



Ambiente



IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Proceso: Servicio al Ciudadano

G-A-SCD-03

Versión 4

09/06/2026

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. GLOSARIO	3
4. MARCO NORMATIVO	5
5. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7
5.1. <i>Componentes del Modelo de Servicio a la Ciudadanía en la función pública</i>	<i>7</i>
5.2. <i>Lineamientos para la implementación de la política de servicio a la ciudadanía</i>	<i>8</i>
5.2.1. Asignación de recursos	9
5.2.2. Asignación de una dependencia	9
5.2.3. Características de los usuarios	9
5.2.4. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	10
5.2.5. Medición de la percepción y satisfacción de los usuarios	10
5.2.6. Prestación de servicio a la ciudadanía	10
5.2.7. Canales de atención	11
5.2.8. Información con lenguaje comprensible	11
5.2.9. Accesibilidad institucional	12
5.2.10. Fortalecimiento de talento humano	12
5.2.11. Sistema de información para la gestión y solicitudes de la ciudadanía	12
5.2.12. Integridad, transparencia y atención a la ciudadanía	13
5.2.13. Carta de trato digno a la ciudadanía	13
5.2.14. Promover la participación ciudadana	13
5.2.15. Racionalización de tramites	14
5.3. <i>Seguimiento y medición de la Política de Servicio a la Ciudadanía</i>	<i>14</i>

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

1. INTRODUCCIÓN

La presente guía proporciona un marco estandarizado para la medición y análisis de la atención brindada a través de los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, permitiendo transformar la información derivada de la interacción con la ciudadanía en conocimiento útil para la mejora continua del servicio.

Su aplicación fortalece la capacidad institucional para monitorear la calidad de la atención, identificar tendencias, gestionar oportunidades de mejora, optimizar la experiencia ciudadana y respaldar la toma de decisiones basada en evidencia, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional y a la generación de valor público.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la medición, seguimiento y análisis de la atención brindada a través de los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el fin de generar información objetiva que permita evaluar el desempeño del servicio, identificar oportunidades de mejora, fortalecer la experiencia de la ciudadanía y contribuir al cumplimiento de los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía.

3. GLOSARIO

- **Accesibilidad:** Condición que permite a todas las personas acceder y utilizar de manera autónoma la información, los servicios y los canales de atención institucional.
- **Atención a la Ciudadanía:** Conjunto de acciones orientadas a atender, orientar y gestionar las necesidades, solicitudes y requerimientos de la ciudadanía.
- **Canal de Atención:** Medio dispuesto por la entidad para interactuar con la ciudadanía, tales como canales presenciales, telefónicos, virtuales o escritos.
- **Ciudadanía:** Personas, comunidades, organizaciones y demás actores que interactúan con la entidad en ejercicio de sus derechos e intereses.
- **Experiencia Ciudadana:** Percepción que construye la ciudadanía a partir de sus interacciones con la entidad y los servicios que esta ofrece.
- **Gobierno Abierto:** Modelo de gestión que promueve la transparencia, la participación ciudadana, la colaboración y la rendición de cuentas.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

- **Grupos de Valor:** Personas, organizaciones o sectores que reciben bienes, servicios o resultados derivados de la gestión institucional.
- **Indicador:** Medida cuantitativa o cualitativa utilizada para evaluar el desempeño, avance o resultado de una actividad, proceso o política.
- **Información Pública:** Información generada, obtenida o administrada por la entidad en cumplimiento de sus funciones y que puede ser consultada por la ciudadanía, salvo las excepciones legales.
- **Integridad:** Actuación coherente con los principios, valores y normas que orientan el ejercicio de la función pública.
- **Lenguaje Claro:** Forma de comunicación que facilita la comprensión de la información por parte de la ciudadanía mediante el uso de un lenguaje sencillo, preciso y accesible.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión que orienta la gestión y el desempeño de las entidades públicas hacia la generación de resultados y valor público.
- **Participación Ciudadana:** Derecho y mecanismo mediante el cual la ciudadanía interviene en los asuntos públicos y en los procesos de gestión institucional.
- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la ciudadanía ante la entidad.
- **Política de Servicio a la Ciudadanía:** Política de Gestión y Desempeño Institucional orientada a fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía mediante servicios oportunos, accesibles y de calidad.
- **Rendición de Cuentas:** Proceso mediante el cual la entidad informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía y grupos de valor.
- **Satisfacción Ciudadana:** Nivel de percepción de la ciudadanía respecto a la calidad y efectividad de los servicios y la atención recibida.
- **Transparencia:** Principio que garantiza el acceso a la información pública y promueve una gestión abierta y visible para la ciudadanía.
- **Trazabilidad:** Capacidad de realizar seguimiento al estado, gestión y resultado de una solicitud o actuación institucional.
- **Valor Público:** Beneficio generado por la gestión institucional que contribuye al bienestar de la ciudadanía y al fortalecimiento de la confianza en las instituciones.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

4. MARCO NORMATIVO

Principales normas que constituyen el marco de desarrollo del servicio a la ciudadanía.

Tabla 1. Marco normativo política de servicio a la ciudadanía

Norma	Artículo(s) / Contenido Relevante	Descripción
Constitución Política de Colombia de 1991	Arts. 2, 13, 23, 47, 54, 74, 123, 209, 270 y 365	Establece los principios de la función administrativa, el derecho de petición, la igualdad, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la obligación del Estado de garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos.
Ley 99 de 1993	Integral	Crea el Ministerio del Medio Ambiente y organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA), definiendo competencias institucionales relacionadas con la atención y orientación a la ciudadanía en asuntos ambientales.
Ley 962 de 2005	Integral	Establece disposiciones para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, orientadas a facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos.
Documento CONPES 3649 de 2010	Integral	Define la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, orientada a mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios prestados por las entidades públicas.
Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)	Arts. 3, 5, 7, 8 y concordantes	Regula las actuaciones administrativas y establece los derechos de las personas en sus relaciones con las autoridades.
Decreto 3570 de 2011	Integral	Modifica la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y define sus funciones institucionales.
Ley 1581 de 2012	Integral	Establece el régimen general de protección de datos personales y las responsabilidades de las entidades frente al tratamiento de información personal.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

Norma	Artículo(s) / Contenido Relevante	Descripción
Decreto 1377 de 2013	Integral	Reglamentó parcialmente la Ley 1581 de 2012. Actualmente sus disposiciones se encuentran compiladas en el Decreto 1074 de 2015.
Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015	Capítulo 25 "Reglamenta Parcialmente la ley 1581 de 2012"	Compila y reglamenta las disposiciones relacionadas con la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Integral	Regula el derecho de acceso a la información pública y establece los principios de transparencia activa y pasiva.
Decreto 103 de 2015	Integral	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 en materia de gestión de la información pública y transparencia. Actualmente sus disposiciones se encuentran compiladas en el Decreto 1081 de 2015.
Decreto 1081 de 2015	Título 1 "Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional"	Compila y reglamenta las disposiciones relacionadas con el derecho de acceso a la información pública.
Ley 1755 de 2015	Integral	Regula el derecho fundamental de petición y los términos para resolver las diferentes modalidades de solicitudes ciudadanas.
Decreto 1166 de 2016	Integral	Reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales ante las entidades públicas.
Decreto 1499 de 2017	Integral	Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) e incorpora la Política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio al Ciudadano.
Documento CONPES 3785 de 2013	Integral	Establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Ley 2052 de 2020	Integral	Establece disposiciones para la racionalización, automatización y digitalización de trámites y servicios del Estado.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

Norma	Artículo(s) / Contenido Relevante	Descripción
Ley 2080 de 2021	Integral	Modifica el CPACA e incorpora disposiciones para fortalecer la interacción electrónica entre ciudadanos y entidades públicas.
Ley 2273 de 2022	Integral	Aprueba el Acuerdo de Escazú, fortaleciendo los derechos de acceso a la información ambiental, participación pública ciudadana y acceso a la justicia en asuntos ambientales.
Ley 2294 de 2023	Artículo 143 y concordantes	Fortalece la transformación digital como motor de oportunidades e igualdad.
Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – Versión vigente	Política de Servicio al Ciudadano	Define lineamientos para la implementación, seguimiento y mejora de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas.
Lineamientos de Política Pública de Servicio al Ciudadano – Función Pública	Integral	Orientan la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relacionamiento con las entidades públicas.

5. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

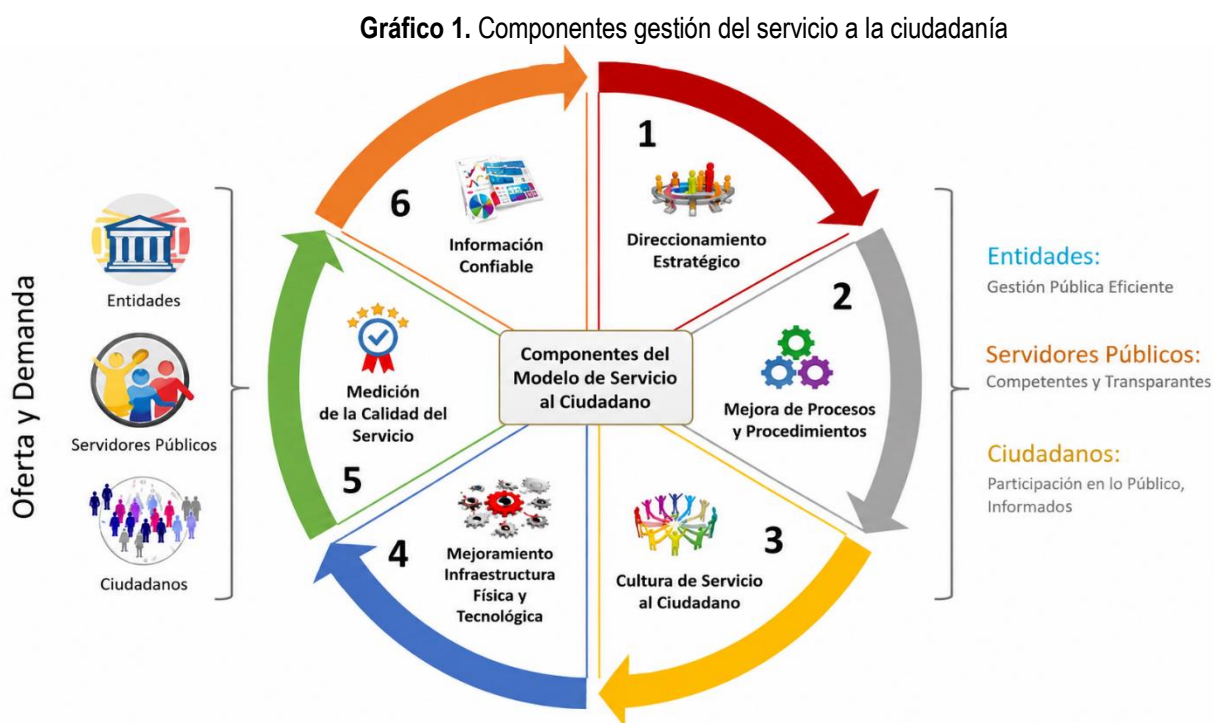
5.1. Componentes del Modelo de Servicio a la Ciudadanía en la función pública

El modelo de servicio a la ciudadanía se actualiza en cada anualidad y agrupa de manera integral los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, y las actividades que se deben desarrollar desde la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, en cada uno de los componentes que se listan a continuación:

- Direccionamiento estratégico.
- Mejora de procesos y procedimientos.
- Cultura del servicio al Ciudadano.
- Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

- Medición de la calidad del servicio.
- Información confiable.



Fuente: Tomado del Modelo de servicio al ciudadano de Función Pública.

5.2. Lineamientos para la implementación de la política de servicio a la ciudadanía

La Política de Servicio a la Ciudadanía del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible busca transformar cada interacción con la ciudadanía en una oportunidad para generar confianza, fortalecer la legitimidad institucional y crear valor público.

A través de lineamientos orientados a la calidad del servicio, la accesibilidad, la transparencia y la mejora continua, el Ministerio promueve experiencias de atención que faciliten el ejercicio de los derechos ciudadanos, mejoren el acceso a la información ambiental y fortalezcan la participación efectiva de los grupos de valor en la gestión institucional.

La implementación de estos lineamientos permite consolidar una gestión centrada en las personas, basada en evidencia y orientada al mejoramiento continuo, contribuyendo al fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía y al cumplimiento de la misión institucional de proteger y gestionar sosteniblemente el patrimonio ambiental del país.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

5.2.1. Asignación de recursos

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reconoce que la implementación efectiva de la Política de Servicio a la Ciudadanía requiere capacidades institucionales suficientes que garanticen una interacción oportuna, accesible, transparente y de calidad con la ciudadanía y los grupos de valor.

En este sentido, la entidad incorpora las acciones asociadas a la Política de Servicio a la Ciudadanía dentro de sus instrumentos de planeación institucional, asegurando su articulación con los objetivos estratégicos, las metas sectoriales y los mecanismos de seguimiento y evaluación definidos para la gestión institucional.

Con el propósito de fortalecer el relacionamiento Estado-ciudadanía y contribuir a la generación de valor público, el Ministerio dispone y gestiona los recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros y de información necesarios para garantizar la operación, sostenibilidad y mejora continua de los canales de atención, los mecanismos de participación ciudadana y los servicios orientados al ejercicio de los derechos de acceso a la información, participación y control social.

Estos recursos permiten fortalecer la capacidad institucional para atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, promover una gestión ambiental más cercana, participativa y transparente, y facilitar el acceso a la información y a los servicios asociados con la protección, conservación y uso sostenible del patrimonio ambiental del país.

La coordinación de las acciones asociadas a la Política de Servicio a la Ciudadanía está a cargo de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, dependencia que lidera la formulación, articulación, seguimiento y mejora de las estrategias orientadas al fortalecimiento de los canales de atención, la gestión de las PQRSD, la participación ciudadana y la consolidación de una cultura institucional centrada en el ciudadano.

5.2.2. Asignación de una dependencia

La asignación de una dependencia responsable garantiza el liderazgo institucional necesario para consolidar una visión integral del servicio al ciudadano, asegurar la articulación entre las diferentes áreas del Ministerio y promover una gestión coherente, consistente y orientada a resultados.

A través de este modelo de gobernanza, el Ministerio fortalece su capacidad para diseñar, implementar y mejorar continuamente estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional, la transparencia y la generación de valor público en la gestión ambiental del país.

5.2.3. Características de los usuarios

La caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor permite al Ministerio comprender de manera integral a las personas, comunidades, organizaciones y actores con los que interactúa, transformando la información en conocimiento estratégico para la toma de decisiones.

Este enfoque fortalece la capacidad institucional para diseñar servicios, canales y mecanismos de participación más accesibles, pertinentes e incluyentes, promoviendo una gestión ambiental centrada en las necesidades de la ciudadanía, basada en evidencia y orientada a la generación de valor público.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

5.2.4. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

La entidad definió y publicó una guía para la gestión de peticiones (PQRSD) describiendo las herramientas técnicas de uso permanente, dinámico y adaptable, que describe, orienta y reglamenta los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas al interior de la Entidad.

La entidad oferta canales (Correo electrónico, chatbot, ventanilla única de correspondencia, formulario web, línea de atención telefónica y WhatsApp) para la recepción de PQRSD permitiendo que la ciudadanía realice sus peticiones de forma física y virtual.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el menú de transparencia de la página web institucional realiza la publicación trimestral de los informes de PQRSD y acceso a la información dando cumplimiento a la normatividad vigente.

5.2.5. Medición de la percepción y satisfacción de los usuarios

La entidad cuenta con un instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios que acceden a los trámites del ministerio y un instrumento adicional para medir la percepción de los ciudadanos de la atención a los canales de primer contacto (Atención telefónica, presencial, y chat). Esto con el propósito de generar información útil para fortalecer la oferta institucional, mejorar los canales de atención, optimizar los trámites y servicios, y su capacidad para satisfacer las necesidades de información de acuerdo con las características particulares de los diferentes grupos de valor.

Una vez se obtengan los resultados de la encuesta de satisfacción de tramites la entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del ciudadano con el fin de identificar cuáles tramites son de mayor impacto frente a la ciudadanía, con el propósito de priorizarlos para su racionalización. La recopilación y análisis de las encuestas se realiza con una frecuencia bimestral y está a cargo de Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en el menú de transparencia de la página web institucional realiza la publicación bimestral del informe de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto dando cumplimiento a la normatividad vigente.

5.2.6. Prestación de servicio a la ciudadanía

El Ministerio con el fin de promover la prestación del servicio a la ciudadanía como prioridad para los colaboradores de la Entidad y asegurar un servicio equitativo, respetuoso, diligente y sin distinción alguna, pone a disposición de sus servidores públicos la Carta de trato digno a la ciudadanía y el Protocolo de Servicio a la ciudadanía, para que estos sean aplicados en la atención de los canales presencial, telefónico y virtual. Su objetivo es brindar lineamientos, procedimientos y pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información y atención de los usuarios. Buscando mejorar la interacción con la ciudadanía, y establecer una relación de confianza entre el ciudadano y la Entidad. Permitiendo ofrecer el mismo nivel de servicio a los diferentes canales de atención de manera ordenada, respetuosa y amable, así como atender a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y eficacia.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

5.2.7. Canales de atención

Teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas por parte de la ciudadanía, la Entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para la prestación del servicio a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. El Ministerio ha dispuesto el centro de contacto ciudadano para la atención de los requerimientos de los usuarios a través de los siguientes canales:

- Canal presencial
- Ventanilla única de correspondencia
- Correo electrónico
- WhatsApp institucional
- Chat web institucional
- Formulario web de PQRS
- Línea de atención telefónica
- Commutator

Se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, el cual se realiza mediante la aplicación del instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad.

5.2.8. Información con lenguaje comprensible

La comunicación clara, accesible y centrada en las necesidades de la ciudadanía constituye un elemento fundamental para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos, fortalecer la transparencia y promover una participación informada en la gestión pública ambiental.

En este contexto, se propende porque la información suministrada a través de los diferentes canales de atención y comunicación sea clara, oportuna, consistente, objetiva, veraz, completa, actualizada y accesible, facilitando la comprensión de los trámites, servicios, programas, proyectos y demás actuaciones institucionales.

Como herramienta para fortalecer este propósito, se dispone de la Guía de Lenguaje Claro para el Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, instrumento que orienta la elaboración de comunicaciones más comprensibles, cercanas y útiles para la ciudadanía. De manera complementaria, se promueve el fortalecimiento continuo de las competencias de los servidores públicos mediante espacios de capacitación y transferencia de conocimiento que contribuyan a mejorar la calidad de las interacciones con los grupos de valor y la gestión de sus solicitudes.

Estas acciones permiten reducir barreras de acceso a la información, fortalecer la confianza institucional, mejorar la experiencia ciudadana y consolidar una gestión pública más transparente, incluyente y orientada a la generación de valor público.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

5.2.9. Accesibilidad institucional

La Entidad promueve una gestión institucional inclusiva y centrada en las personas, garantizando condiciones de accesibilidad que faciliten el acceso equitativo a la información, los servicios, los mecanismos de participación y los canales de atención para toda la ciudadanía, especialmente para las personas con discapacidad y otros grupos que puedan enfrentar barreras de acceso.

Para ello, la Entidad implementa lineamientos, herramientas y mecanismos orientados a fortalecer la accesibilidad física y digital, asegurando que sus espacios, servicios y plataformas institucionales respondan a criterios de usabilidad, inclusión y accesibilidad universal. En este marco, el Ministerio adopta estándares y buenas prácticas que favorecen una experiencia de relacionamiento accesible, autónoma y segura, promoviendo el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos y el acceso a la información pública ambiental.

Como parte de su compromiso con la mejora continua, la Entidad realiza seguimiento periódico al cumplimiento de los criterios de accesibilidad definidos para sus entornos físicos y digitales, identificando oportunidades de mejora y gestionando las acciones necesarias para fortalecer una atención cada vez más incluyente, accesible y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

5.2.10. Fortalecimiento de talento humano

El fortalecimiento del talento humano constituye un elemento fundamental para consolidar una cultura institucional orientada al servicio, la transparencia y la generación de valor público. En este sentido, se promueve el desarrollo permanente de competencias relacionadas con la atención a la ciudadanía, el lenguaje claro, la accesibilidad y los demás lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio y la experiencia de los grupos de valor.

Las necesidades de formación en esta materia son identificadas por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y articuladas con las estrategias institucionales de capacitación, con el propósito de fortalecer las capacidades de los servidores públicos y promover una gestión cada vez más cercana, eficiente y centrada en la ciudadanía.

5.2.11. Sistema de información para la gestión y solicitudes de la ciudadanía

La gestión eficiente de las solicitudes ciudadanas requiere herramientas tecnológicas que faciliten una atención oportuna, transparente y trazable. En este sentido, se dispone de un sistema de información que centraliza la recepción, radicación, gestión y seguimiento de las comunicaciones oficiales, fortaleciendo la interacción con la ciudadanía y contribuyendo a la eficiencia de los procesos institucionales.

Este sistema permite gestionar de manera integral las solicitudes presentadas a la Entidad, generar información para la toma de decisiones, fortalecer la caracterización de la ciudadanía y realizar seguimiento a la demanda de información y servicios. Su implementación y mejora continua se desarrollan de manera articulada entre las dependencias competentes, garantizando la trazabilidad de las solicitudes, la disponibilidad de información confiable y el fortalecimiento de la experiencia ciudadana.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

5.2.12. Integridad, transparencia y atención a la ciudadanía

La Integridad, la Transparencia y la orientación al ciudadano constituyen principios fundamentales para el fortalecimiento de la gestión pública y la generación de confianza institucional. En este marco, se formulan e implementan acciones orientadas a prevenir riesgos de corrupción, fortalecer la transparencia, mejorar el acceso a la información pública y consolidar una atención cada vez más eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Estas acciones se desarrollan de manera articulada entre las dependencias estratégicas, misionales y de apoyo, incorporando iniciativas relacionadas con la gestión de riesgos, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, el servicio a la ciudadanía y la transparencia institucional, contribuyendo al fortalecimiento del desempeño institucional y de la relación con los grupos de valor.

Su implementación es coordinada por la Oficina Asesora de Planeación, con el apoyo de las dependencias responsables y el acompañamiento de la Oficina de Control Interno en el marco de sus funciones. Los avances y resultados son objeto de seguimiento periódico y se divulgan a través de los canales institucionales, promoviendo la transparencia y el control social sobre la gestión pública.

5.2.13. Carta de trato digno a la ciudadanía

Como expresión de su compromiso con una atención respetuosa, transparente y centrada en las personas, la Entidad mantiene actualizada y publica la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, instrumento que informa de manera clara los derechos y deberes de los ciudadanos, así como los canales y mecanismos dispuestos para su atención y relacionamiento con la institución.

Este instrumento fortalece la confianza institucional, promueve el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos y contribuye a una gestión orientada a la calidad del servicio, en concordancia con las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía.

5.2.14. Promover la participación ciudadana

La participación ciudadana constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, promover la transparencia y contribuir a la construcción de una gestión pública más abierta, incluyente y orientada a las necesidades de los grupos de valor.

Con este propósito, se implementan espacios, estrategias y canales de diálogo que facilitan el acceso a la información, la interacción con la ciudadanía y su participación en la formulación, ejecución y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos y demás iniciativas relacionadas con la gestión ambiental y el desarrollo sostenible.

De manera complementaria, se promueve la participación en escenarios institucionales y territoriales que acercan la oferta institucional a las comunidades, fortalecen el relacionamiento con los grupos de valor y fomentan una participación informada y efectiva en los asuntos de interés público. Asimismo, se disponen mecanismos para que la ciudadanía presente observaciones, aportes y comentarios a los proyectos normativos y demás instrumentos de

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

planeación, contribuyendo a la toma de decisiones más transparentes, participativas y basadas en el diálogo con la sociedad.

5.2.15. Racionalización de tramites

La racionalización de trámites constituye un instrumento estratégico para mejorar la relación entre la ciudadanía y la administración pública, mediante la simplificación, optimización y mejora continua de los procedimientos administrativos, facilitando el acceso a los servicios del Estado y reduciendo las cargas asociadas a su gestión. En este contexto, la Entidad desarrolla acciones orientadas a fortalecer la eficiencia, accesibilidad y oportunidad de sus trámites y servicios, promoviendo la incorporación de mejoras que contribuyan a una experiencia más ágil, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor.

La gestión de esta política es liderada por la Oficina Asesora de Planeación, a través de las dependencias competentes, quienes adelantan el registro, actualización y seguimiento de los trámites y servicios institucionales en los sistemas de información definidos por el Gobierno nacional, en articulación con las áreas misionales responsables de su operación.

Las iniciativas de racionalización contribuyen al fortalecimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía al promover procesos más simples, accesibles y eficientes que facilitan el ejercicio de derechos y mejoran la experiencia de relacionamiento entre la ciudadanía y la entidad.

5.3. Seguimiento y medición de la Política de Servicio a la Ciudadanía

La medición del desempeño constituye un elemento fundamental para evaluar la implementación y efectividad de la Política de Servicio a la Ciudadanía, permitiendo generar información objetiva para la toma de decisiones, el seguimiento a los resultados y la identificación de oportunidades de mejora.

Con este propósito, se han definido indicadores alineados con los objetivos de la política, orientados a medir el avance de las acciones implementadas y su contribución al fortalecimiento de la experiencia ciudadana, la calidad del servicio, la transparencia y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.

Cada indicador cuenta con una estructura metodológica que define su objetivo, fórmula de cálculo, fuente de información, periodicidad de medición, meta y dependencia responsable, garantizando la consistencia de la información y la trazabilidad de los resultados. Su seguimiento periódico permite evaluar el desempeño institucional, orientar acciones de mejora y fortalecer la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía desde un enfoque de gestión basada en evidencia y mejora continua.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	IMPLEMENTACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Servicio al Ciudadano	
Versión: 4	Vigencia: 09/06/2026	Código: G-A-SCD-03

Tabla 2. Indicadores política de servicio a la ciudadanía

OBJETIVO ESPECIFICO	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía que utiliza los canales de atención de primer contacto administrados por la UCGA, evaluando criterios específicos de la atención recibida, lo que permite identificar oportunidades de mejora y optimizar la experiencia ciudadana.	Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía por la atención de canales de primer contacto	(Número de encuestas con percepción favorable / Número de encuestas realizadas durante el periodo*100	Porcentaje	Bimestral	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto
Permitir el monitoreo del desempeño del Ministerio en el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD y solicitudes de acceso a la información, facilitando la identificación de riesgos operativos o administrativos que puedan afectar la calidad del servicio a la ciudadanía.	Cumplimiento legal en los términos de respuesta a PQRSD y solicitudes de acceso a la información	(Número de peticiones atendidas en término de Ley / Número de peticiones recibidas) *100	Porcentaje	Bimestral	Unidad Coordinadora Para el Gobierno Abierto
Identificar la asertividad en el direccionamiento de las PQRSD y solicitudes de información, conforme a las competencias de las dependencias, establecidas en el Decreto Único Reglamentario 1076 de 2015.	Direccionamiento de PQRSD y solicitudes de acceso de información pública	(Total de PQRSD direccionadas de manera asertiva) /Total de PQRSD) x 100	Porcentaje	Mensual	Unidad Coordinadora Para el Gobierno Abierto

Fuente: Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía -UCGA 2026