



## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### SEXTO BIMESTRE DE 2024

1 de noviembre de 2024 al 31 de diciembre de 2024

UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UCGA-

Bogotá, D.C., enero de 2025

## Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. Muestra	3
2. Caracterización	4
2.1. Tipo de persona	4
2.2. Sexo e identidad de género	4
2.3. Ciudad y país de contacto	4
2.4. Discapacidad	5
2.5. Etnias	6
2.6. Grupos poblacionales	6
3. Trámites y servicios	7
4. Canales	7
5. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción	8
5.1. Lenguaje claro	9
5.2. Información en la web.	10
6. Aspectos para mejorar en la atención según la ciudadanía	10

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento y desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía – UCGA-, mediante la Resolución 1019 del 3 de octubre de 2023, esta dependencia aplica la encuesta de satisfacción ciudadana por la atención recibida en nuestros canales de primer contacto - WhatsApp, celular, conmutador, chat web y ventanilla única de correspondencia-, cuyo objetivo es evaluar la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la entidad.

Así mismo, la encuesta nos permite recopilar datos de caracterización ciudadana, uso de lenguaje claro en la comunicación, disponibilidad y claridad en la información a la que la ciudadanía tiene acceso por nuestra página web.

Para la aplicación de esta encuesta, una vez termina la interacción por el canal consultado, nuestros agentes de canal de primer contacto le brindan a la ciudadanía link o QR al que la ciudadanía accede de manera voluntaria para diligenciar la encuesta de satisfacción a la ciudadanía por la atención recibida en canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Se efectúa la revisión a los resultados obtenidos durante el mes noviembre y diciembre del año 2024, respecto de la encuesta de satisfacción con la atención brindada, aplicada a las personas que interactuaron por los canales de atención de primer contacto (telefónico, presencial, chat web y WhatsApp).

Dicha encuesta, permite medir 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 a la ciudadanía, la calidad de la infraestructura para atender a los usuarios, dominio del tema por parte de los funcionarios, la amabilidad y actitud de respeto del personal del Ministerio en la atención.

Por lo anterior, mediante el presente informe se dan a conocer los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la aplicación de la encuesta durante el mes de noviembre y diciembre de 2024.

### 1. Muestra

Para la realización del informe de resultados de la encuesta de satisfacción, se contó con una muestra no probabilística de tipo voluntaria, lo que quiere decir que el Ministerio no selecciona la cantidad de personas que responderán, sino que la ciudadanía tiene la opción de participar de manera voluntaria en la encuesta, la cual se encuentra disponible al finalizar su interacción con el Ministerio.

De un total de 296 atenciones por nuestros canales de primer contacto y registradas durante el periodo de análisis 73 personas iniciaron la evaluación de la encuesta, no obstante, a la pregunta: **¿Autorizo expresa e irrevocablemente de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el tratamiento de la información conforme a lo estipulado en la Política de Protección y Tratamiento de datos personales?** Tres (3) personas no autorizaron, mientras que 69 personas autorizaron y decidieron participar y responder la encuesta de satisfacción, lo que representa que la muestra fue del 24% atenciones.

## 2. Caracterización

### 2.1. Tipo de persona

De las 69 personas que respondieron en el mes de análisis, 58 personas se identificaron como personas naturales, mientras que 11 personas se identificaron como personas jurídicas, lo que evidencia predominio de personas naturales como el principal grupo de interés.

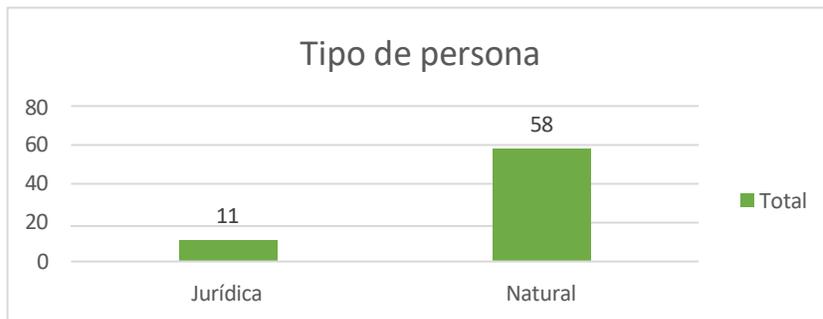


Ilustración 1. Tipo de Persona. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía 2024. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Dentro de las personas jurídicas que nos evaluaron, se encuentran algunas pertenecientes al sector ambiental, de mantenimiento y logística, de fabricación de productos para construcción y sector defensa.

### 2.2. Sexo e identidad de género

De acuerdo con los datos del mes de reporte, del 100% de personas que nos evaluaron, el 84% se identificó dentro de alguna opción de sexo e identidad de género y como resultado se tiene que 32 personas se identificaron como hombres del género masculino, mientras que 26 personas se identificaron como mujeres con género femenino.

### 2.3. Ciudad y país de contacto

Teniendo en cuenta la caracterización geográfica, se evidencia que, durante el sexto bimestre de 2024 la ciudad predominante de contacto es Bogotá con el 32%, seguido del 14% que se encuentra distribuido entre los departamentos de Valle del Cauca, Bolívar, Putumayo y Nariño.

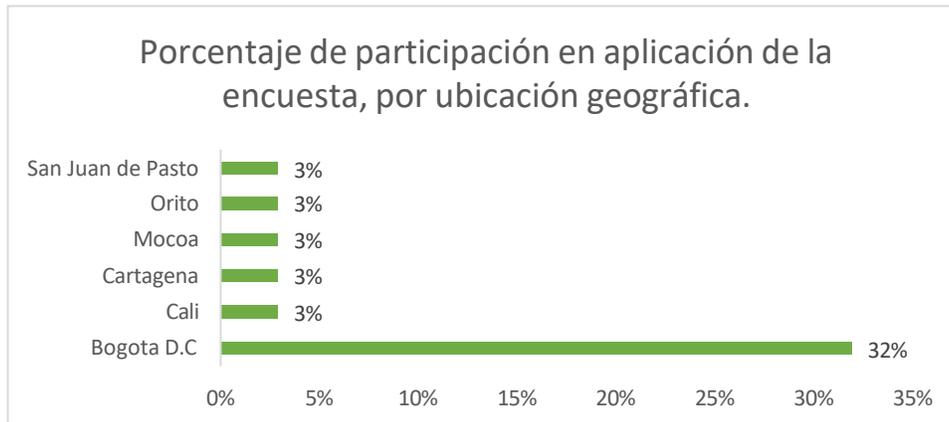


Ilustración 2. Porcentaje de participación por ubicación geográfica, en aplicación de la encuesta de satisfacción por la atención recibida en canales de primer contacto. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía 2024, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

#### 2.4. Discapacidad

Del 100% de personas que nos evaluaron, el 97% (67 personas) indica que no cuenta con algún tipo de discapacidad, mientras que el 2% restante está representado en 1 persona con discapacidad intelectual y 1 persona con discapacidad psicosocial. Por tanto, es importante seguir trabajando en la accesibilidad web, sensibilización a los colaboradores de canales de primer contacto para la atención a personas en condición de discapacidad y en general seguir promoviendo acciones que garanticen el derecho al acceso de información.



Ilustración 3. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía, ¿Cuenta con algún tipo de discapacidad?. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

## 2.5. Etnias

El 100% de personas, el 83% (57) indicó que no pertenecen a algún grupo étnico, mientras que el 14% (10 personas) manifestó ser indígena, negro, mulato y afrodescendiente.

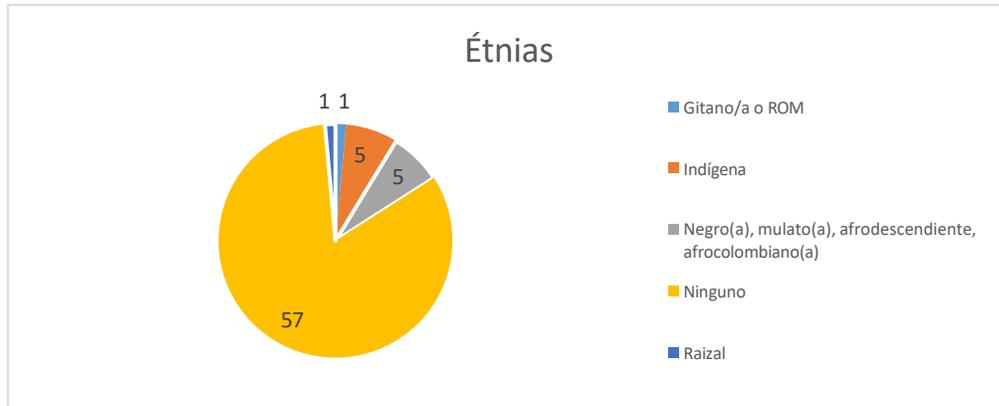


Ilustración 4. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía, ¿Pertenece a algún grupo étnico?. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

## 2.6. Grupos poblacionales

Del 100% de personas que respondieron, el 59% no se identificaron dentro de algún grupo poblacional, pero seguido de eso el 17% (12 personas) se identificaron como personas víctimas del conflicto armado, seguido del 10% que se identificaron como persona campesina. Por los datos de grupos poblacionales, es importante seguir fortaleciendo los canales y la información dada en ellos, de tal manera que se garantice que todas las personas puedan tener acceso al portafolio de trámites y servicios de la entidad.

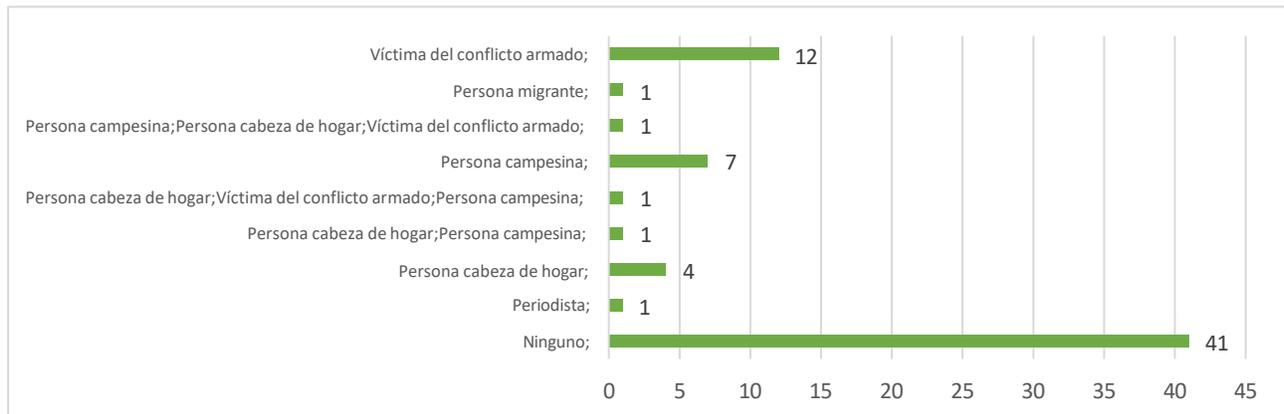


Ilustración 5. ¿Pertenece a algún grupo poblacional?, Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### 3. Trámites y servicios

Durante el mes de noviembre y diciembre de 2024, la categoría de trámite y/o información requerida por los ciudadanos, fue información general que representa el 40% de las consultas. Seguido se encuentra con el 32% la categoría de otros, sugiriendo que, dentro de las opciones enlistadas, no se encontraba el motivo de consulta de esas 22 personas.

En temas específicos, se encuentra Asistencia técnica requerida por un 10% de la ciudadanía. Entre tanto, los temas específicos de menos demanda fueron VITAL (5 registros - 7,2%), Reglamentos de carácter general (2 registros - 2,9%), Aprobación Nacional para Proyectos MDL (1 registro - 1,4%), Evaluación de Viabilidad de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal" (1 registro - 1,4%).

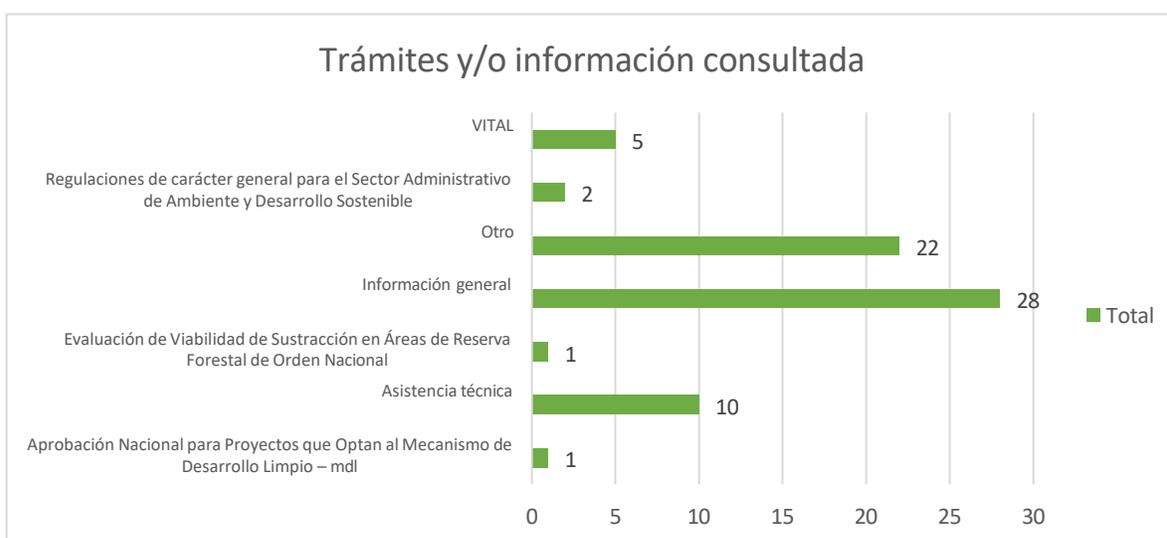


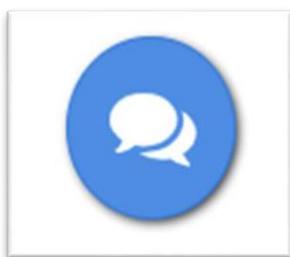
Ilustración 6. Trámites y servicios consultados. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía 2024. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### 4. Canales

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cuenta con los siguientes canales de atención: WhatsApp, celular, conmutador, chat web y ventanilla única de correspondencia. Una vez la ciudadanía termina su interacción con nuestros agentes de canales de primer contacto, se les invita a participar en la aplicación de la encuesta de satisfacción.

Por lo anterior, a partir de la aplicación de la encuesta de satisfacción se reveló que durante el periodo de reporte, del total de personas que se contactaron, 51 personas que representan el 74%, lo hicieron por Whatsapp; mientras que 18 personas representan el 26% que lo hicieron a través de Chat institucional de página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, lo que sugiere que la ciudadanía prefiere

interactuar con la entidad a través de canales digitales, toda vez que buscan respuestas inmediatas a sus solicitudes. Por tanto, es de vital importancia la capacitación constante a los agentes que atienden canales de primer contacto, de tal manera que la experiencia de la ciudadanía sea satisfactoria.



**Chat Web Minambiente**  
26%



**Whatsapp**  
74%

*Ilustración 7. Canales utilizados por la ciudadanía. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía 2024. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.*

## 5. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción

Para conocer la experiencia de la ciudadanía sobre la atención y servicio brindado, la encuesta de satisfacción evaluó tres criterios fundamentales:

- **Calidad en la atención:** Este criterio evalúa aspectos como la amabilidad, el respeto, la disposición para ayudar y la claridad con la que se brindó la información, procurando que la atención prestada sea cálida y orientada a las necesidades de la ciudadanía.
- **Tiempo de espera:** Este criterio evalúa la experiencia de la ciudadanía en cuanto al tiempo de espera para obtener ayuda y/o respuesta a sus requerimientos, por parte de nuestros agentes de canales de primer contacto.
- **Efectividad en las respuestas:** La ciudadanía evalúa su experiencia en la resolución de sus inquietudes o peticiones, además si la información brindada fue clara, completa y útil.

Para valorar los criterios mencionados, la ciudadanía se basó en la siguiente escala de calificación:

5	4	3	2	1
Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Pésimo

Una vez recopilados los datos de la encuesta, se presentan a continuación, las calificaciones dadas por la ciudadanía a cada uno de los criterios de evaluación.

Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía 2024. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1	2	3	4	5
Calidad en la atención	5	0	0	10	54
Tiempo de atención	3	1	3	14	48
Efectividad en las respuestas	5	2	4	12	46

Estos resultados indican que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha obtenido una calificación alta en los criterios de calidad en la atención, tiempo de atención y efectividad en las respuestas, con la mayoría de los usuarios otorgando una calificación de 4 y 5, lo que sugiere un servicio de atención a la ciudadanía eficiente y satisfactorio; sin embargo, es importante fortalecer la efectividad de las respuestas.

### 5.1. Lenguaje claro

Teniendo en cuenta las acciones que fortalecen la estrategia de lenguaje claro e incluyente, inclusive en el servicio brindado a través de nuestros canales de primer contacto, mediante la encuesta de satisfacción por servicio a la ciudadanía se solicita a las personas que califiquen de 1 a 5 si la información dada durante el servicio por el agente del Ministerio de Ambiente ha sido clara y comprensible. Dichos criterios son importantes toda vez que garantizan que la ciudadanía tenga respuestas rápidas, coherentes y de calidad ante las necesidades planteadas en el momento de la interacción. Por tanto, en el mes de noviembre y diciembre de 2024 nos evaluaron dichos aspectos y los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Escala de calificación	5	4	3	2	1
	Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Pésimo
Cantidad de respuestas	82	23	6	4	8
% de satisfacción lenguaje claro	67%	19%	5%	3%	7%

Tabla 1. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía 2024. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Por lo anterior, se evidencia que el 86% de las personas están satisfechas con la información recibida por parte de nuestros agentes del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Es importante continuar fortaleciendo las habilidades de comunicación en lenguaje claro e incluyente, de tal manera que el 14% representado en calificación de pésimo, malo y ni bueno ni malo, sean progresivamente más bajo; además porque es crucial que la comunicación sea inclusiva, comprensible y clara para la ciudadanía, respetando la diversidad y evitando cualquier tipo de barrera, ya sea cultural, educativa o relacionada con discapacidades.

## 5.2. Información en la web.

Del 100% de personas que nos evaluaron, el 85% (104 personas) indicaron que están satisfechos con la información que encontraron en la web y/o en otros materiales, sin embargo, el 15% (19 personas), respondieron negativamente.

Por tanto, es importante continuar con las acciones de accesibilidad tecnológica, así como traducción en lenguaje claro e incluyente, de los contenidos de trámites y servicios alojados en la web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, plataformas al servicio de la ciudadanía para radicación de solicitudes y redes sociales, de tal manera que se contribuya a garantizar el acceso a la información a todas las personas.



Ilustración 8. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por servicio a la ciudadanía, mes de septiembre y octubre 2024. Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

## 6. Aspectos para mejorar en la atención según la ciudadanía

Teniendo en cuenta lo manifestado por la ciudadanía en la encuesta de satisfacción, se identifican comentarios y sugerencias respecto a calidad, efectividad y tiempo en la atención que recibieron por el canal que nos contactaron. Algunos de ellos se relacionan textualmente a continuación:

1. “El tiempo de respuesta debe mejorar o advertir en qué horario se atiende.”
2. “Por favor ser exactos con las fechas de respuesta cuando se hace una consulta.”
3. “Un poco más de conocimiento del tema que uno pregunta.”
4. “Solicite asistencia técnica para subir por medio de la página web una respuesta de un radicado, pero la asesora solo me envió a escribir a un correo. No solucione nada, solo necesitaba el paso a paso para hacerlo.”
5. “No he recibido respuesta a tan grave afectación ambiental existente en nuestra ciudad de Cúcuta Norte de Santander.”

6. “Que el Ministerio de Medio Ambiente tenga acceso a todas los Actos Administrativos que emiten las Autoridades Ambientales Regionales para que nos puedan ayudar a la hora de realizar consulta.””
7. “Luego de contactarme al WhatsApp esta mañana, recibí respuesta como 1 hora y media después; no me siento satisfecho porque no recibí respuesta a mi inquietud de forma positiva y como lo esperaba, pues después de tanto esperar y remitir todos mis datos de contacto, la respuesta es que diligencié el formulario de PQRS para ver si me dan respuesta.”
8. “Tengo una queja ya que se están manejando mal las aguas de una obra afectando el canal y el ecosistema. La respuesta es comuníquese con otro ente y en los números asignados no contestan. Desde mi punto de vista deberían canalizar la información y a través de un programa radicar la queja y tan pronto el ente competente se apersona me llame si es necesario. Desafortunadamente no se pudo poner la queja y contaminaron el canal.”
9. “Por los teléfonos de la entidad es imposible comunicarse para resolver alguna duda.”
10. “Que tengan un enlace para solicitar citas virtuales.”
11. “En el agendamiento de citas, aunque no es la consulta actual, pero si existe una demora para lograr las citas y además en 15 minutos no es viable presentar un caso.”
12. “Hay que modificar el sitio web institucional para que sea más amigable con el usuario promedio.”
13. “La información en la página es buena, pero no encontré temáticas para solicitudes de información de la entidad solo por Whatsapp.”
14. “Esa persona escribe con horrores de ortografía, muchos errores, fue facilista y no estuvo presta a ayudarme a mi situación que requiero con urgencia, aunque le dije que era muy mal servicio fue irónica en su respuesta. Deberían darle el puesto a alguien que valore más el trabajo y que de verdad lo haga. Muy mal servicio.”

## **NELSON HUMBERTO LEÓN ACUÑA**

### **COORDINADOR UNIDAD COORDINADORA PARA EL GOBIERNO ABIERTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Proyecto: Carolina Avila Morales – Contratista UCGA  
Revisó: Andrea Carrillo – Profesional Especializada UCGA  
Aprobó: Nelson Humberto León Acuña – Coordinador UCGA