



Energía

PRIMER SEMESTRE DE 2026

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Relacionamento
con el Ciudadano y
Gestión de la Información

Ministerio de Minas y Energía

La Energía de Nuestra Gente



Contenido

1. Introducción.....	2
2. Variables de Caracterización	3
2.1 Persona Natural.....	4
Variables Geográficas.....	4
Variables Demográficas	6
Variables Intrínsecas	10
Variables de Comportamiento	11
2.2 Persona Jurídica	15
3. Conclusiones	16
4. Recomendaciones	17



1. Introducción

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés constituye una herramienta clave para el Ministerio de Minas y Energía (MME), al permitir la identificación de sus principales características, necesidades y dinámicas de interacción con la entidad. A través del análisis de esta información, se fortalecen los procesos de atención y se diseñan estrategias más efectivas para mejorar la relación entre la ciudadanía y el Ministerio.

Durante el primer semestre de 2026, la caracterización se realizó con base en los registros recopilados a través del nuevo sistema de omnicanalidad YACO. Esta plataforma permite integrar y sistematizar la información de los ciudadanos que acceden a los servicios del Ministerio por medio de diversos canales de atención: telefónico, presencial, agendamiento web, videollamada o llamada virtual. Gracias a esta herramienta, se logró una recolección de datos más amplia y precisa en comparación con ejercicios anteriores.

La selección de variables que sustentan este ejercicio se fundamenta en la *Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (versión 5, noviembre de 2022), lo cual garantiza la coherencia metodológica con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En total, para el primer semestre de 2026 se consolidó una base de 4430 registros, a partir de los cuales se construye el presente informe de caracterización, que busca aportar a la toma de decisiones institucionales con enfoque ciudadano.



2. Variables de Caracterización

Las variables consideradas para el ejercicio de caracterización de la ciudadanía realizada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información del Ministerio de Minas y Energía son:

Persona Natural

Variables Geográficas:

Tipo de Persona
Departamento
Territorio

Variables Demográficas:

Género
Rango de Edad
Nivel Educativo
Pertenencia Étnica
Condiciones Diferenciales
Tipo de Discapacidad

Variables Intrínsecas:

Canal de atención usado para contactarse con el Ministerio
Medio o canal por el cual recibe información del Ministerio

Variables de Comportamiento:

Razón que lo motivó a contactarse con el Ministerio de Minas y Energía
Temática de mayor interés
Frecuencia con la que se contacta en el Ministerio

Persona Jurídica

Tipo de organización a la que pertenece

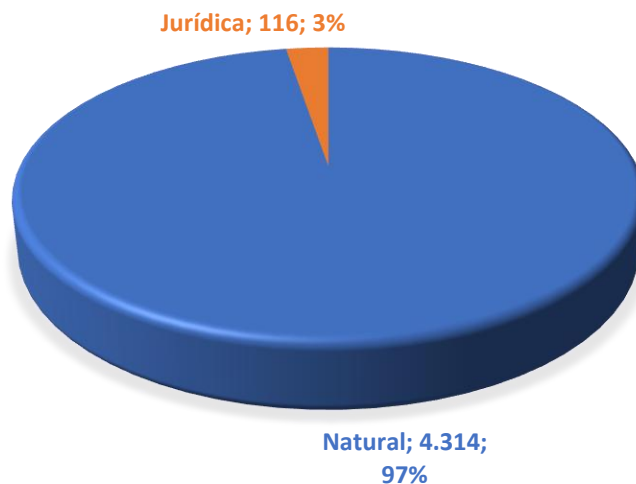
2.1 Persona Natural

Variables Geográficas

• Tipo de Persona

Durante el primer semestre de 2026 se caracterizaron **4.430 ciudadanos y grupos de valor** que interactuaron con el Ministerio de Minas y Energía a través de los diferentes canales de atención. De este total, **4.314 registros (97,38%)** corresponden a **personas naturales**, mientras que **116 registros (2,62%)** corresponden a **personas jurídicas**. Lo anterior evidencia que la caracterización realizada durante el período estuvo conformada principalmente por personas naturales, quienes representan la mayor proporción de usuarios que accedieron a los servicios y canales de atención del Ministerio.

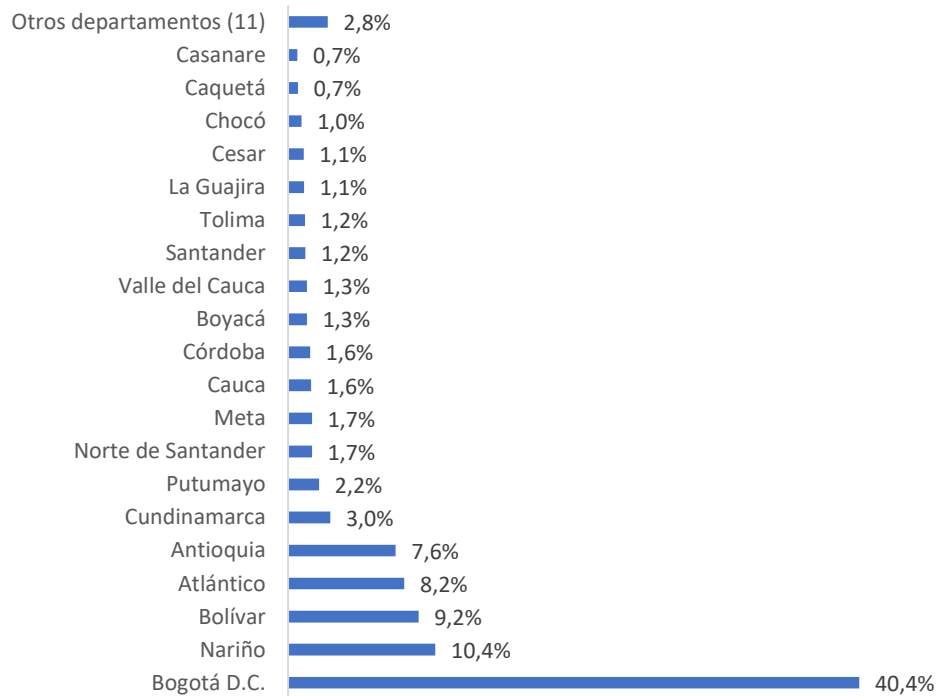
TIPO DE PERSONA



• Departamento

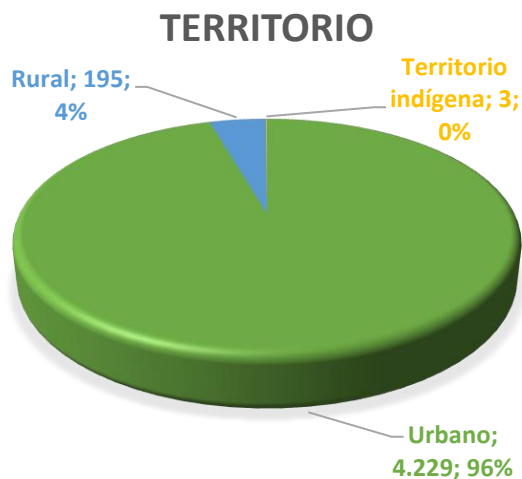
La caracterización registró información de **4.427 ciudadanos** respecto a su departamento de residencia. La mayor participación corresponde a **Bogotá D.C.**, con **1.787 registros (40,37%)**, concentrando poco más de dos quintas partes del total de la población caracterizada. En segundo lugar se ubican **Nariño**, con **461 personas (10,41%)**, seguido de **Bolívar**, con **408 registros (9,22%)**, **Atlántico**, con **364 (8,22%)**, y **Antioquia**, con **337 ciudadanos (7,61%)**. En conjunto, estos cinco departamentos reúnen el **75,83%** del total de los registros. Los demás departamentos presentan participaciones individuales inferiores al 3%, lo que evidencia una distribución geográfica amplia de la ciudadanía atendida por el Ministerio durante el período analizado.

Departamento de Residencia



En relación con el territorio de residencia, **4.229 ciudadanos (95,53%)** manifestaron habitar en **zonas urbanas**, constituyéndose en la categoría predominante dentro de la población caracterizada. Por su parte, **195 personas (4,40%)** indicaron residir en **zonas rurales**, mientras que **3 ciudadanos (0,07%)** reportaron pertenecer a **territorios indígenas**. La información evidencia que la

caracterización del primer semestre de 2026 estuvo conformada principalmente por ciudadanos residentes en áreas urbanas.



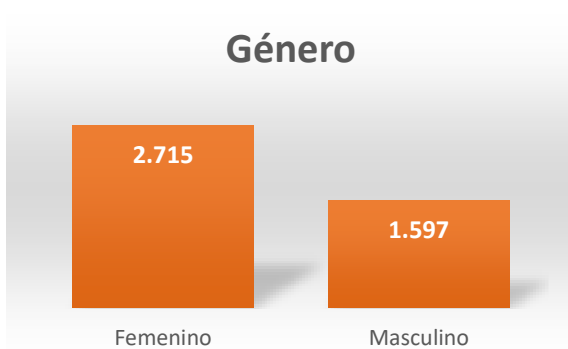
La participación proveniente de **territorios indígenas es mínima**, con apenas **3 registros**, lo cual pone de manifiesto la necesidad de fortalecer **estrategias diferenciales e interculturales**, así como mecanismos de divulgación y acompañamiento institucional que permitan una

mayor inclusión de estas comunidades en los procesos y servicios ofrecidos.

Variables Demográficas

Las categorías que componen esta variable para el análisis son: género, tipo de persona, rango de edad, nivel educativo, pertenencia étnica y grupo poblacional.

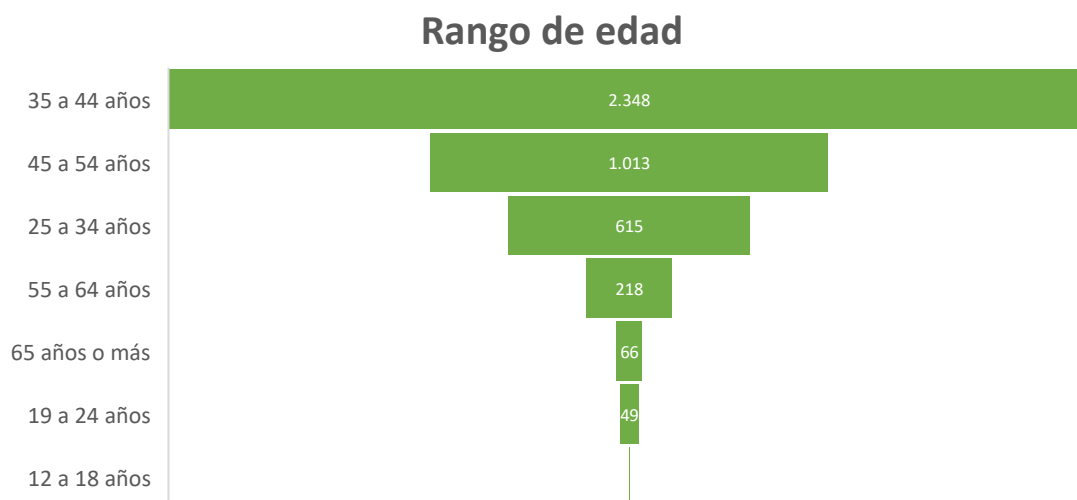
• Género



En cuanto al género, se obtuvo información de **4.312 ciudadanos**. De ellos, **2.715 personas (62,96%)** se identificaron con el género **femenino**, mientras que **1.597 (37,04%)** se identificaron con el género **masculino**. La distribución evidencia una mayor participación de mujeres dentro de la población caracterizada durante el primer semestre de 2026.

• Rango de Edad

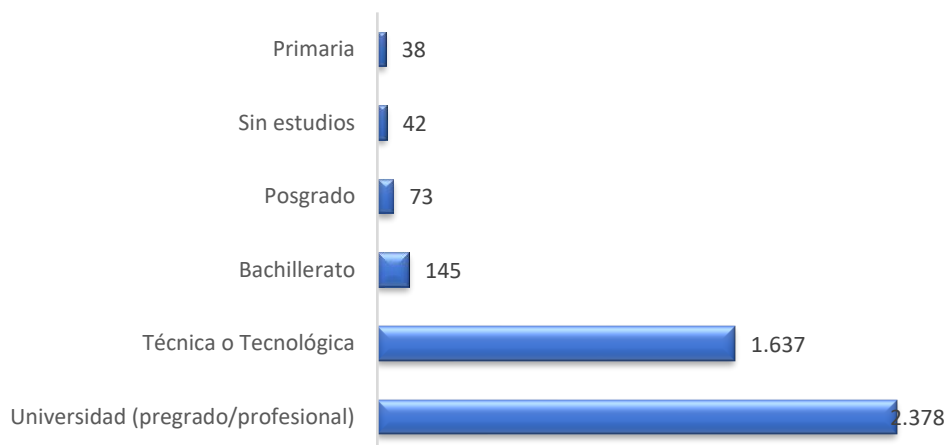
Respecto a la distribución por edad, la caracterización evidencia que la mayor participación corresponde al rango entre **35 y 44 años**, con **2.348 ciudadanos (54,45%)**. Le siguen las personas entre **45 y 54 años**, con **1.013 registros (23,49%)**, y aquellas entre **25 y 34 años**, con **615 ciudadanos (14,26%)**. Los rangos de **55 a 64 años** representan el **5,06%**, mientras que las personas de **65 años o más** corresponden al **1,53%** de la población caracterizada. Finalmente, los grupos de **19 a 24 años** y **12 a 18 años** representan el **1,14%** y el **0,07%**, respectivamente, del total de respuestas registradas para este atributo.



• Nivel de Escolaridad

De las **4.313 personas** que suministraron información sobre su nivel educativo, **2.378 ciudadanos (55,13%)** manifestaron contar con formación universitaria, constituyéndose en el nivel de escolaridad con mayor representación dentro de la población caracterizada. En segundo lugar, **1.637 personas (37,95%)** indicaron contar con formación técnica o tecnológica. Por su parte, **145 ciudadanos (3,36%)** reportaron haber cursado bachillerato, **73 (1,69%)** poseen estudios de posgrado, **42 (0,97%)** señalaron no contar con estudios y **38 personas (0,88%)** indicaron haber cursado únicamente educación primaria.

Nivel educativo



• Pertenencia Étnica

Respecto al reconocimiento de pertenencia a grupos étnicos, se obtuvo información de **4.314 personas naturales**. De ellas, **4.303 ciudadanos (99,74%)** manifestaron **no pertenecer** a un grupo étnico, mientras que **11 personas (0,26%)** indicaron que sí pertenecen a alguno de los pueblos o comunidades reconocidos. Estos resultados corresponden exclusivamente a las respuestas suministradas por los ciudadanos durante el proceso de caracterización.

Las **11 personas** que manifestaron pertenecer a un grupo étnico reportaron diferentes formas de autorreconocimiento. La categoría con mayor frecuencia fue **"Prefiero no decirlo"**, con **4 registros (36,36%)**, seguida por **Pueblo Indígena**, con **3 personas (27,27%)**. Las categorías **Pueblo Negro**, **Pueblo Afrocolombiano**, **Comunidad Campesina** y **Otras** registraron **un caso cada una**, equivalente al **9,09%** respectivamente. La distribución presentada corresponde únicamente a la población que manifestó pertenecer a algún grupo étnico.

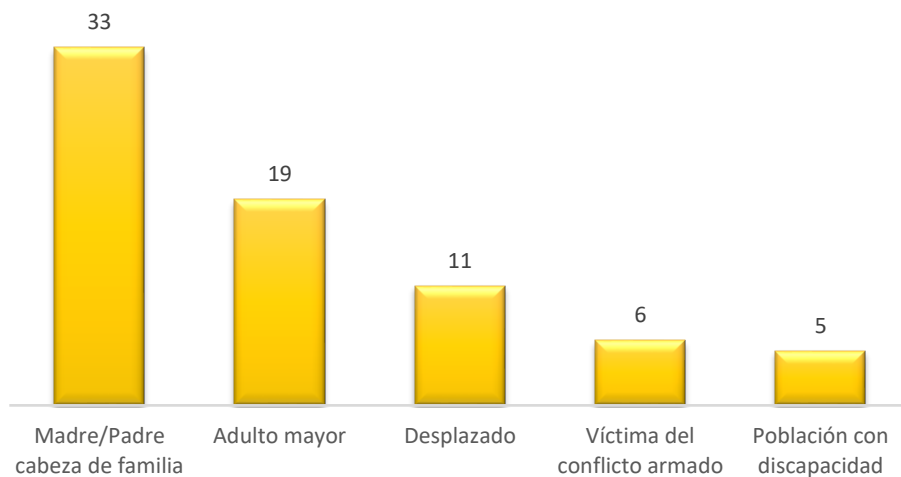
Entre las personas que se identificaron como pertenecientes a un pueblo indígena se registraron **tres respuestas**, distribuidas de manera equitativa entre los pueblos **Emberá, Misak** y la categoría **Otras**, con **un registro cada uno**, equivalente al **33,33%** del total de respuestas obtenidas para este atributo.



• Condiciones diferenciales

En relación con las condiciones diferenciales, se obtuvo información de **4.313 ciudadanos**. La mayoría de los registros, correspondientes a **4.239 personas (98,29%)**, indicaron no encontrarse en ninguna de las condiciones consultadas. Entre quienes reportaron alguna condición, **33 ciudadanos (0,77%)** manifestaron ser **madre o padre cabeza de familia**, **19 (0,44%)** se identificaron como **adultos mayores**, **11 (0,26%)** como **personas desplazadas**, **6 (0,14%)** como **víctimas del conflicto armado** y **5 personas (0,12%)** reportaron encontrarse en condición de discapacidad.

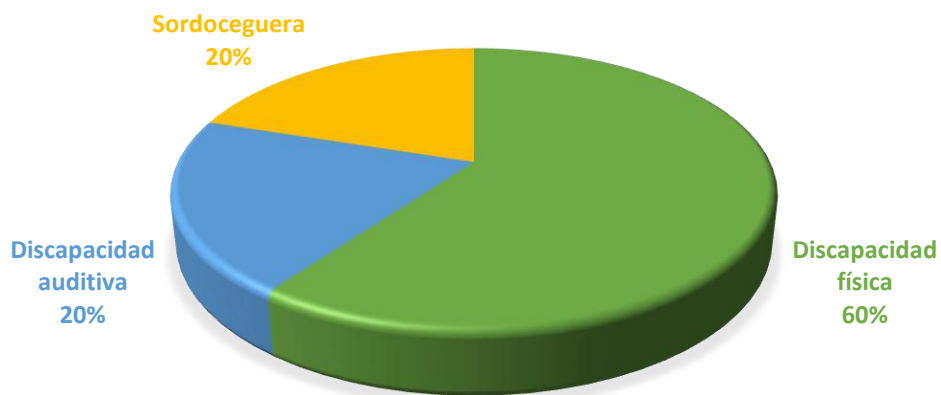
Condiciones Diferenciales



• Tipo de Discapacidad

De las **cinco personas** que manifestaron encontrarse en condición de discapacidad, **tres (60%)** reportaron presentar **discapacidad física**, mientras que **una persona (20%)** indicó **discapacidad auditiva** y **una persona (20%)** reportó **sordoceguera**. La información presentada corresponde exclusivamente a los ciudadanos que respondieron afirmativamente a la condición de discapacidad dentro del proceso de caracterización.

TIPO DE DISCAPACIDAD



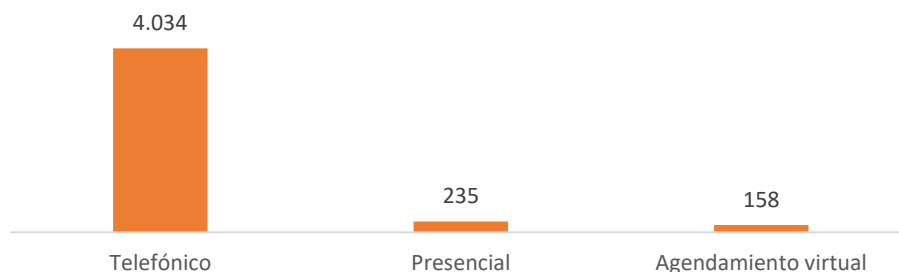
Variables Intrínsecas

• Canal de atención por medio del cual se contactó con el Ministerio

Durante el primer semestre de 2026 se registraron **4.427 interacciones** de ciudadanos y grupos de valor a través de los diferentes canales de atención del Ministerio de Minas y Energía. El **canal telefónico** fue el medio de contacto más utilizado, con **4.034 registros**, lo que representa el **91,13%** del total de las atenciones caracterizadas. En segundo lugar, se ubicó el **canal presencial**, con **235 interacciones (5,31%)**, seguido por el **agendamiento virtual**, con **158 registros (3,57%)**.

La distribución de los resultados evidencia que la mayor parte de la ciudadanía que participó en el proceso de caracterización accedió a la oferta institucional a través del canal telefónico, el cual concentró más de nueve de cada diez atenciones registradas durante el período analizado. Por su parte, los canales presencial y de agendamiento virtual representaron conjuntamente el **8,87%** de las interacciones, correspondiente a **393 registros**, reflejando el uso de los diferentes mecanismos de atención habilitados por la Entidad.

Canal de atención



Nota Metodológica: La información presentada corresponde a los ciudadanos que diligenciaron la encuesta de caracterización durante su interacción con el Ministerio de Minas y Energía en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

• Medio o canal por el cual recibe información del Ministerio

Con el propósito de identificar los medios a través de los cuales la ciudadanía suele acceder a la información institucional del Ministerio de Minas y Energía, se consultó a **4.427 ciudadanos y grupos de valor** sobre el canal de comunicación que utilizan con mayor frecuencia.

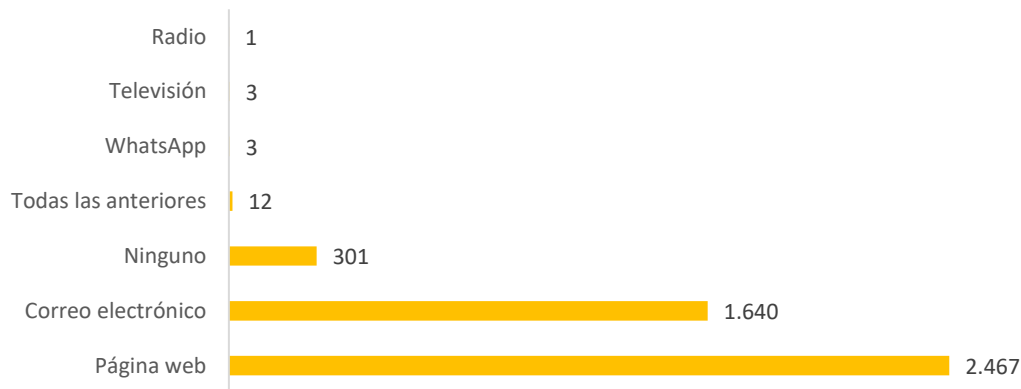
Los resultados evidencian que la **página web institucional** constituye el principal medio de consulta, con **2.467 registros**, equivalentes al **55,73%** del total de las respuestas. En segundo lugar, se encuentra el **correo electrónico**, seleccionado por **1.640 ciudadanos (37,04%)**, consolidándose como el segundo canal de comunicación más utilizado para acceder a información del Ministerio.

Por otra parte, **301 personas (6,80%)** manifestaron que **no utilizan ninguno de los medios consultados** para obtener información institucional. Las demás opciones registraron una participación marginal, donde **12 ciudadanos (0,27%)** indicaron utilizar **todos los canales**.

disponibles, mientras que **WhatsApp** y **televisión** registraron **3 respuestas cada uno (0,07%)**, y **radio** obtuvo **1 registro (0,02%)**.

En términos generales, la información evidencia que **el 92,77% de la ciudadanía caracterizada obtiene información del Ministerio a través de canales digitales**, principalmente mediante la **página web** y el **correo electrónico**, los cuales concentran **4.107 registros** del total de respuestas. Estos resultados describen la distribución de los canales de consulta reportados por los ciudadanos durante el proceso de caracterización correspondiente al primer semestre de 2026.

Medio o Canal de Comunicación por donde suele obtener información del Ministerio de Minas y Energía

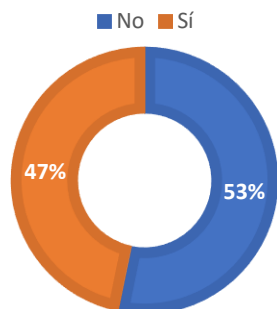


Variables de Comportamiento

• Frecuencia con la que se contacta en el Ministerio

Esta variable busca conocer la periodicidad con la cual la ciudadanía se contacta con la Entidad, permitiendo de esta manera identificar ciudadanos frecuentes, para ello se hizo uso de dos preguntas: ¿es la primera vez que se comunica con el Ministerio? y la frecuencia con la que usa los canales de atención.

¿ES LA PRIMERA VEZ QUE SE COMUNICA O REALIZA TRÁMITES CON EL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA?

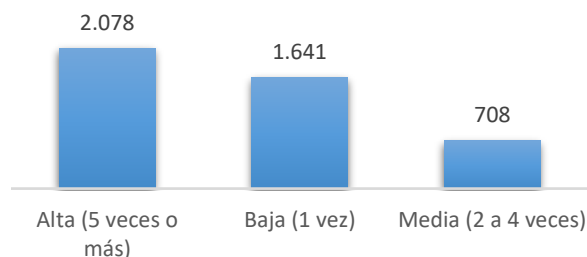


Durante el primer semestre de 2026, **4.427 ciudadanos** respondieron si era la primera vez que se comunicaban o realizaban un trámite con el Ministerio de Minas y Energía. Los resultados muestran que **2.355 personas (53,20%)** manifestaron haber tenido interacciones previas con la Entidad, mientras que **2.072 ciudadanos (46,80%)** indicaron que era su primer contacto con el Ministerio.

La distribución de las respuestas evidencia una participación equilibrada entre ciudadanos que ya habían utilizado los servicios o canales de atención institucional y aquellos que establecieron una interacción por primera vez durante el periodo analizado. En términos porcentuales, poco más de la mitad de la población caracterizada corresponde a usuarios recurrentes, mientras que cerca de la mitad restante está conformada por ciudadanos que accedieron por primera vez a la oferta institucional del Ministerio.

En relación con la frecuencia de uso de los canales de atención, **2.078 ciudadanos (46,94%)** manifestaron hacer un uso **alto**, correspondiente a cinco o más interacciones con el Ministerio. Por su parte, **1.641 personas (37,07%)** indicaron un **uso bajo**, equivalente a una única interacción, mientras que **708 ciudadanos (15,99%)** señalaron utilizar los canales con una frecuencia **media**, entre dos y cuatro ocasiones.

Frecuencia de uso



Los resultados muestran que cerca de la mitad de la población caracterizada corresponde a ciudadanos con un nivel alto de interacción con el Ministerio, mientras que poco más de un tercio reportó un único contacto durante el periodo de referencia. La categoría de frecuencia media representa aproximadamente una sexta parte del total de respuestas registradas.

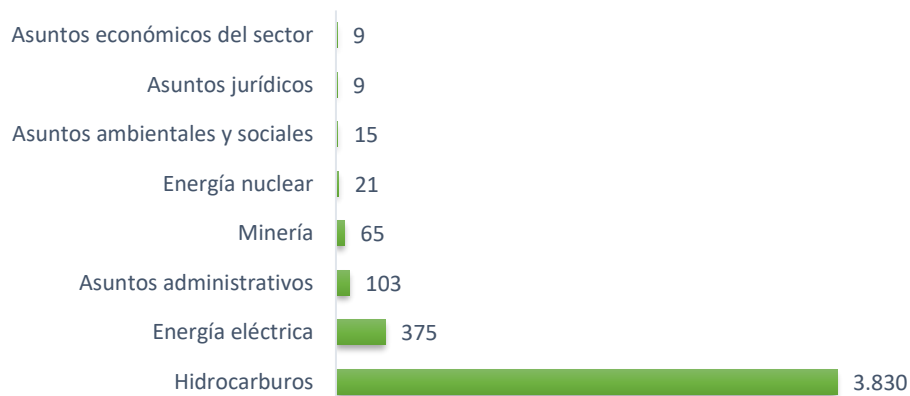
• Temática de mayor interés

Respecto al segmento de interés asociado a la interacción de la ciudadanía con el Ministerio, se registraron **4.427 respuestas**. El segmento de **Hidrocarburos** concentra **3.830 registros (86,52%)**, representando la mayor proporción de la población caracterizada. En segundo lugar, se encuentra **Energía eléctrica**, con **375 ciudadanos (8,47%)**, seguido por **Asuntos administrativos**, con **103 registros (2,33%)**, y **Minería**, con **65 ciudadanos (1,47%)**.



Los segmentos relacionados con **Energía nuclear, Asuntos ambientales y sociales, Asuntos jurídicos y Asuntos económicos del sector** representan, en conjunto, el **1,21%** de las respuestas registradas durante el período.

Segmento de interés



• Razón que lo motivó a contactarse con el Ministerio de Minas y Energía

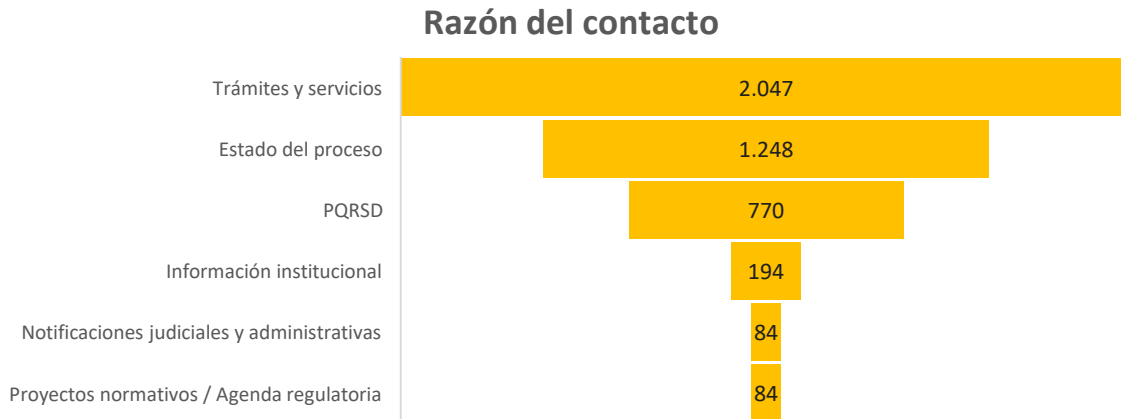
Con el propósito de conocer las principales razones por las cuales la ciudadanía interactúa con el Ministerio de Minas y Energía, la encuesta de caracterización incluyó una pregunta orientada a identificar el motivo principal que dio origen al contacto con la Entidad. Esta información permite reconocer los asuntos de mayor demanda por parte de la ciudadanía y orientar el fortalecimiento de los canales y servicios institucionales.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron **4.427 interacciones** de ciudadanos y grupos de valor con el Ministerio de Minas y Energía. Los resultados muestran que **los trámites y servicios** constituyen la principal razón de contacto con la Entidad, al registrar **2.047 respuestas**, equivalentes al **46,24%** del total de la población caracterizada.

La segunda razón de interacción corresponde a la consulta sobre el **estado de un proceso**, con **1.248 registros (28,19%)**, seguida por la presentación o gestión de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**, que concentró **770 respuestas (17,39%)**. Estas tres categorías reúnen **4.065 registros**, equivalentes al **91,82%** del total de las respuestas obtenidas, lo que evidencia que la mayor parte de las interacciones ciudadanas estuvieron relacionadas con la gestión de servicios, el seguimiento de actuaciones administrativas y el ejercicio de los mecanismos de participación y atención al ciudadano.

En menor proporción, **194 ciudadanos (4,38%)** manifestaron contactar al Ministerio para solicitar **información institucional**, mientras que las categorías **Notificaciones judiciales y administrativas y Proyectos normativos o Agenda regulatoria** registraron **84 respuestas cada una**, representando

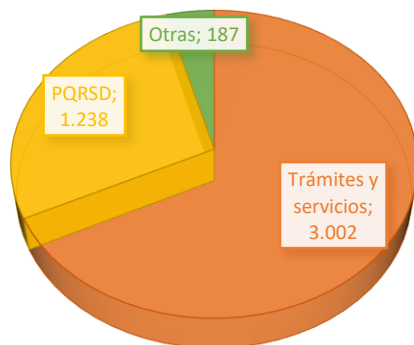
individualmente el **1,90%** del total de las respuestas. En conjunto, estas tres categorías corresponden al **8,18%** de las interacciones registradas durante el periodo.



- **Finalidad de la interacción con el Ministerio de Minas y Energía**

Así mismo, con el fin de conocer el propósito de la interacción realizada por la ciudadanía durante su contacto con el Ministerio de Minas y Energía, la encuesta de caracterización incluyó una pregunta orientada a identificar la finalidad principal de la gestión adelantada. Esta información permite conocer los tipos de gestiones realizadas por los ciudadanos y grupos de valor durante el período analizado.

FINALIDAD DE LA INTERACCIÓN



Durante el primer semestre de 2026, **4.427 ciudadanos y grupos de valor** informaron la finalidad de la gestión realizada ante el Ministerio de Minas y Energía. Los resultados muestran que **3.002 ciudadanos (67,82%)** manifestaron que su interacción tuvo como propósito la **gestión de un trámite o servicio**, constituyéndose en la finalidad con mayor participación dentro de la población caracterizada.

En segundo lugar, se encuentran las gestiones relacionadas con **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y**

Denuncias (PQRSD), con **1.238 registros (27,97%)**, mientras que **187 ciudadanos (4,22%)** indicaron que su contacto obedeció a **otras finalidades** no contempladas en las categorías anteriores.

En conjunto, las gestiones relacionadas con **trámites y servicios** y **PQRSD** concentran **4.240 registros**, equivalentes al **95,79%** del total de respuestas, lo que evidencia que la mayor parte de las

interacciones de la ciudadanía estuvieron orientadas a la gestión de servicios institucionales y al ejercicio de los mecanismos de atención al ciudadano durante el período analizado.

- **Trámites o procesos administrativos gestionados por la ciudadanía**

Con el propósito de identificar los trámites y procesos administrativos que registran una mayor demanda por parte de la ciudadanía, la encuesta solicitó a quienes indicaron que la finalidad de su interacción correspondía a la gestión de un trámite o servicio señalar el trámite específico adelantado ante el Ministerio de Minas y Energía. En consecuencia, **el universo de análisis de esta pregunta corresponde únicamente a las personas que seleccionaron la opción "Trámites y servicios" en la pregunta anterior.**

Trámite o proceso administrativo	Total	%
Registro de agentes y actores en el SICOM – GNCV y reportes de información	2.788	92,72%
Declaración de utilidad pública para proyectos de energía eléctrica	99	3,29%
Permiso para construir y operar planta de abastecimiento de combustibles líquidos	48	1,60%
Distribución del impuesto de industria y comercio	26	0,86%
Registro de transportadores para zonas de frontera	25	0,83%
Fijación de capacidad instalada y fecha de entrada en operación	11	0,37%
Registro como productor de alcohol carburante	5	0,17%
Certificado de dedicación exclusiva del sector hidrocarburos	5	0,17%
Total	3.007	100%

Entre los ciudadanos que manifestaron que la finalidad de su interacción correspondía a la gestión de un trámite o servicio y suministraron información sobre el trámite adelantado, el **Registro de agentes y actores en el SICOM – GNCV y reportes de información** concentra **2.788 registros**, equivalentes al **92,72%** del total de respuestas obtenidas para este atributo, constituyéndose en el trámite con mayor participación durante el período analizado.

En segundo lugar, se encuentra la **Declaración de utilidad pública para proyectos de energía eléctrica**, con **99 registros (3,29%)**, seguida por el **Permiso para construir y operar planta de abastecimiento de combustibles líquidos**, con **48 respuestas (1,60%)**. Los demás trámites presentan participaciones individuales inferiores al **1%**, entre ellos la **Distribución del impuesto de industria y comercio (0,86%)**, el **Registro de transportadores para zonas de frontera (0,83%)**, la **Fijación de capacidad instalada y fecha de entrada en operación (0,37%)**, el **Registro como productor de alcohol carburante (0,17%)** y el **Certificado de dedicación exclusiva del sector hidrocarburos (0,17%)**.

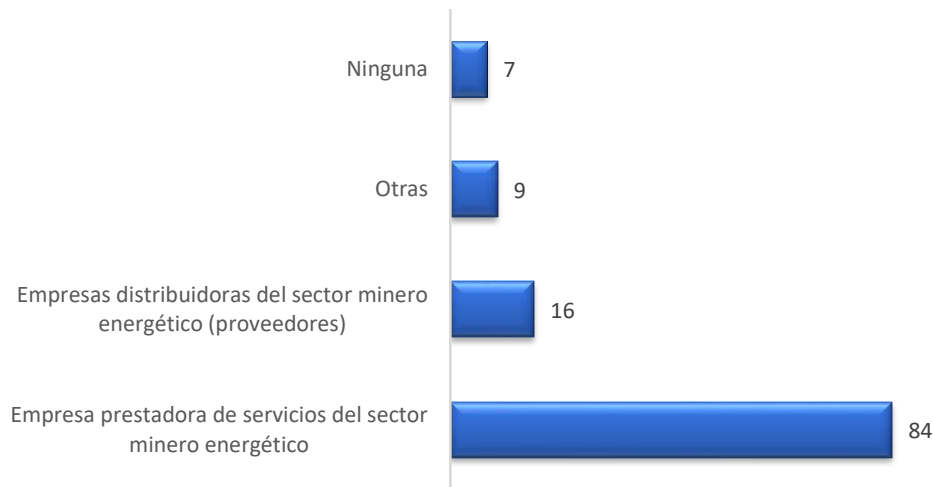
2.2 Persona Jurídica

- **Tipo de organización a la que pertenece**

De las **116 personas jurídicas** caracterizadas durante el periodo, **84 organizaciones (72,41%)** se identificaron como **empresas prestadoras de servicios del sector minero energético**, constituyéndose en la categoría con mayor representación. Por su parte, **16 organizaciones**

(13,79%) manifestaron corresponder a **empresas distribuidoras o proveedoras del sector**, mientras que **9 registros (7,76%)** se clasificaron en la categoría **Otras** y **7 organizaciones (6,03%)** indicaron no pertenecer a ninguna de las opciones disponibles. La distribución refleja la composición de las personas jurídicas que interactuaron con la Entidad durante el primer semestre de 2026.

Tipo de organización



3. Conclusiones

La caracterización de la ciudadanía realizada durante el primer semestre de 2026 permitió consolidar información de **4.427 ciudadanos y grupos de valor** que interactuaron con el Ministerio de Minas y Energía a través de los diferentes canales de atención. Los resultados obtenidos constituyen un insumo para conocer las características de la población atendida, identificar los principales motivos de interacción con la Entidad y fortalecer la toma de decisiones en materia de servicio al ciudadano, participación ciudadana y mejoramiento continuo.

La información recopilada evidencia que la población caracterizada está conformada principalmente por **personas naturales**, con una mayor participación de mujeres y ciudadanos entre los **35 y 44 años**, residentes principalmente en zonas urbanas. Asimismo, la caracterización refleja una cobertura geográfica amplia, con registros provenientes de la totalidad del territorio nacional y una mayor concentración de ciudadanos residentes en Bogotá D.C., seguida por departamentos como Nariño, Bolívar, Atlántico y Antioquia.

En relación con los canales de atención, la caracterización evidenció que el **canal telefónico** concentró la mayor proporción de las interacciones registradas durante el período analizado, seguido por la atención presencial y el agendamiento virtual. Este comportamiento muestra que, aunque la encuesta de caracterización se aplicó en todos los canales de atención habilitados por el



Ministerio, el canal telefónico continúa siendo el principal medio de contacto utilizado por la ciudadanía para acceder a la oferta institucional y gestionar sus requerimientos.

Los resultados también permiten identificar que las principales razones por las cuales la ciudadanía establece contacto con el Ministerio están relacionadas con la gestión de **trámites y servicios**, la consulta sobre el **estado de los procesos** y la presentación de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**. De igual manera, la finalidad de la interacción evidencia una participación predominante de gestiones asociadas a trámites y servicios, dentro de las cuales el **Registro de Agentes y Actores en el SICOM – GNCV y reportes de información** concentra el mayor número de solicitudes registradas durante el período.

Respecto a los mecanismos utilizados por la ciudadanía para acceder a la información institucional, la **página web** y el **correo electrónico** se consolidan como los principales medios de consulta, concentrando más del noventa por ciento de las respuestas obtenidas en este atributo. Esta información constituye un referente importante para orientar las acciones de divulgación institucional y fortalecer las estrategias de comunicación dirigidas a la ciudadanía y a los grupos de valor.

Finalmente, la caracterización realizada durante el primer semestre de 2026 constituye un insumo para la planeación institucional y el fortalecimiento de la gestión del servicio al ciudadano. La información obtenida permite actualizar el conocimiento sobre las características de la población que interactúa con el Ministerio, apoyar la formulación y seguimiento de estrategias institucionales y contribuir a la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los canales de atención, la participación ciudadana y la prestación de los servicios institucionales.

4. Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos durante la caracterización de la ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2026, se plantean las siguientes recomendaciones para fortalecer la gestión del servicio al ciudadano y el aprovechamiento de la información recopilada:

1. **Mantener la aplicación de la encuesta de caracterización en todos los canales de atención**, garantizando la recolección continua de información sobre las características de la ciudadanía y permitiendo realizar análisis comparativos entre diferentes periodos.
2. **Utilizar los resultados de la caracterización como insumo para la actualización y seguimiento de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, la Estrategia de Participación Ciudadana y los demás instrumentos de planeación institucional**, de manera que las acciones respondan a las características y necesidades identificadas en la población atendida.
3. **Fortalecer las estrategias de divulgación de los canales institucionales de información**, aprovechando que la página web y el correo electrónico constituyen los principales medios



utilizados por la ciudadanía para consultar información del Ministerio, promoviendo el acceso oportuno a contenidos de interés y servicios institucionales.

4. **Realizar seguimiento periódico al comportamiento de las razones de contacto y de los trámites con mayor demanda**, con el propósito de identificar cambios en las necesidades de la ciudadanía y generar información que apoye la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los canales de atención y la prestación de los servicios institucionales.
5. **Continuar promoviendo el diligenciamiento de la encuesta de caracterización durante la atención de la ciudadanía**, con el fin de mantener una base de información actualizada que permita conocer la evolución del perfil de los ciudadanos y grupos de valor que interactúan con el Ministerio.
6. **Socializar los principales resultados de la caracterización con las dependencias del Ministerio**, promoviendo el uso de esta información como herramienta para la planeación de acciones, el diseño de estrategias de comunicación y el fortalecimiento de los procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.