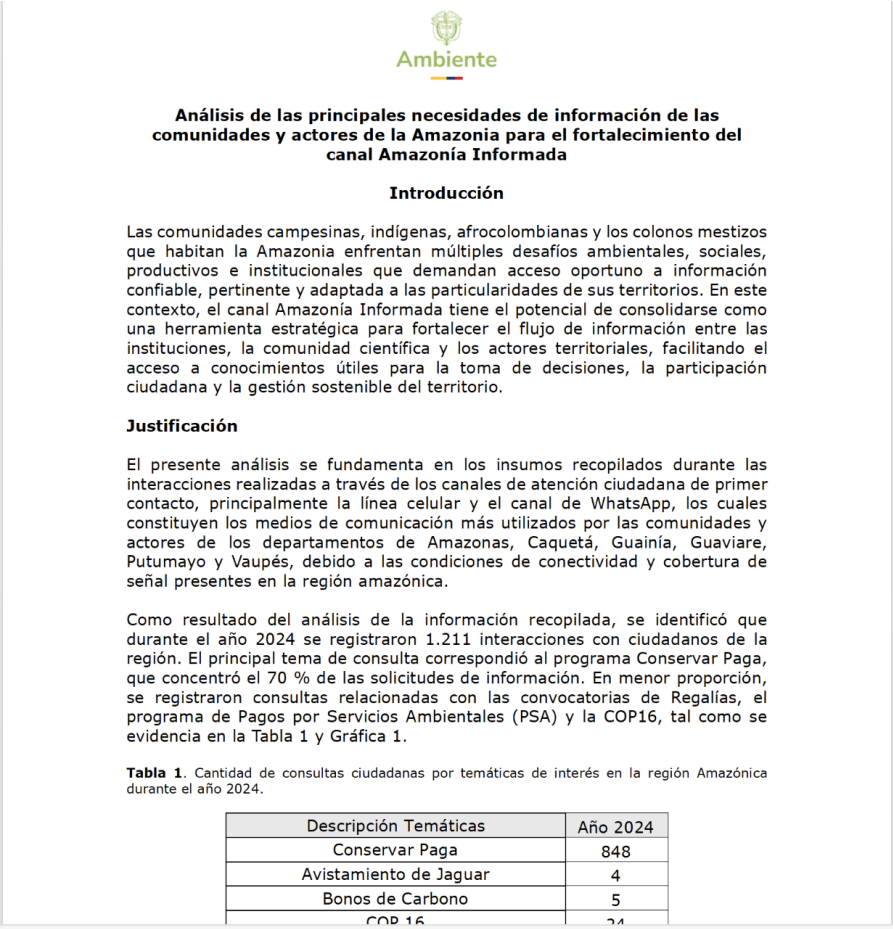
En este periodo se realizó un seguimiento al comportamiento del canal mediante el análisis de los indicadores proporcionados por WhatsApp, evaluando variables como el crecimiento de seguidores, el alcance de las publicaciones y las interacciones de la comunidad. Estos resultados permitieron identificar tendencias de consumo de información y oportunidades de mejora para fortalecer la estrategia de comunicación.

Página 1 | 13

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Fuente: UCGA,2026

Figura 11. Análisis de temáticas de interés para la ciudadanía.



Ambiente

Análisis de las principales necesidades de información de las comunidades y actores de la Amazonia para el fortalecimiento del canal Amazonía Informada

Introducción

Las comunidades campesinas, indígenas, afrocolombianas y los colonos mestizos que habitan la Amazonia enfrentan múltiples desafíos ambientales, sociales, productivos e institucionales que demandan acceso oportuno a información confiable, pertinente y adaptada a las particularidades de sus territorios. En este contexto, el canal Amazonía Informada tiene el potencial de consolidarse como una herramienta estratégica para fortalecer el flujo de información entre las instituciones, la comunidad científica y los actores territoriales, facilitando el acceso a conocimientos útiles para la toma de decisiones, la participación ciudadana y la gestión sostenible del territorio.

Justificación

El presente análisis se fundamenta en los insumos recopilados durante las interacciones realizadas a través de los canales de atención ciudadana de primer contacto, principalmente la línea celular y el canal de WhatsApp, los cuales constituyen los medios de comunicación más utilizados por las comunidades y actores de los departamentos de Amazonas, Caquetá, Guainía, Guaviare, Putumayo y Vaupés, debido a las condiciones de conectividad y cobertura de señal presentes en la región amazónica.

Como resultado del análisis de la información recopilada, se identificó que durante el año 2024 se registraron 1.211 interacciones con ciudadanos de la región. El principal tema de consulta correspondió al programa Conservar Paga, que concentró el 70 % de las solicitudes de información. En menor proporción, se registraron consultas relacionadas con las convocatorias de Regalías, el programa de Pagos por Servicios Ambientales (PSA) y la COP16, tal como se evidencia en la Tabla 1 y Gráfica 1.

Tabla 1. Cantidad de consultas ciudadanas por temáticas de interés en la región Amazónica durante el año 2024.

Descripción Temáticas	Año 2024
Conservar Paga	848
Avistamiento de Jaguar	4
Bonos de Carbono	5
COP 16	24

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 12. Piezas gráficas elaboradas por la UCGA.









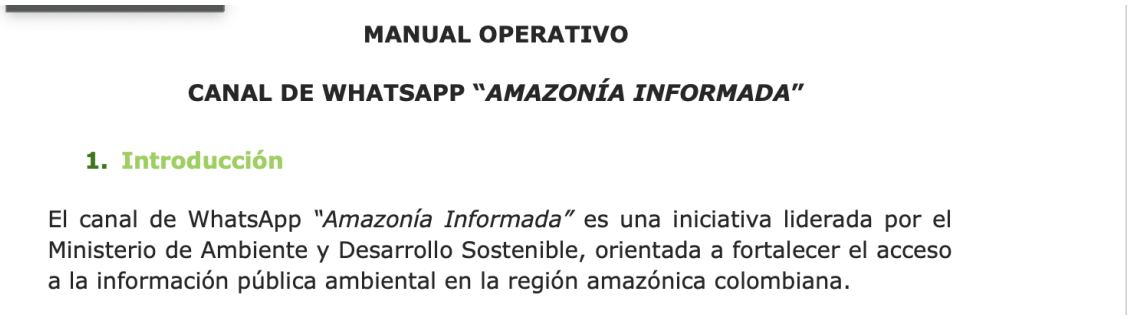




Fuente: UCGA,2026

En materia de articulación institucional, durante este trimestre se fortaleció el trabajo conjunto con las entidades que hacen parte de la Mesa Técnica, promoviendo una mayor participación en la construcción de la parrilla de contenidos y en el suministro de información especializada para el canal. Asimismo, se desarrolló y presentó el Manual Operativo del Canal Amazonía Informada, documento que establece los lineamientos para su funcionamiento, la gobernanza, el proceso de curaduría de contenidos y las responsabilidades de los actores involucrados, contribuyendo a la sostenibilidad y estandarización de la gestión del canal.

Figura 13. Manual Operativo del Canal Amazonía Informada.



MANUAL OPERATIVO

CANAL DE WHATSAPP "*AMAZONÍA INFORMADA*"

1. Introducción

El canal de WhatsApp *"Amazonía Informada"* es una iniciativa liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, orientada a fortalecer el acceso a la información pública ambiental en la región amazónica colombiana.

Fuente: UCGA, 2026.

Adicionalmente, se implementaron nuevas estrategias para fortalecer el posicionamiento del canal, entre ellas la difusión mediante las historias de la cuenta oficial de Instagram del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la elaboración de piezas promocionales con código QR para facilitar el acceso al canal y la formulación de una estrategia de crecimiento territorial basada en la articulación con las entidades participantes, promoviendo la difusión del canal en eventos, espacios comunitarios y medios institucionales.

De igual forma, se inició la estructuración de una nueva línea de comunicación basada en formatos sonoros, con el diseño de una estrategia para la producción de podcasts de corta duración (1 a 2 minutos) sobre biodiversidad, educación ambiental y participación ciudadana, la cual comenzará a implementarse en el siguiente trimestre con el propósito de diversificar los formatos de comunicación y facilitar el acceso de la ciudadanía a información ambiental de manera sencilla y cercana.

Figura 14. Estrategias de difusión y fortalecimiento del Canal Amazonía Informada.



Fuente: UCGA, 2026.

6.1.6. Fortalecimiento de sistemas de reporte e indicadores

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

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

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

Este proceso incluyó ajustes en:

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

6.2. Transparencia y Acceso a la Información Pública

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

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

Del mismo modo, se apoya a las dependencias en la divulgación y apropiación de la importancia de la información pública, la disposición de información de manera activa y pasiva, así como la transversalidad que se tiene con las demás políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

– MIPG y la necesidad de articular por ejemplo con la de participación ciudadana en la gestión pública, servicio al ciudadano, gobierno digital, racionalización de trámites e integridad.

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

6.2.1 Fortalecimiento de instrumentos y lineamientos

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

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

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

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

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

6.2.2 Actualización del esquema de publicación y sede electrónica

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

También se realizaron ejercicios de análisis sobre el menú de temáticas, el menú de transparencia, de atención a la ciudadanía y el de participa, con el fin de proponer mejoras en la forma de presentar la información. Adicionalmente, se atendieron mesas de trabajo con las áreas de Talento Humano, Control Interno, Contratación, entre otras, para revisar la ubicación y reorganización de documentos, asegurando mayor coherencia, trazabilidad y cumplimiento de los lineamientos normativos aplicables.

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

6.2.3 Informes, reportes y análisis técnicos

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

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

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

6.2.4 Datos abiertos y articulación institucional

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

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

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

6.2.5 Gestión interna y apoyo transversal

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

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

6.3. Colaboración e innovación Pública y Tecnológica

6.3.1 Aplicación del Sorteo Cívico para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Ambiente 2025-2026

Objetivo

Seleccionar aleatoriamente un grupo diverso y representativo de ciudadanos —con al menos una persona por departamento— para participar presencialmente en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector ambiente, fortaleciendo la transparencia, la descentralización y el diálogo directo entre la ciudadanía y las entidades ambientales.

¿Qué es el sorteo cívico?

Es un mecanismo de selección aleatoria de ciudadanos para participar en procesos de gestión pública (similar a los jurados populares o asambleas ciudadanas). Su valor principal es evitar el favoritismo o la manipulación en la elección de asistentes, garantizando imparcialidad, inclusión de voces diversas y mayor legitimidad de los compromisos adquiridos en la Audiencia.

Composición del grupo (34 personas)

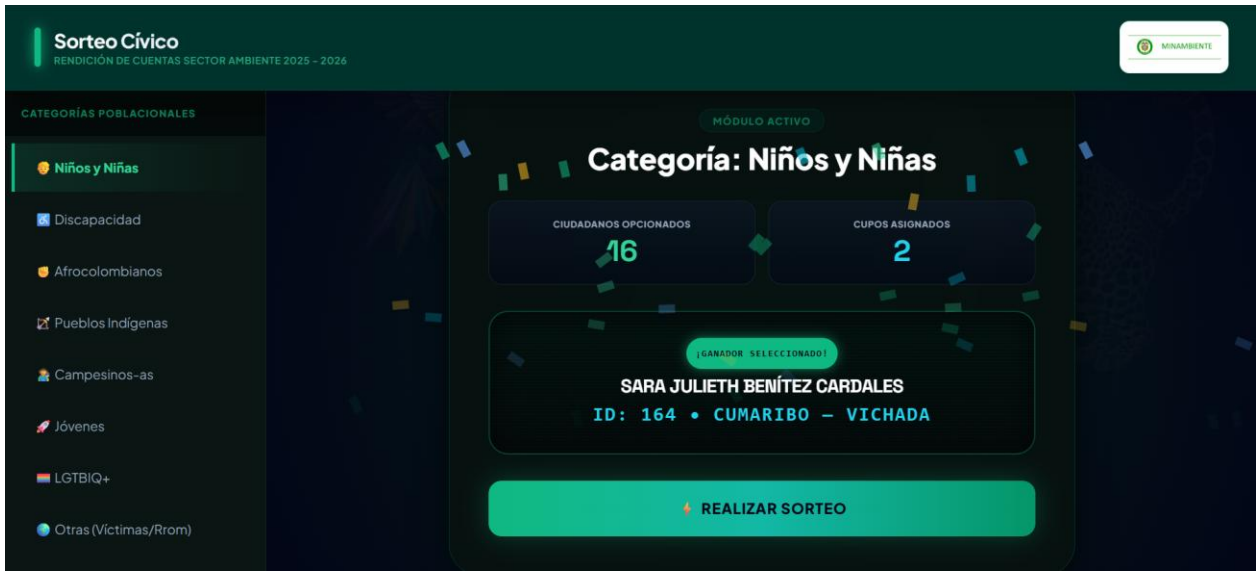
Los cupos se distribuyen por categorías poblacionales, cada una con su propia pregunta clasificatoria en la convocatoria:

Tabla 8. Caracterización sorteo cívico

Categoría	Cupos
Hombres	5
Mujeres	7
Afro	3
Indígena	3
Campesinos/as	3
Niños y niñas	2
Jóvenes	3
LGTBIQ+	3
Personas con discapacidad	2
Otras (víctimas, cuidadores, rom)	3
Acompañantes (menores y personas con discapacidad)	4

Fuente: Elaboración propia, 2026.

Figura 15. Evidencia sorteo cívico



Fuente: Elaboración propia. App Sorteo Cívico 2025-2026

Se privilegian grupos pequeños porque facilitan la deliberación activa, generan confianza entre participantes y permiten una representación más equitativa sin sacrificar la diversidad.

Reglas clave del proceso

- **Convocatoria nacional** abierta a la ciudadanía interesada.
- **Inscripción:** se asigna un número vía correo electrónico para participar en el sorteo.
- **Notificación a seleccionados:** por correo electrónico y vía telefónica.
- **Edad mínima:** 10 años. Menores entre 11 y 17 años requieren autorización de padres/acudientes y acompañamiento de un adulto responsable.
- **Beneficios para seleccionados:**
    - Participación directa en la Audiencia con la Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la institucionalidad del sector.
    - Acceso a espacios previos de información sobre temas prioritarios.
    - Posibilidad de formular preguntas directamente a los representantes.
    - Apoyo logístico para el desplazamiento y participación.
    -

Alcance y complementariedad

Este mecanismo **no reemplaza** otros espacios de participación del proceso de rendición de cuentas (participación virtual, recolección de preguntas, diálogos territoriales), sino que los complementa como una vía adicional de acceso presencial, diverso y equitativo.

Resumen Ejecutivo

Este código es una **aplicación web** alojada en el siguiente servido https://minambiente-rendicion-de-cuentas.onrender.com/ que automatiza el sorteo cívico de forma transparente y controlada. En términos simples, hace lo siguiente:

1. Recibe la lista de inscritos — El equipo sube un archivo (Excel o CSV) con las personas que se registraron para el sorteo. El sistema filtra automáticamente a quienes autorizaron el uso de sus datos (Ley de Habeas Data).

2. Organiza por categorías — La aplicación separa a los inscritos según los grupos poblacionales definidos (mujeres, hombres, jóvenes, indígenas, personas con discapacidad, etc.) y respeta los cupos máximos de cada uno.

3. Realiza el sorteo en vivo — Con un botón, el sistema elige aleatoriamente a un ganador dentro de la categoría activa. Tiene una animación tipo "ruleta" que muestra varios candidatos antes de revelar al elegido, dando sensación de sorteo justo y visible.

4. Garantiza representación regional — El sistema prioriza automáticamente a personas de departamentos que aún no tienen representante, para cumplir el objetivo de "al menos una persona por departamento".

5. Genera el acta oficial — Al finalizar, se puede descargar un archivo con el registro completo de ganadores (nombre, cédula, categoría, departamento) como respaldo del proceso.

Figura 16. Proceso lógico de App Sorteo Cívico 2025-2026



Fuente: Elaboración propia.

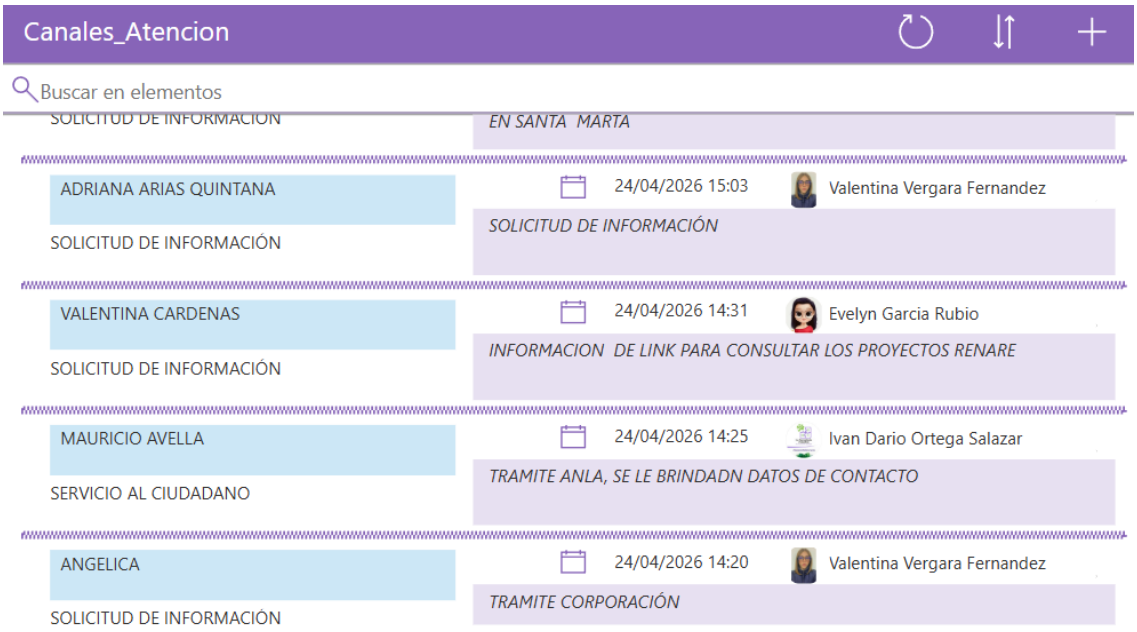
6.3.2 Evolución del Ecosistema Digital de Datos

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

- **Alineación de Diccionarios y Gobernanza:** Se ejecutó una fase de normalización de diccionarios de datos enfocada en temáticas y canales de atención. Esto permitió ajustar los permisos de acceso y edición bajo el modelo de Control de Acceso Basado en Roles (RBAC), garantizando que los cambios en las responsabilidades del equipo no comprometieran la integridad de la información.

- **Optimización de Power Apps:** Se implementaron mejoras constantes en las aplicaciones de captura (Canales de Atención, Direccionamiento y Traslados) para incluir nuevos campos de información relevante solicitados por los usuarios operativos, fortaleciendo la validación en el origen y eliminando inconsistencias.

Figura 17. Power Apps – Canales de Atención



Fuente: Elaboración propia. Insumo tablero control de canales.

Figura 18. Power Apps – Direccionamiento



Fuente: Elaboración propia. Insumo tablero control de direccionamiento.

6.3.3 Fortalecimiento de la Analítica y Seguimiento de PQRSD

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

- **Democratización del Dato**: Se habilitó el acceso al tablero de seguimiento de PQRS a todas las dependencias del Ministerio. El objetivo es que cada unidad gestione de manera autónoma sus pendientes, utilizando el tablero como una herramienta de autogestión operativa.

- **Actualizaciones Técnicas y Nuevas Métricas**:
    - Se actualizaron los filtros temporales para el ciclo 2026 y se optimizó la ingesta de datos para asegurar reportes en tiempo real.

    - **Gestión del Estado 4**: Se incorporaron pestañas específicas para monitorear las PQRS en "Estado 4" (previas al archivo). Esta mejora permite identificar solicitudes que, aunque están resueltas, permanecen abiertas en las estadísticas, afectando los indicadores de cierre institucional.

Figura 19. Power BI – Tablero de PQRS



Fuente: Elaboración propia. Insumo tablero control de PQRSD.

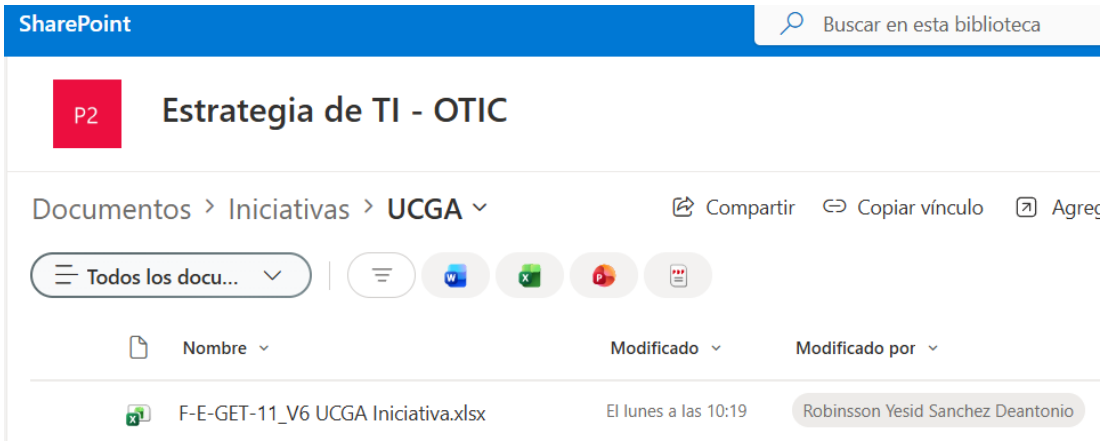
6.3.4 Iniciativa Estratégica: Ecosistema Digital de Atención Inteligente

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

Componentes Clave de la Iniciativa:

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

Figura 20. Iniciativa UCGA en Sharepoint de OTIC



Fuente: Elaboración propia insumo estrategia TI

Figura 21. Iniciativa UCGA en Sharepoint de OTIC

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

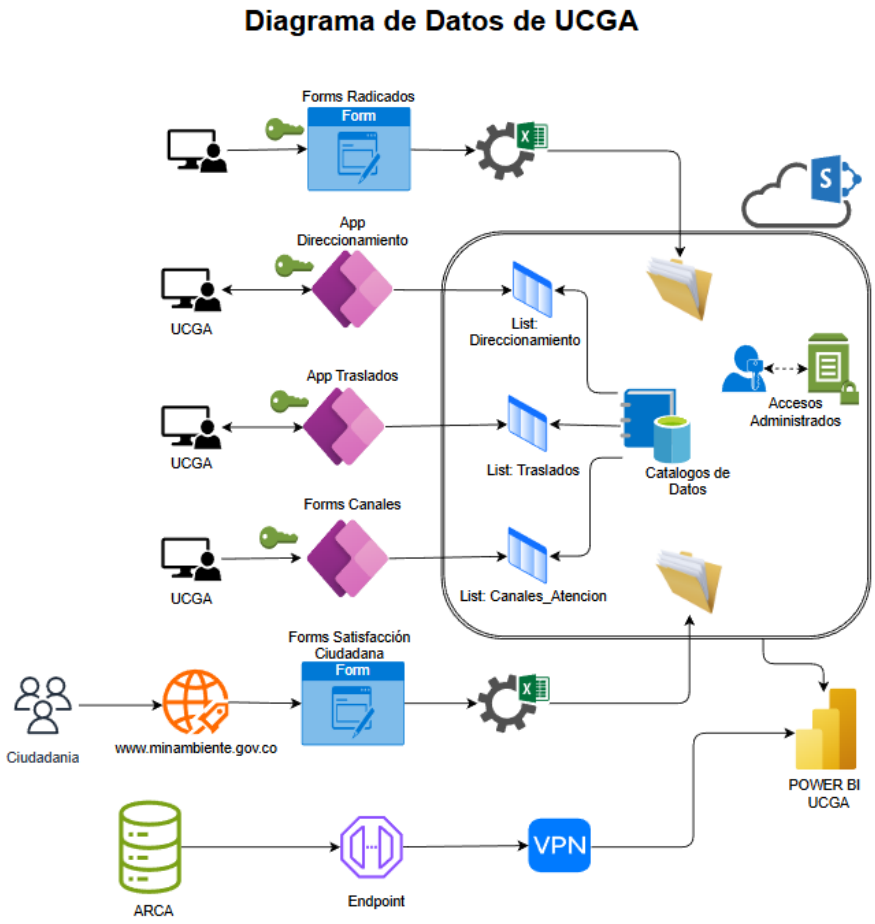
SECCION 1 | SECCION 2 | INSTRUCTIVO | Ejemplo de costos_Uso opcional | +

Fuente: Elaboración propia

6.3.4 Arquitectura de Solución Implementada: El Ecosistema Digital Estructurado

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

Diagrama 1. Esquema de solución de Datos UCGA



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

7. 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.

A continuación, se presenta la información presupuestal correspondiente:

Tabla 9. 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 junio del 2026	$ 692.331.395
	Saldo al 30 de junio del 2026	$705.640.005

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

Durante el periodo objeto de reporte, se adelantó el trámite de cesión del Contrato de Prestación de Servicios No. 138 de 2026, actuación contractual gestionada conforme a las disposiciones aplicables y a las condiciones previstas en el contrato, con el propósito de garantizar la continuidad en el desarrollo de las actividades contratadas y el cumplimiento del objeto contractual.

La cesión fue formalizada previa verificación de los requisitos jurídicos, técnicos y financieros correspondientes, así como de la aceptación de las partes intervinientes, manteniéndose las condiciones económicas inicialmente pactadas y sin que dicha actuación generara modificación al valor contractual.

El detalle de la actuación contractual se presenta a continuación:

Tabla 10. Detalle cesión contrato CD-138-2026

Contrato	Contratista cedente	Contratista cesionario	Fecha de cesión
CD-138-2026	Ruben Dario Murillo Villafuerte	Ruth Daniela Muñoz Sanabria	16 de junio de 2026

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

En concordancia con lo anterior, a continuación, se presenta el detalle de su comportamiento financiero del contrato CD-138-2026:

Tabla 11. Detalle presupuestal contrato CD-138-2026

CONCEPTO	VALOR
Valor del contrato	$46.150.000
Valor ejecutado y pagado (cedente)	$20.800.000
Valor cedido	$ 25.350.000

Fuente: Elaboración propia a partir de información contractual de la UCGA. Corte 30 de junio de 2026

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

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

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

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	21/07/2026	