



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Proceso Servicio al Ciudadano

DS-A-SCD-16

Versión 1

23/06/2023

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	4
1.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	4
3. METODOLOGIA DE CARACTERIZACIÓN	5
3.1 Variables	5
3.2 Priorización de variables	6
4. CARACTERIZACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	8
4.1 PERSONAS NATURALES	9
4.1.1 Geográfica	9
4.1.2 Demográfica	11
4.1.3 Intrínsecas	13
4.2 PERSONAS JURIDICAS	14
4.2.1 Geográfica	15
4.2.2 Tipología organizacional	17
4.3 VARIABLES TRANSVERSALES	20
4.3.1 Relacionales	20
4.4 CONSULTAS DE INFORMACIÓN PÁGINA WEB	30
4.4.1 Adquisición de usuarios (as)	30
4.4.2 Visitas por interés de búsqueda en páginas o pantallas	31
4.4.3 Dispositivos	32
4.4.4 Ubicación Geográfica	32
4.4.5 Grupos Demográficos	33
4.5 CONCLUSIONES	34
4.6 RECOMENDACIONES	35




LISTADO DE TABLAS

<u>Tabla 1. Clasificación por tipo de persona, de las solicitudes gestionadas en el Ministerio en la vigencia 2022</u>	8
<u>Tabla 2. Canales de mayor demanda en la vigencia 2022</u>	9
<u>Tabla 3. Cantidad de solicitudes de personas naturales vigencia 2022</u>	9
<u>Tabla 4. Países de origen de solicitudes de personas naturales vigencia 2022</u>	9
<u>Tabla 5. Departamentos de origen de las solicitudes realizadas por personas naturales, vigencia 2022</u>	10
<u>Tabla 6. Grupos étnicos que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2022</u>	12
<u>Tabla 7. Personas con discapacidad que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2022</u>	13
<u>Tabla 8. Cantidad de personas jurídicas que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2022</u>	14
<u>Tabla 9. Países de origen de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2022</u>	15
<u>Tabla 10. Departamentos de origen de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2022</u>	16
<u>Tabla 11. Entidades gubernamentales que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2022</u>	17
<u>Tabla 12. Solicitudes realizadas por entes de control, vigencia 2022</u>	17
<u>Tabla 13. Solicitudes realizadas por sectores económicos, vigencia 2022</u>	18
<u>Tabla 14. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas naturales y jurídicas, vigencia 2022</u>	20
<u>Tabla 15. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas naturales, vigencia 2022</u>	21
<u>Tabla 16. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas jurídicas, vigencia 2022</u>	22
<u>Tabla 17. Número de solicitudes recibidas por ubicación geográfica</u>	23
<u>Tabla 18. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de Bogotá</u>	24
<u>Tabla 19. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Eje cafetero</u>	25
<u>Tabla 20. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Caribe</u>	25
<u>Tabla 21. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Central</u>	26
<u>Tabla 22. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Pacífico</u>	27
<u>Tabla 23. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Gran Santander</u>	27
<u>Tabla 24. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Llanos</u>	28
<u>Tabla 25. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Amazonia</u>	28
<u>Tabla 26. Calificación de la experiencia de la ciudadanía con la entidad en la vigencia 2022</u>	29
<u>Tabla 27. Registro de consultas de usuarios (as) nuevos</u>	31
<u>Tabla 28. Consultas por dispositivo en la página web en la vigencia 2022</u>	32
<u>Tabla 29. Países de mayor consulta de la página web Minambiente</u>	32
<u>Tabla 30. Ciudades con mayor número de consultas de la página web Minambiente</u>	33
<u>Tabla 31. Rango de edades de usuarios (as) que acceden a la página web</u>	33

LISTADO DE GRÁFICOS

<u>Gráfico 1. Genero de las personas naturales</u>	12
<u>Gráfico 2. Canales de atención usados por las personas naturales</u>	13
<u>Gráfico 3. Canales de primer contacto usados por las personas naturales</u>	14
<u>Gráfico 4. Canales de atención usados por las personas jurídicas</u>	19
<u>Gráfico 5. Canales de primer contacto usados por las personas jurídicas</u>	19
<u>Gráfico 6. Temáticas más consultadas en la página web de Minambiente 2022</u>	31

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible realiza el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2022, con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de las personas e implementar estrategias y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio. Estos ejercicios de caracterización permiten que cada área técnica y misional de la Entidad cuente con la información que le permite focalizar la interacción y oferta de la información ambiental en el país y así satisfacer adecuadamente los requerimientos de la ciudadanía y los grupos de valor e identificar el lenguaje y canales de comunicación que se deben utilizar para brindar información, atención clara, oportuna y veraz.

Para la realización de este documento, se tomó como referencia la metodología del Departamento de la Función Pública “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor” en su versión 5, y se utilizó como insumo el procesamiento de datos realizado a: i) Base de datos de radicación de PQRSD, ii) Base de datos de solicitud de trámites, iii) información obtenida de la ciudadanía y los grupos de valor que acceden a la página web; información que refleja las necesidades y requerimientos de las partes interesadas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de la ciudadanía y los grupos de valor que acceden a los trámites y servicios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a fin de velar por sus necesidades e intereses, así como el mejoramiento de la calidad de los procesos, en procura de su misión institucional.


1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y analizar las variables para caracterizar a la ciudadanía y los grupos de valor, que hacen uso de los trámites y servicios del Ministerio.
- Identificar las necesidades, preferencias e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor con el fin de fortalecer la oferta institucional.
- Identificar las acciones para fortalecer la atención multicanal del ministerio que garantice a la ciudadanía una solución de primer contacto con criterios de eficiencia y calidad.

2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en su proceso de caracterización, toma como base todos los registros de la ciudadanía y los grupos de valor, a partir de los requerimientos efectuados en las PQRSD



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

recibidas por los canales de atención (formulario electrónico, chat institucional, correo electrónico y ventanilla única de correspondencia), de manera escrita, física o por medio de los canales de primer contacto (chat web, WhatsApp, telefónico y presencial). También se toman en cuenta las solicitudes de tramites gestionados por la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos y la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo; el ejercicio tiene en cuenta de igual forma las interacciones que realiza la ciudadanía y los grupos de valor al acceder a la página web institucional www.minambiente.gov.co.

3. METODOLOGIA DE CARACTERIZACIÓN

3.1 Variables

A continuación, se relacionan las variables dispuestas en la “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor” que fueron tenidas en cuenta para realizar la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor:

- **GEOGRÁFICAS:** Se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y los grupos de valor que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **DEMOGRÁFICAS:** Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- **INTRÍNECAS:** se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos.
- **DE COMPORTAMIENTO:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción
- **RELACIONALES:** se refieren a aquellas variables que permiten conocer y establecer pautas y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con las entidades.
- **DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** se refiere a las acciones observadas en las organizaciones¹¹ atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad.
- **TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL:** se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza; por ejemplo, identificar si la ciudadanía y los grupos de valor

con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, identificar la fuente de los recursos, tamaño de la entidad, sector al cual pertenece, entre otros.

3.2 Priorización de variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, el Ministerio realizó un ejercicio de priorización que incluyó un análisis de disponibilidad de datos, con el fin de seleccionar aquellas de mayor relevancia para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad; la **Imagen 1** presenta las variables priorizadas para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor.

Imagen 1. Priorización de variables para la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor



Fuente: UCGA, 2023

A continuación, se presenta la descripción de las variables seleccionadas en el ejercicio de caracterización.

➤ PERSONAS NATURALES

Geográfica – Ubicación: Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de la ciudadanía, usuario o grupo de interés. Igualmente, permite identificar la ciudadanía y grupos de valor con

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario.

Demográfica – género: Esta variable permite identificar el género registrado para cada una de las personas naturales, por lo tanto, es posible identificar el tipo de usuario que puede generar más receptividad para la Entidad.

Demográfica – etnia: Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos.

Demográfica – vulnerabilidad: Esta variable permite identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de esta variable se cataloga personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple). La adecuada identificación de la ciudadanía con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.

Intrínseca – intereses: Esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de la ciudadanía, o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con la ciudadanía y grupos de valor, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención de la ciudadanía.

Intrínseca - uso de canales de atención: Canales de atención que la ciudadanía, usuario (as) o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.

➤ PERSONAS JURIDICAS

Geográfica — Cobertura geográfica: Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de la ciudadanía, usuario (as) o grupo de interés. Igualmente, permite identificar la ciudadanía y los grupos de valor con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario.

Tipología Organizacional - Organización/Sector del cual depende: Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Ejemplo: entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz de una multinacional.

Tipología Organizacional – Industria: Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

Tipología Organizacional - Canales de atención disponibles: Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.

➤ VARIABLES TRANSVERALES

Relacionales – Temas de mayor demanda y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados: Hace referencia a la identificación de temáticas específicas que suscitan mayor interés o son abordadas con mayor frecuencia en los escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades.

Relacionales - Calificación de la experiencia de la ciudadanía con la entidad: Hace referencia a los resultados de la (s) herramienta (s) de medición de experiencia ciudadana en cada espacio de interacción o relacionamiento.

4. CARACTERIZACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Para la vigencia 2022 la Entidad recibió un total de 49.391 comunicaciones oficiales a través de los canales de atención (ventanilla de correspondencia, correo electrónico, formulario virtual), 6.428 ciudadanos (as) fueron atendidos por los canales de primer contacto (Chatbot, WhatsApp, Telefónico, Presencial) y a su vez se recibieron 740 solicitudes con relación a los tramites ofertados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Para esa vigencia se identificó un total de 56.559 solicitudes de la ciudadanía y grupos de valor que accedieron a la entidad por los canales de atención incluidos los de primer contacto; los tipos de persona identificados en la vigencia 2022 se presentan en la **Tabla 1**.

Tabla 1. Clasificación por tipo de persona, de las solicitudes gestionadas en el Ministerio en la vigencia 2022.

TIPOS DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CANTIDAD
Anónimo	310
Jurídico	7602
Natural	27370
Ente gubernamental	19836
Entes de control	1441
Total	56.559

Fuente: UCGA,2023

Con el propósito de focalizar las necesidades y expectativas de los grupos de valor, se clasifican las variables descritas en el numeral 3.2 por tipos de la ciudadanía y grupos de valor, por ende, se realiza una agrupación de los mismos, a fin de que sean caracterizados en su totalidad; como personas naturales se incluye la información de las personas naturales y los anónimos; como personas jurídicas se agruparan las personas jurídicas, los entes gubernamentales y los entes de control.

Por otro parte, se registraron 509.845 visitas de consulta de información en la página web institucional.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

Finalmente, se concluye que los canales de mayor demanda por la ciudadanía y los grupos de valor descritos en la **Tabla 2**, fue el correo electrónico con un 83%, seguido del WhatsApp, la ventanilla física de radicación y el chat con un 5%.

Tabla 2. Canales de mayor demanda en la vigencia 2022

TIPO DE CANALES	CANTIDAD
Correo Electrónico	46752
WhatsApp	3080
Ventanilla de Radicación	3022
Chat	2846
Formulario PQRSD	356
Presencial	317
Telefónico	186
Total general	56.559

Fuente: UCGA, 2023

4.1 PERSONAS NATURALES

A continuación, se despliegan las variables identificadas para las **personas naturales** (naturales y anónimos), con una totalidad de registros de **27.680** solicitudes.

Tabla 3. Cantidad de solicitudes de personas naturales vigencia 2022

PERSONAS NATURALES	CANTIDAD
ANONIMO	310
NATURAL	27.370
TOTAL	27.680

Fuente: UCGA, 2023

4.1.1 Geográfica

4.1.1.1 Ubicación

De acuerdo con los datos registrados de PQRSD y trámites para el año 2022, se identificaron solicitudes de información por fuera del país, la **Tabla 4** presenta los países de donde se efectuaron solicitudes.

Tabla 4. Países de origen de solicitudes de personas naturales vigencia 2022

PAÍS	CANTIDAD DE PERSONAS NATURALES
Colombia	27465
No registra	171
Estados unidos	9
España	7
Argentina	4
Brasil	3

PAÍS	CANTIDAD DE PERSONAS NATURALES
Costa rica	3
Italia	2
Panamá	2
Reino unido	2
Venezuela	2
México	1
Panamá	1
Perú	1
República dominicana	1
Alemania	1
China	1
Costa rica	1
Francia	1
Países bajos	1
Suecia	1
Total general	27.680

Fuente: UCGA, 2023

De acuerdo con la tabla anterior, se identifica que Colombia es el país en el cual se reciben mayor número de solicitudes de información por medio de los canales de radicación y canales de primer contacto con un **99,22%**, seguido de Estados Unidos y España que representan el 0.03% de las solicitudes de personas naturales, los demás países presentan valores iguales o inferiores al 0.01%.

Dado que en Colombia se recibieron **27.465** solicitudes de información, se realiza un análisis de los departamentos con mayor demanda de solicitudes de personas naturales, los resultados se presentan en la **Tabla 5**.

Tabla 5. Departamentos de origen de las solicitudes realizadas por personas naturales, vigencia 2022

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE PERSONAS NATURALES
Bogotá D.C.	14423
Antioquia	2415
Valle del cauca	1320
No registra	982
Cundinamarca	766
Santander	725
Putumayo	619
Atlántico	532
Meta	524
Boyacá	495
Magdalena	456
Nariño	423

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE PERSONAS NATURALES
Bolívar	401
Huila	364
Tolima	349
Córdoba	294
Cesar	265
Caquetá	254
Norte de Santander	254
Risaralda	237
Caldas	234
Quindío	191
Cauca	186
Choco	161
Sucre	153
Casanare	116
La guajira	83
Guainía	55
Arauca	51
Guaviare	36
Vichada	30
Amazonas	29
Archipiélago de San Andrés, providencia y santa catalina	26
Vaupés	12
La Guajira	4
TOTAL GENERAL	27.465

Fuente: UCGA, 2023

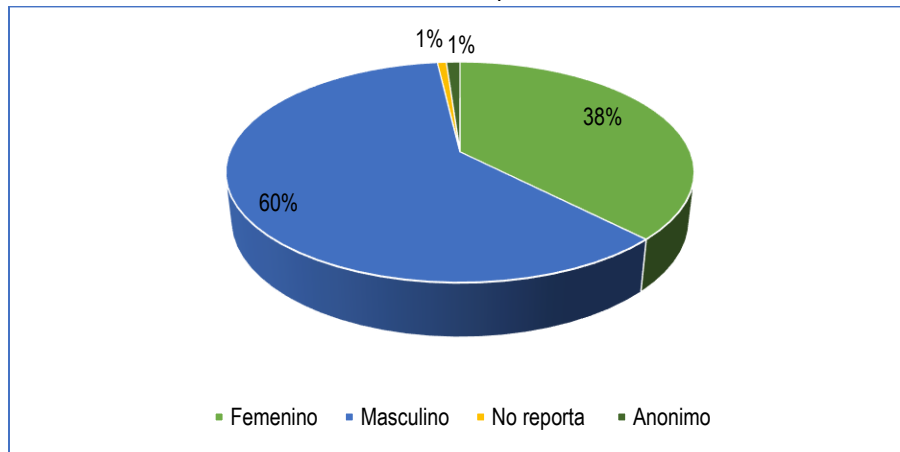
Se evidencia que, el mayor número de solicitudes de personas naturales provienen de la ciudad de **Bogotá** con un aporte del 54% (14.423 solicitudes), en segundo lugar, se encuentra el departamento de **Antioquia** con un 9% (2.415 solicitudes), seguido del **Valle del Cauca** con un 5% (1.320 solicitudes), en el ranquin aparece en cuarta posición la opción **No registra** departamento con un 4% (982 solicitudes); el resto de los departamentos del país presentan un porcentaje igual o inferior al 3%.

4.1.2 Demográfica

4.1.2.1 Género

Para la vigencia 2022, se identificaron 27.680 solicitudes de personas naturales, de las cuales el 60% (16744 solicitudes) fueron realizadas por hombres, 38% (10421 solicitudes) fueron remitidas por mujeres, el 1% (205 solicitudes) no fue posible identificar el género y el 1% restante corresponde a las solicitudes enviadas por anónimos.

Gráfico 1. Género de las personas naturales



Fuente: UCGA,2023

4.1.2.2 Etnia

Para la vigencia 2022 de las 27.680 comunicaciones efectuadas por personas naturales, a partir del autorreconocimiento de los usuarios (as), de pertenencia a un grupo étnico (con rasgos socioculturales diferentes a los demás usuarios (as)), se identificaron 3 etnias (afrocolombiano, indígena y palenquero), la información se presenta en la **Tabla 6**.

Tabla 6. Grupos étnicos que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2022

ETNIA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Indígena	36
Afrocolombiano	29
Palenquera	9
Total	74

Fuente: UCGA, 2023

En el periodo de reporte, se presentaron 18 solicitudes de población que se autoproclamó como campesinos.

4.1.2.3 Vulnerabilidad

Para la vigencia 2022 se registraron solicitudes de personas con discapacidad, que accedieron a los canales de primer contacto (chat, presencial, telefónico, conmutador, WhatsApp), esto se realiza a fin de conocer las características que pueden limitar la capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios ofertados por el Ministerio.

Teniendo en cuenta que para la vigencia se recibieron 27.680 solicitudes de personas naturales, de las cuales 6.175 solicitudes fueron realizadas por los canales de primer contacto, se evidenciaron **24** solicitudes de la ciudadanía que manifestaron **6 tipos de discapacidad** distribuidos como se muestra en la **Tabla 7**.

Tabla 7. Personas con discapacidad que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2022

TIPO DE DISCAPACIDAD	CANTIDAD DE PERSONAS
Discapacidad física	9
Discapacidad auditiva	6
Discapacidad múltiple	3
Discapacidad visual	3
Discapacidad físico motora	2
Discapacidad intelectual	1
TOTAL	24

Fuente: UCGA, 2023

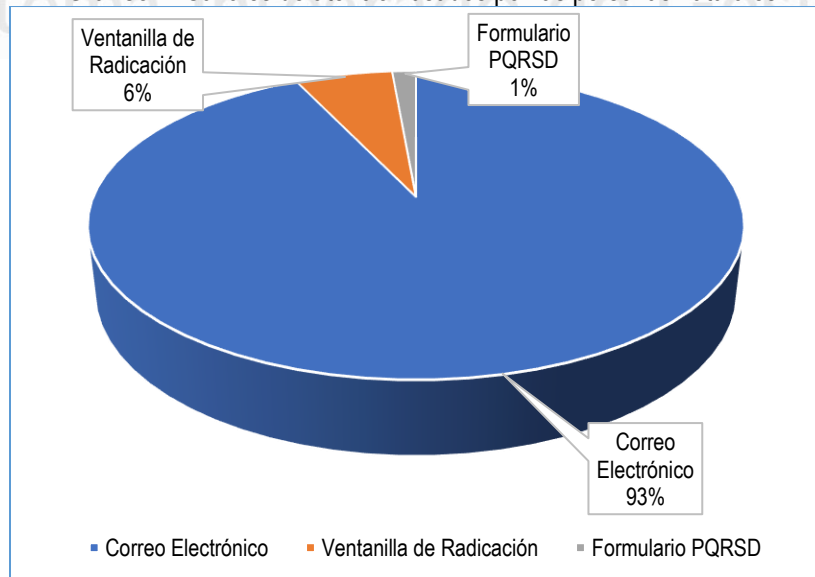
4.1.3 Intrínsecas

4.1.3.1 Uso de canales de atención

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió en la vigencia **27.680** solicitudes referentes a PQRSD, solicitudes de acceso a información pública y demanda de trámites y servicios en general, teniendo en cuenta que la recepción de solicitudes se realiza en los canales de atención y canales de primer contacto se registran los siguientes resultados.

En el **Gráfico 2**, se infiere que el canal de atención preferido por las personas naturales es el correo electrónico con un 93% (19.978 solicitudes), seguido de la ventanilla de radicación con un 6% (1.226 solicitudes) y en último lugar se encuentra el formulario de PQRSD disponible en la página web institucional con un 1% (301 solicitudes).

Gráfico 2. Canales de atención usados por las personas naturales

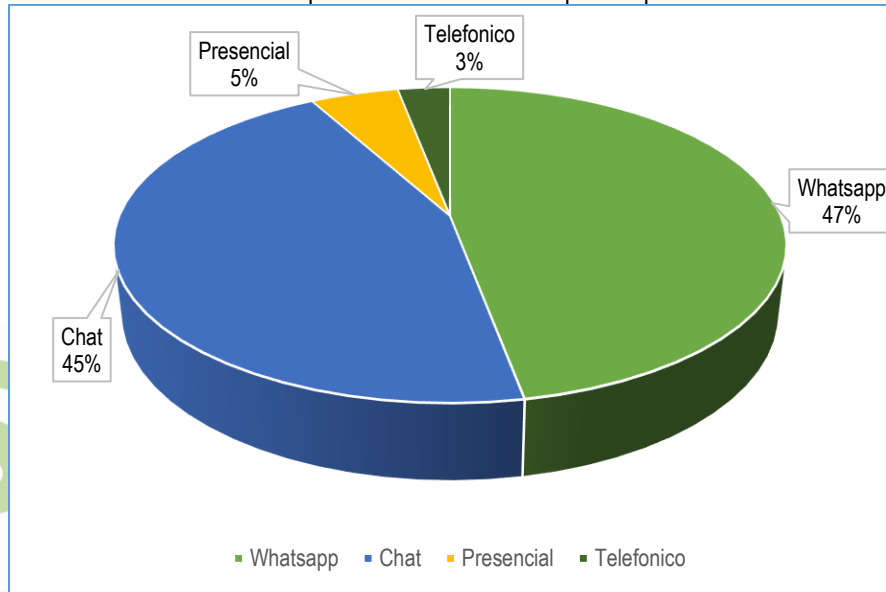


Fuente: UCGA, 2023

En el

Gráfico 3, se evidencia que el canal de primer contacto de mayor demanda por las personas naturales es el WhatsApp con un 47% (2905 solicitudes), seguido de chat institucional 45% (2773 solicitudes), en tercer lugar, se encuentra el canal presencial con un 5% (312 solicitudes) y en último lugar el canal telefónico con un 3% (185 solicitudes).

Gráfico 3. Canales de primer contacto usados por las personas naturales



Fuente: UCGA, 2023

4.2 PERSONAS JURIDICAS

A continuación, se despliegan las variables identificadas para las **personas jurídicas** (entes gubernamentales, personas jurídicas, entes de control), con una totalidad de registros de **28.879**.

Tabla 8. Cantidad de personas jurídicas que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2022

PERSONAS NATURALES	CANTIDAD
Ente Gubernamental	14.818
Persona Jurídica	7.602
Entes de control	6.458
TOTAL GENERAL	28.879

Fuente: UCGA, 2023

4.2.1 Geográfica

4.2.1.1 Ubicación

De acuerdo con los datos registrados de PQRSD y trámites para el año 2022, se identificaron solicitudes de información por fuera del país efectuadas por personas jurídicas, la **Tabla 9** muestra los países de donde se efectuaron solicitudes.

Tabla 9. Países de origen de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2022

PAÍS	CANTIDAD DE PERSONAS JURIDICAS
Colombia	28673
Estados Unidos	66
No registra	31
Alemania	13
Suecia	13
Reino Unido	12
Suiza	10
España	9
Panamá	8
Ecuador	6
Noruega	6
Brasil	3
Canadá	3
Costa Rica	3
Perú	3
Francia	3
Portugal	2
Argentina	1
Chile	1
México	1
Australia	1
Bélgica	1
Dinamarca	1
Estonia	1
Guatemala	1
Italia	1
Países Bajos	1
Panamá	1
República Dominicana	1
Singapur	1
Ucrania	1
Uruguay	1
TOTAL GENERAL	28.879

Fuente: UCGA,2023

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

De acuerdo con la tabla anterior, se identifica que Colombia es el país en el cual se reciben mayor número de solicitudes de información por medio de los canales de radicación y canales de primer contacto con un **99,3%**, seguido de Estados Unidos que representan el 0.2% de las solicitudes de personas naturales, los demás países se encuentran igual o inferior al 0.1%. La **Tabla 10** presenta la información de los departamentos de origen de las solicitudes de personas jurídicas.

Tabla 10. Departamentos de origen de solicitudes de personas jurídicas vigencia 2022

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE PERSONAS JURIDICAS
Bogotá D.C.	16180
Antioquia	2718
Valle Del Cauca	1093
Magdalena	707
Santander	656
Atlántico	638
Putumayo	594
Cundinamarca	578
Nariño	577
Boyacá	547
Bolívar	478
Meta	421
Huila	333
Tolima	301
Córdoba	283
Cesar	264
Quindío	234
Risaralda	232
Caldas	227
No Registra	219
Norte De Santander	211
Choco	171
Sucre	162
Cauca	158
La Guajira	156
Caquetá	152
Casanare	131
Guainía	91
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	56
Guaviare	35
Amazonas	27
Arauca	24
Vaupés	9
Vichada	9
Cúcuta	1
TOTAL GENERAL	28.673

Fuente: UCGA, 2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

Como se evidencia en la tabla anterior, el mayor número de solicitudes de personas jurídicas provienen de la ciudad de **Bogotá** con un aporte del 56% (16.180 solicitudes), en segundo lugar, se encuentra el departamento de **Antioquia** con un 9% (2.718 solicitudes), seguido del **Valle del Cauca** con un 4% (1.093 solicitudes), en el ranquin aparecen cuarta posición el departamento de **Magdalena** con un 2% (707 solicitudes); el resto de los departamentos del país presentan un porcentaje igual o inferior al 2%.

4.2.2 Tipología organizacional

4.2.2.1 Organización/sector al que pertenece

Para la vigencia 2022, se identificaron **14.818** solicitudes realizadas por entes gubernamentales, los cuales se clasifican en diferentes tipos de entidades tal como se presenta en la **Tabla 11**.

Tabla 11. Entidades gubernamentales que realizaron solicitudes de información en la vigencia 2022

ENTE GUBERNAMENTAL	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Autoridad ambiental	6994
Otras entidades	3046
Ministerios	1484
Alcaldía	1074
Presidencia	1045
Adscritas vinculadas	826
Gobernación	341
No se Identifica	8
TOTAL GENERAL	14.818

Fuente: UCGA, 2023

De acuerdo con la información anterior, se identifica que la entidad gubernamental que más realizó solicitudes fueron las autoridades ambientales con un 47% (6.994 solicitudes), en segundo lugar se encuentran otras entidades con un 21% (3046 solicitudes), seguido de ministerios con un 10% (1484 solicitudes), en cuarto lugar se encuentran las alcaldías con un 7% (1074 solicitudes); las demás entidades son iguales o inferiores al 7% del total de solicitudes realizadas por los entidades gubernamentales.

Durante la vigencia 2022, se recibieron **6.458** solicitudes recibidas por los entes de control, los cuales se clasifican según lo dispuesto en la **Tabla 12**.

Tabla 12. Solicitudes realizadas por entes de control, vigencia 2022

ENTES DE CONTROL	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Entidades Judiciales	5017
Congreso	405
Contraloría	364
Defensoría	339
Procuraduría	320
Contaduría	13
TOTAL GENERAL	6.458

Fuente: UCGA, 2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

El 78% (5017 solicitudes) de las solicitudes realizadas por los entes de control corresponden a entidades judiciales, en los cuales se identificaron juzgados y tribunales, en segundo y tercer lugar se encuentra el Congreso de la República de Colombia y la Contraloría general con un 6% (405 y 364 solicitudes respectivamente) cada una; en cuarto y quinto lugar se encuentran las solicitudes realizadas por la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación con un 5% (339 y 320 solicitudes respectivamente).

4.2.2.2 Industria

Durante la vigencia 2022, se identificaron **7.602** solicitudes realizadas por personas jurídicas, la **Tabla 13** presenta los sectores económicos analizados para la caracterización.

Tabla 13. Solicitudes realizadas por sectores económicos, vigencia 2022

SECTORES ECONOMICOS	CANTIDAD DE SOLICITUDES
No se Identifica	1411
Energético	1101
Academia	836
Transporte	764
Infraestructura	670
Asociaciones	521
Industrial	494
Financiero	344
Internacionales	249
Minero	178
Fundaciones	172
Fondo de Pensión	155
Federaciones	12
TOTAL GENERAL	6.907

Fuente: UCGA, 2023

Conforme a la tabla anterior, es posible identificar que el sector económico con mayor número de solicitudes fue el sector energético con un 20% (1101 solicitudes), seguido por la academia con un 16 % (836 solicitudes), en tercer lugar, se encuentra el sector transporte con un 11% (764 solicitudes), posterior se ubica el sector de infraestructura con un 10% (670 solicitudes), los demás sectores económicos representan porcentajes iguales o inferiores al 8%.

4.2.2.3 Canales de atención disponibles

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible recibió en la vigencia 2022, **28.879** comunicaciones oficiales de personas jurídicas referentes a PQRSD, solicitudes de acceso a información pública y demanda de trámites y servicios en general. La recepción de solicitudes se realiza en los canales de atención y canales de primer contacto, los cuales registraron los siguientes resultados.

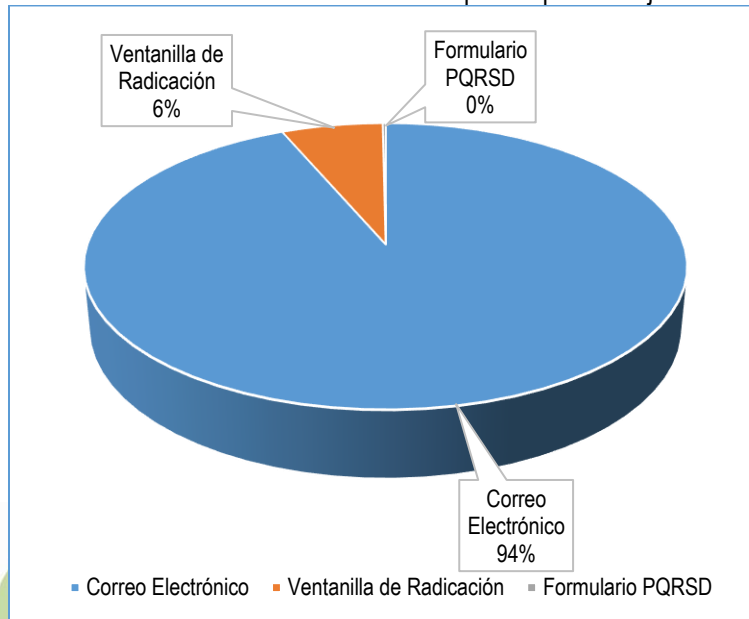
En el

Gráfico 4, se infiere que el canal de atención preferido por las personas jurídicas es el correo electrónico con un 94% (26.775 solicitudes), seguido de la ventanilla de radicación con un 6% (1.796 solicitudes) y en último



lugar se encuentra el formulario de PQRSD disponible en la página web institucional con un 0.19% (55 solicitudes).

Gráfico 4. Canales de atención usados por las personas jurídicas

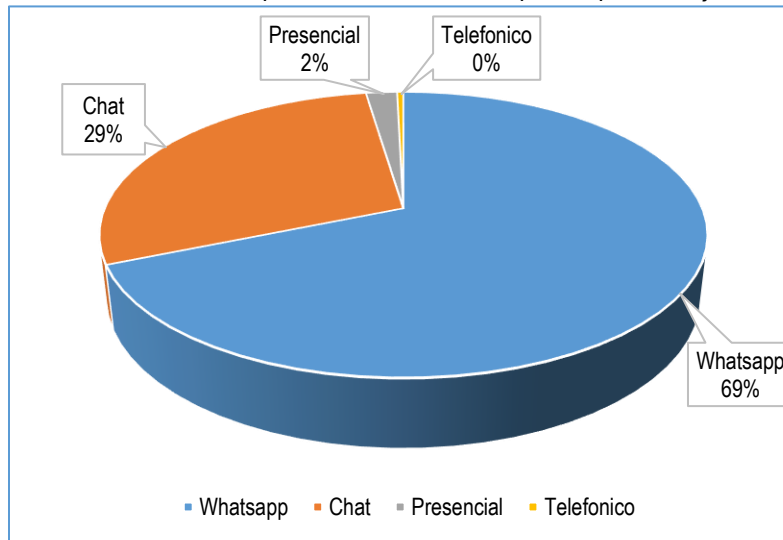


Fuente: UCGA, 2023

En el

Gráfico 5 se evidencia que el canal de primer contacto de mayor demanda por las personas jurídicas es el WhatsApp con un 69% (174 solicitudes), seguido de chat institucional 29% (73 solicitudes), en tercer lugar, se encuentra el canal presencial con un 2% (5 solicitudes) y en último lugar el canal telefónico con un 0% (1 solicitud).

Gráfico 5. Canales de primer contacto usados por las personas jurídicas



Fuente: UCGA, 2023

4.3 VARIABLES TRANSVERSALES

4.3.1 Relacionales

4.3.1.1

4.3.1.2 Temas de mayor demanda por tipo de personas

Para la vigencia 2022 el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible atendió las comunicaciones oficiales radicadas por la ciudadanía, a partir del análisis efectuado a cada una de las comunicaciones, se logró efectuar la identificación de 50 temáticas de mayor consulta. Para realizar la selección de las temáticas, se filtra la información con el fin de conocer exclusivamente los temas provenientes de i) Derecho de petición, ii) Entes de control, iii) Solicitudes de acceso a la información y iv) veeduría ciudadana; registrando un total de **25.447** solicitudes. La **Tabla 14** presenta las temáticas de interés de las personas naturales y jurídicas en la vigencia 2022.

Tabla 14. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas naturales y jurídicas, vigencia 2022

No	TEMATICAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	No	TEMATICAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	13808	26	Certificado laboral	142
2	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	785	27	Fauna y flora	142
3	Tramites ambientales	740	28	Negocios verdes	141
4	Normatividad	641	29	Derrame de hidrocarburo	135
5	Plataforma VITAL	621	30	Licencia Ambiental	118

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

No	TEMATICAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	No	TEMATICAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES
6	Consulta número de radicado	471	31	Solicitud de Expediente	93
7	Proyectos de Inversión	394	32	Gestión del Riesgo de Desastres	90
8	Impuesto al carbono	354	33	Carbono neutralidad	80
9	Convocatoria de empleo	297	34	Economía Circular	72
10	Contrato de acceso a los recursos genéricos y/o sus productos derivados.	287	35	Estudios Ambientales	71
11	Sustracción de áreas de reserva forestal	252	36	Alfombra Verde	70
12	Solicitud de información General	247	37	Paramos	69
13	Bono/parte pensional	244	38	Contaminación recurso hídrico	68
14	Solicitud de garantía de derechos para comunidades afro-colombianas	241	39	Calidad del aire	66
15	Reserva forestal	234	40	Educación Ambiental	65
16	Restauración ecológica	234	41	Gestión de residuos	64
17	Codificación y gestión de residuos	230	42	Auxilio educativo	61
18	Pago por servicios ambientales	224	43	Cuencas Hidrográficas	60
19	Permisos CITES	223	44	Proyectos Mineros	59
20	Audiencia Publica	212	45	SAVIA	59
21	Bonos de carbono	202	46	Sello Ambiental	57
22	Administración del recurso hídrico	201	47	Solicitud de Renuncias	56
23	Deforestación	166	48	Comunidades Indígenas	54
24	Otras entidades	157	49	Humedales	53
25	Reforestación	144	50	Operaciones reciprocas	52

Fuente: UCGA, 2023

De las **25.447** solicitudes recibidas por personas naturales y jurídicas el 54% (13.808 solicitudes) corresponde a solicitudes de información general del sector en el cual se incluyen aspectos de competencias de autoridades ambientales, jurisdicción, información de atención, quejas de uso de los recursos etc., en segundo lugar, con un 3% (785 solicitudes) se encuentra las solicitud de reuniones y mesas de trabajo, en tercer lugar con un 2,9% (740 solicitudes) se encuentran las solicitudes de tramites ambientales del Ministerio, en cuarto lugar con un 2.5% (641 solicitudes) están las solicitudes frente a normatividad, seguido de solicitudes frente a la plataforma VITAL con un 2,4% (621 solicitudes), las temáticas adicionales son iguales o menores al 1%.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

Del total de solicitudes recibidas (25.447), se identifica que las personas naturales realizaron **15.155** solicitudes, la **Tabla 15** presenta el top 20 de temáticas de consulta recurrente.

Tabla 15. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas naturales, vigencia 2022

No	TEMATICAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	7820
2	Plataforma VITAL	492
3	Normatividad	440
4	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	430
5	Consulta de radicados	429
6	Convocatoria de empleo	255
7	Pago por servicios ambientales	212
8	Codificación y gestión de residuos	196
9	Solicitud de garantía de derechos para comunidades afro-colombianas	185
10	Reserva forestal	170
11	Traslados por competencia	165
12	Proyectos de Inversión	160
13	Sustracción de áreas de reserva forestal	145
14	Bono/cuota pensional	144
15	Restauración ecológica	143
16	Administración del recurso hídrico	134
17	Impuesto al carbono	134
18	Bonos de carbono	124
19	Reforestación	122
20	Audiencia Publica	119

Fuente: UCGA, 2023

El 52% de las consultas efectuadas por personas naturales manifestaron interés frente la información general del sector (7820 solicitudes), en segundo lugar, se encuentra la información referente al soporte de la plataforma VITAL con un 3% (982 solicitudes), seguido de normatividad ambiental, solicitud de reuniones, mesas de trabajo y las consulta de radicados que representan un 3% (440, 430 y 429 solicitudes respectivamente); las demás temáticas identificadas equivalen a porcentajes iguales e inferiores al 2%. Por ende, se hace necesario fortalecer el acceso a la información, crear y difundir contenidos que sean de valor según los intereses antes mencionados por parte de las personas naturales.

De igual forma, se identifica que las personas jurídicas (incluidos entes gubernamentales y de control) realizaron **10.299** solicitudes, la **Tabla 16** presenta el top 20 de temáticas de mayor demanda por parte de las personas jurídicas.

Tabla 16. Temáticas de las solicitudes efectuadas por personas jurídicas, vigencia 2022

No	TEMATICAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	5988
2	Tramites ambientales	695
3	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	355
4	Proyectos de Inversión	234



No	TEMATICAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES
5	Impuesto al carbono	220
6	Normatividad	201
7	Contrato de acceso a los recursos genéricos y/o sus productos derivados.	185
8	Plataforma VITAL	129
9	Permiso CITES	111
10	Sustracción de áreas de reserva forestal	107
11	Derrame de hidrocarburo	102
12	Bono/parte pensional	100
13	Audiencia Publica	93
14	Restauración ecológica	91
15	Bonos de carbono	78
16	Administración del recurso hídrico	67
17	Expediente	66
18	Reserva forestal	64
19	Deforestación	63
20	Solicitud de garantía de derechos para comunidades afro-colombianas	56

Fuente: UCGA, 2023

De acuerdo con la información de la **Tabla 16**, se identifica que las temáticas de mayor interés por parte de las personas jurídicas, es la Información general del sector con un 58% (5.988 solicitudes), en segundo lugar, se encuentran las solicitudes a los tramites ambientales del Ministerio con un 7% (695 solicitudes), en tercer lugar registra las solicitud de reuniones y mesas de trabajo con un 3% (355 solicitudes), seguido se ubican las temáticas de proyectos de inversión, impuesto al carbono y normatividad ambiental que representan el 2% (234, 220 y 201 solicitudes respectivamente). Por ende, se hace necesario fortalecer el acceso a la información, crear y difundir contenidos que sean de valor para las personas jurídicas según los intereses antes mencionados.

4.3.1.3 Temas de mayor demanda por ubicación geográfica

Para la vigencia 2022 se realiza el cruce de variables entre las temáticas y la ubicación geográfica, esto con el propósito de conocer los temas de mayor interés de las personas naturales y jurídicas a nivel nacional e internacional. Para realizar la selección de las temáticas, se filtra la información con el fin de conocer exclusivamente los temas provenientes de i) Derecho de petición, ii) Entes de control, iii) Solicitudes de acceso a la información y iv) veeduría ciudadana; registrando un total de **25.447** comunicaciones oficiales

Para determinar la ubicación geográfica, se filtra la información por las regiones de Colombia, teniendo en cuenta las Regiones Administrativas y de Planificación (RAP) las cuales fueron constituidas a partir de la creación de la Ley 1454 de 2011 “por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones”, es así como se identifican **7 regiones**¹ que contemplan los 32 departamentos de Colombia. A continuación, se evidencia la cantidad de solicitudes recibidas.

¹ RAP AMAZONIA: Amazonas, Chaqueta, Guainía, Guaviare, Putumayo, Vaupés.

RAP CARIBE: La Guajira, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Magdalena, Sucre.

RAP CENTRAL: Boyacá, Cundinamarca, Huila, Tolima, Bogotá.

RAP EJE CAFETERO: Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda.

Tabla 17. Número de solicitudes recibidas por ubicación geográfica

REGIONES	NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS
BOGOTÁ	14346
RAP EJE CAFETERO	2491
RAP CARIBE	1835
RAP CENTRAL	1803
RAP PACIFICO	1798
NO REGISTRA	1212
RAP GRAN SANTANDER	840
RAP LLANOS	590
RAP AMAZONIA	472
PAISES	60
Total general	25.447

Fuente: UCGA, 2023

De la **Tabla 17** se evidencia que se extrae Bogotá de la región central dado que el 56% (14346 solicitudes) del total de comunicaciones recibidas provienen de esta ciudad, viendo la necesidad de conocer de forma específica las temáticas de mayor consulta; de igual forma, se evidencia que la región con mayor número de solicitudes realizadas es el eje cafetero que representa el 10%, seguido de la región caribe, central y pacífico con un 7%. En la **Tabla 17** se evidencia la opción “No registra”, la cual relaciona las personas naturales y jurídicas en Colombia que no informaron el departamento o municipio de dónde provino la solicitud, esto representa el 5% del total de las comunicaciones; las demás regiones identificadas representan menos del 3%.

Con el propósito de conocer las temáticas por regiones, a continuación, se muestran las 10 temáticas de mayor consulta por las personas naturales y jurídicas, en las 7 regiones de Colombia y en la ciudad de Bogotá.

Los resultados de la **Tabla 17**, presentan que, de Bogotá se recibieron un total de 14.346 comunicaciones oficiales (personas naturales y jurídicas), evidenciando que, la temática de mayor consulta con un 55% (7917 solicitudes) correspondió a solicitudes de información general del sector (se incluyen aspectos de competencias de autoridades ambientales, jurisdicción, información de atención, quejas de uso de los recursos etc), en segundo lugar con un 5% (515 solicitudes) se encuentran las solicitudes de reuniones y mesas de trabajo², en tercer lugar con un 2% (318 solicitudes) se ubica los temas de normatividad³, seguido de impuesto al carbono, convocatorias de empleo⁴, plataforma VITAL⁵ y proyectos de inversión, temáticas que representan el 2% de las solicitudes, las temáticas adicionales son iguales o menores al 1%. (**ver**

Tabla 18)

Tabla 18. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de Bogotá

RAP GRAN SANTANDER: Norte de Santander, Santander.

RAP PACIFICO: Cauca, Choco, Nariño, Valle del Cauca

RAP LLANOS: Arauca, Casanare, Meta, Vichada.

2 Invitación y asistencia a reuniones o eventos, reuniones para la Ministra, reuniones con autoridades ambientales, reuniones comité de cuencas, reunión preventiva, mesas de trabajo, capacitaciones, entrevistas con la Ministra o funcionarios, citas presenciales.

3 Consulta de normatividad, aplicación e información adicional de la normatividad ambiental

4 Solicitud de información de convocatorias, envió de hojas de vida.

5 Soporte de la plataforma, creación o activación de usuarios (as).



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

No.	TEMATICA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	7917
2	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	515
3	Normatividad	318
4	Impuesto al carbono	276
5	Convocatoria de empleo	232
6	Plataforma VITAL	228
7	Proyectos de Inversión	223
8	Consultas y convocatorias de comunidades indígenas	205
9	Consulta de radicados	190
10	Restauración ecológica	146

Fuente: UCGA, 2023

La región que mayor número de solicitudes recibidas es la RAP eje cafetero encontrando que el tema de mayor consulta es la información general del sector con un 57% (1429 solicitudes), en segundo lugar, se encuentra la información referente a la plataforma VITAL con 5% (116 solicitudes), seguido de temas relacionados con normatividad ambiental y solicitudes frente a sustracción de reserva forestal⁶ representando un 3% (78 y 68 solicitudes respectivamente) las temáticas adicionales son iguales o menores al 1%. (ver **Tabla 19**).

Tabla 19. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Eje cafetero

No.	TEMATICA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	1429
2	Plataforma VITAL	116
3	Normatividad	78
4	Sustracción de áreas de reserva forestal	68
5	Consulta de radicados	60
6	Contrato de acceso a los recursos genéricos y/o sus productos derivados.	49
7	Impuesto al carbono	36
8	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	35
9	Proyectos de Inversión	34
10	Pago por servicios ambientales	27

Fuente: UCGA, 2023

En el ranquin, la región con mayor número de solicitudes es la RAP Caribe, evidenciando que el tema de mayor interés es la información general del sector representando un 58% (1057 solicitudes), seguido de información

⁶ Información y desarrollo del tramite



de normatividad ambiental con un 4% (53 solicitudes), en tercer lugar, se encuentran las solicitudes a reuniones e información de permisos CITES representando un 3% (48 y 46 solicitudes respectivamente), las demás temáticas son iguales o menores al 2% de solicitudes recibidas en esta región. (ver

Tabla 20)

Tabla 20. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Caribe

No.	TEMATICA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	1057
2	Normatividad	53
3	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	48
4	Permisos CITES	46
5	Plataforma VITAL	44
6	Consulta de radicados	34
7	Proyectos de Inversión	32
8	Administración del recurso hídrico	27
9	Negocios verdes	24
10	Reserva forestal	22

Fuente: UCGA, 2023

En la RAP central se evidencia que el mayor número de solicitudes realizadas corresponde a consultas de radicados⁷ con un 8% (68 solicitudes), seguido de solicitudes relacionadas con la plataforma VITAL, Solicitud de reuniones y mesas de trabajo e información de normatividad ambiental que representan el 6% (55,50,49 solicitudes respectivamente), continuando con el ranquin de las temáticas se encuentra el pago por servicios ambientales y los proyectos de inversión con un 4% (35 y 32 solicitudes), de igual forma con un 3% se encuentran las audiencias públicas⁸, las reservas forestales⁹, sustracción de áreas de reserva forestal y administración del recurso hídrico¹⁰. (ver **Tabla 21**)

Tabla 21. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Central

7 Seguimiento e información del estado del radicado

8 Participación, invitaciones, socialización de resultados

9 Solicitudes de permiso y conocer si predios son reserva

10 Sistemas de tratamiento, concesión y uso de aguas subterránea y superficiales, información para el uso y ahorro del agua.

No.	TEMATICA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Consulta de radicados	68
2	Plataforma VITAL	55
3	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	50
4	Normatividad	49
5	Pago por servicios ambientales	35
6	Proyectos de inversión	32
7	Audiencia Publica	29
8	Reserva forestal	28
9	Sustracción de áreas de reserva forestal	28
10	Administración del recurso hídrico	27

Fuente: UCGA,2023

La RAP pacifico registra como temática de mayor recurrencia la información general del sector representando un 53% (956 solicitudes), seguido de la plataforma VITAL con un 4% (64 solicitudes), en tercer lugar, se registra las solicitudes frente a la consulta de radicados y las solicitudes de reuniones con 3% (57 y 49 solicitudes respectivamente), continuando con el ranquin, las solicitudes frente a la normatividad ambiental, solicitudes frente al derrame de hidrocarburos¹¹ y sustracción de áreas de reserva forestal representan el 2%, mientras que el pago por servicios ambientales, las audiencias públicas y la proyectos de inversión equivale al 1% del total de comunicaciones oficiales recibías. (ver

Tabla 22)

Tabla 22. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Pacífico

No.	TEMATICA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	956
2	Plataforma VITAL	64
3	Consulta de radicados	57
4	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	49
5	Normatividad	41
6	Derrame de hidrocarburo	33
7	Sustracción de áreas de reserva forestal	27

¹¹ Notificación derrame de hidrocarburos e información de kits de derrames

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

8	Pago por servicios ambientales	23
9	Audiencia Publica	22
10	Proyectos de inversión	22

Fuente: UCGA, 2023

La RAP gran Santander al igual que las regiones anteriores, registra la temática de mayor demanda “información general del sector” representando un 53% (956) solicitudes, seguido del contrato de acceso a los recursos genéricos y/o sus productos derivados, bono/parte pensional y Solicitud de reuniones y mesas de trabajo las cuales equivalen al 3%; mientras que con menor número de solicitudes se encuentra la plataforma VITAL, información referente a solicitud de garantía de derechos para comunidades afro-colombianas, proyectos de Inversión, consulta de radicados, información sobre paramos y la administración del recurso hídrico representando el 2% del total de las comunicaciones recibidas por la región gran Santander. (ver **Tabla 23**)

Tabla 23. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Gran Santander

No.	TEMATICA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	460
2	Contrato de acceso a los recursos genéricos y/o sus productos derivados.	27
3	Bono/parte pensional	23
4	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	23
5	Plataforma VITAL	21
6	Consultas y convocatorias de comunidades indígenas	18
7	Proyectos de Inversión	18
8	Consulta de radicados	16
9	Paramos	16
10	Administración del recurso hídrico	15

Fuente: UCGA, 2023

La RAP llanos coincide en que la temática de mayor demanda es la información general del sector representando el 57% (338 solicitudes), en segundo lugar, se encuentra la temática de normatividad ambiental con un 4% (25 solicitudes), seguido de las solicitudes de reuniones con un 3% (20 solicitudes); el pago por servicios ambientales, la codificación y gestión de residuos, la plataforma VITAL y la restauración ecológica son temáticas cuya demanda es inferior al 2%. (ver **Tabla 24**)

Tabla 24. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Llanos

No.	TEMATICA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	338
2	Normatividad	25



3	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	20
4	Pago por servicios ambientales	13
5	Codificación y gestión de residuos	12
6	Plataforma VITAL	12
7	Restauración ecológica	11
8	Consulta de radicados	9
9	Proyectos de Inversión	9
10	Deforestación	8

Fuente: UCGA, 2023

Finalizando las temáticas por región, se encuentra las solicitudes provenientes de la RAP amazonia, siendo la temática de consulta la “información general el sector” la que mayor demanda presenta con un 51% (241 solicitudes), el segundo tema de interés en esta región son solicitudes referentes a proyectos de inversión con un 5% (22 solicitudes), seguido de Solicitud de reuniones y mesas de trabajo que representa el 4% (18 solicitudes); las temáticas frente a la plataforma VITAL, el pago por servicios ambientales y la audiencia pública fueron el 3% del total de las comunicaciones oficiales recibidas en la mencionada región, en menor porcentaje de solicitud se encuentran los temas de comunidades indígenas, normatividad ambiental, reserva forestal y deforestación equivalentes al 2% del total de comunicaciones. (ver **Tabla 25**)

Tabla 25. Temáticas de consulta, solicitudes provenientes de la RAP Amazonia

No.	TEMATICA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
1	Información general del sector	241
2	Proyectos de Inversión	22
3	Solicitud de reuniones y mesas de trabajo	18
4	Plataforma VITAL	16
5	Pago por servicios ambientales	14
6	Audiencia Publica	12
7	Comunidades indígenas	10
8	Normatividad	10
9	Reserva forestal	10
10	Deforestación	9

Fuente: UCGA, 2023

Finalmente, de acuerdo con los resultados de las tablas anteriores, se evidencia que las 10 temáticas de mayor interés para las personas (naturales y jurídicas), que registran mayor número de solicitudes son: **i)** información general del sector, **ii)** Solicitud de reuniones y mesas de trabajo **iii)** solicitudes frente a la normatividad ambiental, **iv)** soporte e información de la plataforma VITAL, **v)** consulta del estado de radicados, **vi)** proyectos de inversión, **vii)** Impuesto al carbono, **viii)** convocatorias de empleo **ix)** sustracción de áreas de reserva forestal, **x)** Bono/parte pensional y **xi)** Solicitud de garantía de derechos para comunidades afro-colombianas.

De acuerdo con esto, se evidencia la necesidad de fortalecer la divulgación proactiva de información ambiental de interés, pues permite a la ciudadanía tomar e involucrarse en las decisiones ambientales que contribuyan a la protección y conservación del ambiente y aumentar el nivel de participación ciudadana y control social; de igual forma se resalta la importancia de la transparencia en la información en términos de actualización, usabilidad, accesibilidad y lenguaje claro.

4.3.1.4 Calificación de la experiencia de la ciudadanía con la entidad

Durante la vigencia 2022, se registraron **4.175** encuestas de satisfacción en los canales ofertados por la entidad (WhatsApp, chat institucional, atención presencial y telefónica); con el objeto de identificar elementos para mejorar la atención de la ciudadanía, se aplicó la encuesta de satisfacción, a fin de medir los tiempos de respuesta en la atención, la calidad de la respuesta brindada por la entidad, la facilidad y claridad del funcionario para transmitir la información, la calidad de la infraestructura (física, técnica y tecnológica) para la atención de la ciudadanía, dominio del tema por parte de los funcionarios, así como la amabilidad y respeto del personal del Ministerio en la atención. Los criterios y la información de los valores obtenidos para cada criterio se presentan en la **Tabla 26**.

Tabla 26. Calificación de la experiencia de la ciudadanía con la entidad en la vigencia 2022

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta	30	15	37	133	478
Respuesta a solicitud en términos de calidad	39	15	37	135	467
Facilidad y claridad del funcionario para transmitir información	32	11	29	124	497
Comodidad de las instalaciones/Calidad técnica de canales	35	11	37	133	481
Dominio del tema del personal que atiende	37	10	46	146	452
Amabilidad y respeto de la persona que atiende	22	5	17	94	555
Total calificación	196	69	206	769	2935

Fuente: UCGA, 2023

Nota: Las calificaciones se establecen de 1 a 5, donde: **5** Muy bueno, **4** Bueno, **3** Ni bueno ni malo, **2** Malo, **1** Pésimo.

De acuerdo con la información anterior, se evidencia que el 89% de la ciudadanía (personas naturales y jurídicas) que diligenciaron la encuesta de satisfacción, se encuentran satisfechos y muy satisfechos (calificación de 4 y 5) con el servicio prestado por la entidad; con esta calificación, el criterio más destacado es la amabilidad y respeto de las personas que atienden los canales, seguido de la facilidad y claridad del funcionario para transmitir información.

Por otra parte, se evidencia la necesidad de fortalecer la atención reducir el 7% (265 personas) de la ciudadanía que calificaron el servicio como malo y pésimo, encontrando el criterio con más calificaciones la respuesta a solicitud en términos de calidad, seguido del dominio del tema del personal que atiende los canales.

4.4 CONSULTAS DE INFORMACIÓN PÁGINA WEB

El objetivo del portal web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es la oferta de información, la característica clave es ofertar información pertinente, este hecho articula el principio de la transparencia activa,

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

el cual se orienta a la oferta de información, cumpliendo atributos a saber: i) actualización, ii) accesibilidad, y iii) disponibilidad.

La caracterización efectuada a las consultas de la página web institucional pretende identificar las temáticas de mayor consulta, así como el comportamiento de los usuarios (as) en la página web en el periodo correspondiente a la vigencia 2022, con el objetivo de generar acciones que permitan mejorar la calidad en la oferta de información en la página web. Los datos recopilados son tomados de Google Analytics (herramienta de analítica web usada en marketing digital) mostrando tres variables, a saber:

- **Usuarios (as) Nuevos:** Usuario que ingresa por primera vez a la página web del Ministerio dentro de un periodo específico.
- **Usuario (as) recurrente:** Usuario que ya ha accedido a la web institucional previamente y por consecuencia, ya tiene la cookie de Analytics almacenada en su navegador. La “cookie Analytics” es la clave que permite a Google saber si el usuario es nuevo o recurrente.
- **Sesiones:** Conjunto de interacciones de los usuarios (as) en la página web del Ministerio en un periodo determinado. Por ejemplo, una única sesión puede contener varias vistas a distintos menús o sitios de la página web institucional.

4.4.1 Adquisición de usuarios (as)

La información de adquisición de usuarios (as) muestra datos de usuarios (as) nuevos, es decir, captura la información de usuarios (as) que ingresaron por primera vez a la página web e identifica el canal de ingreso. En el año 2022 ingresaron 463.864 usuarios (as) nuevos a la página web, el canal de visitas más usado (88% de usuarios (as) nuevos) fueron los motores de búsqueda (Google, Bing, Yahoo!), y el 9,4% de los usuarios (as) nuevos accedió a la página directamente con el URL.

Tabla 27. Registro de consultas de usuarios (as) nuevos

Canal	N° Usuarios (as) Nuevos	N° Sesiones
Búsqueda orgánica ¹²	411.009	2.680.116
Directo ¹³	43.720	74.970
Referido ¹⁴	5.444	5.701
Social orgánico ¹⁵	3.691	1.665

Fuente: OTIC, 2023

¹² Búsqueda orgánica: Reporte de visitas al sitio que provienen desde un motor de búsquedas (Google, Bing, Yahoo!)

¹³ Directo: Reporte de visitas al sitio que provienen directamente de la URL escrita en el navegador del usuario

¹⁴ Referido: Reporte de visitas al sitio web que provienen de enlaces externos al buscador de Google (por ejemplo, links en otros sitios web).

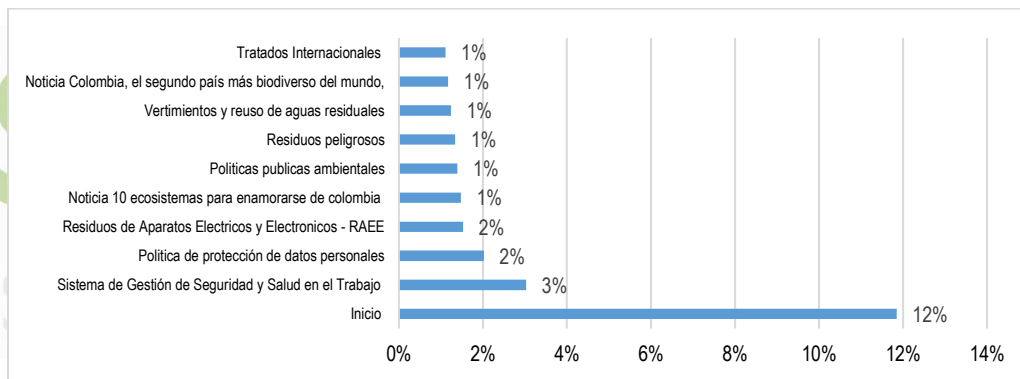
¹⁵ Social orgánico: Reporte de visitas al sitio que provienen desde redes sociales.



4.4.2 Visitas por interés de búsqueda en páginas o pantallas

La visita por interés de búsqueda presenta que páginas, temas o secciones del portal web del Ministerio obtienen más visualizaciones o mejor rendimiento según el número de usuarios. Esto permite saber qué contenido atrae a más usuarios (as), con el objeto de generar acciones que permitan mejorar la calidad de información que se presenta en la página web. Para la vigencia 2022 se presentan las 10 temáticas de mayor consulta, en primer lugar se encuentra la sección de inicio del portal web con un (12%) representado por 117.821 visitas, en segundo lugar la temática más consultada es la información relacionada con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (3%), seguido de la política de protección de datos personas (2%), información de Residuos de Aparatos Electrónico y Eléctricos – RAEE (2%), la noticia de los 10 ecosistemas para enamorarse de Colombia (1%), políticas públicas ambientales, residuos peligrosos, vertimientos y reuso de aguas residuales, noticia de Colombia el segundo país más biodiverso del mundo y tratados internacionales representan el (1%). El **Grafico 6** presenta el ranquin de las principales temáticas (10) consultadas en la página web del Ministerio.

Grafico 6. Temáticas más consultadas en la página web de Minambiente 2022



Fuente: OTIC, 2023

4.4.3 Dispositivos

En el presente apartado se presenta el tipo de dispositivo o tecnología usado por los usuarios (as) nuevos y recurrentes, para acceder a la página web institucional. Estos datos se recogen automáticamente cuando conecta el sitio web o aplicación móvil con Analytics. Para la vigencia 2022 se identificó a los computadores (escritorio o portátil) los equipos de mayor uso para acceder a la página del Ministerio, seguido de teléfonos móviles y tabletas; estos equipos registraron el menor uso por los usuarios (as) para acceder a la página web de la Entidad. La información se presenta en la **Tabla 28**.

Tabla 28. Consultas por dispositivo en la página web en la vigencia 2022

Categoría de equipos	N° Usuarios (as)	N° Usuarios (as) nuevos	N° Sesiones
Escritorio	332.062	280.131	382.638
Móviles	181.379	167.548	114.772
Tabletas	3.198	2.981	2.056

Fuente: OTIC, 2023

4.4.4 Ubicación Geográfica

En la ubicación se identifican la geografía de los usuarios (as) que acceden a la página web; la **Tabla 29** presenta la información referente a consulta efectuadas por usuarios (as), identificando el país de consulta al portal web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para la vigencia 2022 el top 10 fue encabezado por Colombia, seguido de Perú y México.

Tabla 29. Países de mayor consulta de la página web Minambiente

País	N° Usuarios (as)	N° Usuarios nuevos (as)	N° Sesiones
Colombia	424.720.	369.338	432.876
Perú	13.996	13.704	10.184
México	12.032	11.805	8.472
Estados Unidos	7.765	7.071	5.677
Ecuador	4.426	4.275	3.168
Argentina	4.153	4.056	2.825
Venezuela	4.149	3.943	2.722
España	4.080	3.929	2.973
Bolivia	3.368	3.257	2.154
Chile	3.121	3.039	2.203

Fuente: OTIC, 2023

De igual forma, se identificaron las 10 ciudades de Colombia con mayor número de consultas a la página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; en primer lugar, se encuentra la ciudad de Bogotá, seguido de Medellín, Cali y Barranquilla.

Tabla 30. Ciudades con mayor número de consultas de la página web Minambiente

Ciudad	N° Usuarios (as)	N° Usuarios (as) nuevos	N° Sesiones
Bogotá	178.152	150.376	185.529
Medellín	48.214	38.765	41.967
Sin especificar	47.381	41.267	37.935
Cali	25.374	21.413	23.040
Barranquilla	24.131	19.950	18.770

Ciudad	N° Usuarios (as)	N° Usuarios (as) nuevos	N° Sesiones
Bucaramanga	10.841	8.852	10.031
Arjona	8.838	7.203	7.923
Villavicencio	6.695	5.380	6.198
Cúcuta	5.814	4.806	4.963
Ibagué	5.738	4.617	5.410

Fuente: OTIC, 2023

4.4.5 Grupos Demográficos

Los datos demográficos proporcionan información sobre la edad y el sexo de los usuarios (as), permitiendo fortalecer la oferta de la página web para los diferentes grupos de valor; para la vigencia 2022 se registró mayor interacción del portal web de los usuarios (as) de edades entre 18 y 24 años, seguido de la población con edades entre 25-34 años.

Tabla 31. Rango de edades de usuarios (as) que acceden a la página web


Rango de edades	N° Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones
18-24	38.667	32.070	38.842
25-34	34.041	26.543	34.220
35-44	27.927	21.778	28.226
45-54	16.973	13.037	17.614
55-64	11.106	8.657	10.717
65+	8.224	6.303	7.922

Fuente: OTIC, 2023

De igual forma, fue posible clasificar el género de los usuarios (as) que accedieron al portal web del Ministerio, identificando para la vigencia 2022, que, de los usuarios (as) recurrentes, el 18% (90.438) fueron mujeres y el 10% (53.313) fueron hombres; así mismo se logró identificar el género de los usuarios (as) nuevos, de los cuales el 17% (75.553) fueron mujeres y el 10% (43.825 usuarios) fueron hombres.

4.5 CONCLUSIONES


- Para la vigencia 2022, el grupo de valor que más realizó solicitudes de información por los canales de atención correspondió a personas jurídicas (entidades gubernamentales, entes de control, personas jurídicas) con un 51% y las personas naturales (personas naturales y anónimas) representan el 49% del total de comunicaciones oficiales recibidas.
- Para la vigencia 2022, el medio de recepción de mayor uso por la ciudadana, para la radicación de comunicaciones oficiales fue el correo electrónico con un 83%, la ventanilla física de radicación lo sigue

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

con un 5% y el formulario de PQRSD un 1%; se requiere efectuar una estrategia de divulgación que permita la oferta de los canales dispuestos por la Entidad, para la radicación de comunicaciones oficiales.

- El canal de primer contacto de mayor uso por la ciudadanía durante la vigencia 2022, para realizar consultas de primer contacto fue el WhatsApp con un 5.45%, seguido del chat institucional 5%, el presencial 1% y canal telefónico 0.33%; se evidencia la necesidad de ofertar estos canales.
- De las solicitudes radicadas por entidades gubernamentales, fueron las autoridades ambientales las que realizaron el mayor número de solicitudes con un 47% (6.994 solicitudes), seguido de otras entidades con un 21%, ministerios con un 10%, alcaldías con un 7% y las demás entidades son iguales o inferiores al 7% del total de solicitudes realizadas por entidades oficiales.
- De las solicitudes radicadas por personas jurídicas (51%), es posible identificar los sectores económicos que realizaron solicitudes, siendo el sector energético el de mayor número de consultas con un 20%, seguido de la academia con 16%, el sector transporte 11% y el sector de infraestructura con un 10%; los demás sectores económicos representan porcentajes iguales o inferiores al 8%. Se requiere proporcionar y fortalecer la información que les permita a los sectores industriales tomar decisiones conscientes para reducir su impacto ambiental, mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y cumplir con la normativa ambiental.
- De las solicitudes radicadas por personas naturales (49%), Minambiente identificó que los hombres realizan el mayor número de solicitudes con un 60% (16744 solicitudes), mientras que las solicitudes realizadas por mujeres sumaron el 38% en la vigencia 2022.
- Fue posible identificar 3 grupos étnicos que realizaron solicitudes en la vigencia 2022, el 39% (36) de solicitudes fueron realizados por indígenas, seguido de afrocolombianos con un 32% (29 solicitudes) y los palenqueros con un 10% (9 solicitudes).
- Para la vigencia 2022, accedieron 24 personas con discapacidad a los canales de primer contacto, registrando 9 personas con discapacidad física, 6 con discapacidad auditiva, 3 con discapacidad múltiple y visual, 2 personas con discapacidad físico-motora y 1 persona con discapacidad intelectual.
- La temática de mayor consulta de la página web institucional durante la vigencia 2022 fue el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con 30.088 consultas, seguido de la política de protección de datos personales con 20.098 y la gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE con 15.195 consultas.
- El tipo de equipos de mayor uso por los usuarios (as) para consultar información de la página web en la vigencia 2022 fue el computador, seguido de teléfonos móviles y tabletas.
- El mayor número de consultas efectuadas en la vigencia 2022 correspondió a personas con edades entre 18 y 24 años, seguido de la población de edades entre 25-34 años.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

- Las consultas efectuadas a la página web en la vigencia 2022, tanto de usuarios (as) nuevos y recurrentes mostró que son las mujeres las que realiza el mayor número de consultas.

4.6 RECOMENDACIONES

- Fortalecer la divulgación de los canales de atención de primer contacto como el WhatsApp y chat institucional, que tiene como objetivo orientar y solucionar las dudas de la ciudadanía para así evitar el incremento de radicación de comunicaciones oficiales, en procura de los principios de eficacia y celeridad.
- Divulgar el uso del formulario de PQRSD que se encuentra publicado en la página web, ya que permite recolectar información de la ciudadanía de manera completa, permitiendo realizar una caracterización de la ciudadanía detallada.
- Durante el ejercicio de caracterización de ciudadanía se identificó la distinción de género, esto permite generar contenido que cree receptividad con la información de la entidad, para asegurar que todas las personas tengan acceso a la información y los recursos necesarios para enfrentar los desafíos ambientales, y para abordar las desigualdades de género en la relación con el ambiente.
- Se evidencia la necesidad de generar información exclusiva para los grupos étnicos, a fin de contribuir a la inclusión y la participación ciudadana, reconociendo la diversidad cultural del país, permitiendo generar información focalizada y de interés para estos grupos, bajo criterios de transparencia, accesibilidad, usabilidad y lenguaje claro (información en lenguas nativas).
- Las personas con discapacidad presentan una baja representatividad entre el total de personas naturales que interactúan con las Entidad, sin embargo, es necesario que Minambiente realice adecuaciones a sus instalaciones físicas y la página web para mejorar y fortalecer la accesibilidad, con estas acciones la entidad promueve una mayor sensibilización y conciencia sobre las necesidades y derechos de esta población.
- Es necesario fortalecer el acceso a la información a los grupos de valor a través de la página web institucional garantizando la publicación proactividad de la información y que a su vez sea, actualizada, usable, accesible y escrita en lenguaje claro, pues estas cualidades permiten una comunicación asertiva y una buena relación entidad-ciudadanía de acuerdo con las temáticas de interés por regiones.
- Generar estrategias para la inclusión de personas con discapacidad en los canales de atención.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 1	Vigencia: 23/06/2023	Código: DS-A-SCD-16

