


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
Versión: 7		Proceso: Servicio al Ciudadano		Código: C-A-SCD-01	
Vigencia: 10/03/2026					
OBJETIVO		Liderar y articular sectorialmente la implementación del Modelo de Gobierno Abierto y de Relacionamento con la Ciudadanía, adelantando las acciones tendientes al logro de lo prescrito por la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el objeto de fortalecer los niveles de satisfacción de la ciudadanía en lo relacionado con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.			
ALCANCE DEL PROCESO		El proceso inicia con la formulación de las políticas sectoriales de Relacionamento con la Ciudadanía y Gobierno Abierto, Transparencia y Acceso a la Información y Atención a Personas con Discapacidad y termina con el reporte de información producto de evaluaciones y verificaciones efectuadas a los componentes del proceso.			
LIDER DEL PROCESO Responsable de orientar estratégicamente el proceso, garantizar su implementación y la actualización de su documentación.		Ministro (a) Ambiente y Desarrollo Sostenible Secretario (a) General		COGESTORES DEL PROCESO Responsable de apoyar la gestión operativa del proceso y la actualización de su documentación.	
				Coordinador (a) de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía	
ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS		SALIDAS	
Proveedores	Insumos			Productos	Partes Interesadas
* Secretaría General (I) * Proceso Gestión Financiera (I) * Proceso Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos GIP (I)	* Presupuesto asignado por cada vigencia	P	Identificar las necesidades de recursos para el desarrollo del proceso Servicio al Ciudadano	* Comunicación Oficial de proyección de necesidades * Plan de adquisiciones.	* Proceso Gestión Financiera (I)
* Proceso Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos GIP (I) * Gobierno Central (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (E)	* P-E-GIP-12 Formulación seguimiento y modificación del plan de acción de MinAmbiente * Plan de acción institucional. * Plan Nacional de Desarrollo * Comunicaciones oficiales internas		Formular el Plan de Acción Institucional para el proceso Servicio al Ciudadano, identificando las actividades permanentes para la vigencia.	* Plan de acción institucional del proceso actualizado. * Comunicación Oficial * Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	* Proceso Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos GIP (I) * Partes interesadas internas y externas * Entes de control (E)
* Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I) * Proceso de Administración del Talento Humano (I) * Proceso Gestión Estratégica de Tecnologías de la Información (I) * Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (E)	* G-E-SIG-05 Guía de Administración del Riesgo * DS-E-SIG-25 Mapa de riesgos institucional * DS-A-ATH-04 Matriz IPEREC- Identificación de peligros valoración de riesgos y establecimiento de controles SST * G-A-ATH-04 Identificación de peligros valoración de riesgos y establecimiento de controles * DS-E-SIG-22 Matriz de aspectos e impactos ambientales * Modelo Integrado de Planeación y Gestión		Identificar, valorar, evaluar y tratamiento de los riesgos asociados al proceso de Servicio al Ciudadano (Gestión, Corrupción e Integridad pública, Ambientales y de Seguridad de la Información) Análisis del contexto estratégico interno y externo pertinente al proceso y la identificación de las partes interesadas. Identificación de aspectos e impactos ambientales. Identificación riesgos y peligros de Seguridad y Salud en el Trabajo.	* Necesidades y expectativas de partes interesadas (CE-A-SCD-01 Servicio al Ciudadano -Contexto estratégico) * Mapa de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano actualizado * Matriz IPEREC actualizada * Matriz de aspectos e impactos ambientales actualizada.	* Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I) * Proceso de Administración del Talento Humano (I) * Proceso Gestión Estratégica de Tecnologías de la Información (I) * Entes de control (E)
* Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I)	* M-E-SIG-01 Manual de Administración de documentos. * Plataforma del Sistema Integrado de Gestión - SOMOSIG		Elaborar o actualizar documentos asociados al proceso de Servicio al Ciudadano	* Guías, manuales, procedimientos, formatos, guías, instructivos, protocolos, manuales y documentos soportes	* Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I) * Todos los procesos (I) * Partes interesadas internas y externas * Entes de control (E)
* Despacho del Ministro, Secretaría General(i) * Departamento Nacional de Planeación (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública (E) * DNP, Congreso de la República, Ministerio de Justicia y del Derecho. (E) * Proceso de servicio al ciudadano (I) * Secretaría de transparencia Presidencia de la Republica (E)	* Políticas, lineamientos, leyes, guías y otras disposiciones direccionadas a la Atención y Servicio a la Ciudadanía * Política de Relacionamento con la Ciudadanía y Gobierno Abierto * Política de Transparencia y Acceso a la Información * Política de Atención a Personas con Discapacidad		* Actualizar el Protocolo de Servicio a la Ciudadanía * Sensibilizar a los colaboradores de la entidad con los lineamientos y protocolos de servicio a la Ciudadanía. * Implementar las acciones para la implementación de las políticas de Relacionamento con la Ciudadanía y Gobierno Abierto, Transparencias y Acceso a Información y Atención a Personas con Discapacidad. * Caracterizar los usuarios del Ministerio y establecer criterios de priorización de temáticas para fortalecer la oferta de información de MinAmbiente.	* Publicación del Protocolo de Servicio a la Ciudadanía * Protocolo de Servicio a la Ciudadanía socializado * Reporte de indicadores de proceso que mide la totalidad de políticas. * Documento de Caracterización de Usuarios. * Documento de Priorización de temáticas de información.	* Funcionarios y contratistas de MinAmbiente (I). * Secretaria de Transparencia Presidencia de la República (I). * Todos los Procesos de MinAmbiente.(I) * Servidores públicos de la entidad * Ciudadanía y personas jurídicas (E)
* Despacho del Ministro, Secretaría General (I) * Departamento Nacional de Planeación - DNP, Congreso de la República, Ministerio de Justicia y del Derecho (E)	* Políticas, lineamientos, leyes, guías y otras disposiciones direccionadas a la Atención y Servicio a la Ciudadanía * Necesidades o requerimientos sectoriales y de la sociedad civil relacionadas con la participación, transparencia, innovación, colaboración y acceso a la información. * Insumos de secretaria de presidencia acorde con la formulación de políticas planes y estratégicas del modelo gobierno abierto.	* Implementación de la Política Institucional de Relacionamento con la Ciudadanía (cumpliendo requerimientos del MIPG), planes y estrategias del Modelo de Gobierno Abierto.	* Reporte de indicadores de cumplimiento de los lineamientos de la política. * Informe de gestión UCGA con el reporte de acciones de relacionamiento con la ciudadanía y gobierno abierto. * Campañas de socialización asociados al relacionamiento con la ciudadanía, transparencia y atención a personas con discapacidad.	* Dependencias misionales. (I) * Sector de la sociedad (público, privado y sociedad civil) (E)	
* Usuarios y ciudadanía en general (E) * Todos los Procesos de MinAmbiente.(I)	* Políticas, lineamientos, leyes, guías y otras disposiciones direccionadas a la Atención y Servicio al Ciudadano. * Ley 1755 de 2015 y documentos internos sobre la gestión de PQRS * Ley 1712 de 2014	* Proyectar traslados por competencia y notificaciones a los peticionarios de aquellas comunicaciones radicadas en la Entidad que no son de su competencia	* Informe de gestión UCGA con el reporte estadístico de los traslados.	* Dependencias misionales. (I) * Sector de la sociedad (público, privado y sociedad civil) (E)	

ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS		
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas	
* Usuarios (E)	* Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	H	* Atención de canales de primer contacto (Telefónico, chat, WhatsApp, presencial) y conmutador	* Informe de gestión UCGA con el reporte estadístico en la atención a canales de primer contacto. * Reporte FURAG componente Servicio al Ciudadano	* Secretaria General (I) * Proceso de evaluación independiente (I) * Usuarios y ciudadanía en general (E) * Función Pública (E)
* Usuarios (E)	* Guía para la medición en calidad de las respuestas a las PQRSD que ingresan al Ministerio * Oficinas de respuesta a PQRSD		* Medición de la calidad a las respuestas que genera el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.	* Informe de seguimiento a la calidad de las respuestas a PQRSD y solicitudes de acceso a información pública del Ministerio	* Secretaria General (I) * Proceso de evaluación independiente (I) * Secretaria de Transparencia Presidencia de la República (E) * Usuarios (E)
* Despachos del Ministro y Viceministerios (I) * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación (I) * Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos (I) * Proceso de Evaluación Independiente (I) * Departamento Nacional de Planeación (E) * Entidades del sector (E)	* Ley 1712 de 2014 * Resolución 1519 de 2020		* Medición de los componentes mínimos de transparencia y acceso a la información que deben desplegarse en la página web institucional	* Informe de verificación / SIRECI * Matriz de Autodiagnóstico de Transparencia * Índice de Transparencia y Acceso a Información Matriz de Seguimiento	* Despacho del Ministro (I) * Todos los Procesos de MinAmbiente.(I) * DNP (E) * Ciudadanía. * Procuraduría General de la Nación (E) * Evaluación Independiente (I)
* Despachos del Ministro y Viceministerios (I) * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación (I) * Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos (I) * Departamento Nacional de Planeación (E) * Entidades del sector (E)	* Artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado por la Ley 2195 de 2022		* Verificación del cumplimiento de las actividades desplegadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública, antes denominado, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC, para cada periodo	* DS-E-SIG-39 Componente programático Programa de Transparencia y Ética Pública	* Despacho del Ministro (I) * Todos los Procesos de MinAmbiente.(I) * Procuraduría * Ciudadanía.
* Usuarios (E)	* Ley 1755 de 2015 y documentos internos sobre la gestión de PQRSD * Ley 1712 de 2014		* Verificación y seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a PQRSD	* Informes de Gestión a la coordinación del proceso de servicio al ciudadano	* Proceso de servicio al ciudadano (I) * Sector de la sociedad (público, privado y sociedad civil) (E)
* Proceso Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos GIP (I)	* Normativa aplicable * Respuesta a solicitudes de información * Plan de Acción Institucional * Comunicaciones oficiales internas	V	Hacer seguimiento al plan de acción Institucional del proceso de Servicio al Ciudadano	* Comunicación oficial interna del informe de seguimiento al plan de acción institucional con soportes * Informes de gestión	* Entes de Control o vigilancia (E) * Proceso Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos GIP (I)
* Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I)	* M-E-SIG-05 Manual de indicadores * Comunicaciones oficiales		Formular, reportar y realizar seguimiento a los indicadores asociados al proceso de Servicio al Ciudadano	* Indicadores formulados, reportados y evaluados	* Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I)
* Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I) * Departamento Administrativo de la Función Pública (E)	* Guías, circulares, instructivos y demás documentos técnicos elaborados por el Departamento Administrativo de la Función Pública * G-E-SIG-05 Guía de Administración del Riesgo		Hacer seguimiento a los riesgos asociados al proceso de Servicio al Ciudadano Reportar el monitoreo del cumplimiento de acciones y controles del mapa de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano	* Comunicación oficial interna del reporte y evidencias del cumplimiento de acciones y controles del mapa de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano	* Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I)
* Proceso evaluación independiente (I) * Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I) * Entes de certificación (E) * Entes de control (E)	* Informes de auditorías internas y externas		Verificar los resultados y hallazgos de la auditoría	* Plan de Mejoramiento suscrito por el proceso de Servicio al Ciudadano (cuando aplique)	* Proceso evaluación independiente (I) * Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I) * Entes de certificación (E) * Entes de control (E)

ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS		
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas	
* Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión SIG (I) * Proceso evaluación independiente (I)	* DS-E-SIG-35 Planes de mejoramiento institucionales asociados al Sistema Integrado de Gestión y la evaluación, seguimiento y auditoría interna de Control Interno, suscritos por el proceso Servicio al Ciudadano: * Informes de auditorías internas y externas * Informes de gestión * Reporte de indicadores. * Reporte periódico al plan de acción del proceso * Documento de medición de la gestión del proceso * Autoevaluación de la gestión	A	Documentar e implementar acciones a través de los planes de mejoramiento institucionales asociados al Sistema Integrado de Gestión y la evaluación, seguimiento y auditoría interna de Control Interno, para la mejora continua	* Comunicación oficial * DS-E-SIG-35 Planes de mejoramiento institucionales asociados al Sistema Integrado de Gestión y la evaluación, seguimiento y auditoría interna de Control Interno, suscritos por el proceso Servicio al Ciudadano	* Proceso de evaluación Independiente (I) * Proceso Administración del sistema integrado de gestión (I)
* Entes de control o vigilancia (E)	* Informe resultado de auditoría de entes de control * Planes de Mejoramiento Entes de Control o Vigilancia		Documentar e implementar acciones correctivas derivadas de los planes de mejoramiento de las auditorías de entes de control al proceso Servicio al Ciudadano	* Comunicación oficial * Planes de Mejoramiento Entes de Control o Vigilancia	* Entes externos de control o vigilancia (E)
GESTIÓN DE RECURSOS		GESTIÓN DE RIESGOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)		
Humanos: Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación. Tecnológicos: Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos. Financieros: Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades		G-E-SIG-05 Guía de administración del riesgo DS-E-SIG-25 Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión F-E-SIG-28 Mapa de riesgos institucional	Modulo de Documentos SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index .		
INDICADORES DE GESTIÓN		MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO			
Modulo de Indicadores SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php M-E-SIG-05 Manual de indicadores de Gestión F-E-SIG-22 Hoja de vida del indicador del SIG F-E-SIG-20 Solicitud de modificación del indicador de gestión F-E-SIG-35 Ficha de reporte de Indicadores de Gestión		Modulo Normograma SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php P-E-SIG-06 Ingreso actualización del normograma: F-E-SIG-08 Actualización de normograma			