



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN CANALES DE PRIMER CONTACTO.

**PRIMER BIMESTRE DE 2025
1 de enero de 2025 al 28 de febrero de 2025**

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

Bogotá, D.C., junio de 2025

Tabla de 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. Lugares de contacto.	5
2.3.1. País de contacto.....	5
2.3.2. Ciudades	5
2.4. Discapacidad.....	6
2.5. Etnias	6
2.6. Grupos poblacionales	7
3. Trámites	7
4. Canales.....	8
5. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción.....	9

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 – presencial, virtual y telefónico-, 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.

Dicha encuesta, permite medir tiempos de respuesta en la atención, la calidad de la respuesta brindada, claridad del agente para transmitir la información a la ciudadanía, el dominio del tema por parte de los agentes que prestan el servicio, 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 producto de la aplicación de la encuesta durante el mes de enero y febrero de 2025.

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 1.649 atenciones por nuestros canales de primer contacto y registradas durante el periodo de análisis, 106 (6,42%) ciudadanos iniciaron la evaluación de la encuesta. Todas las personas autorizaron y respondieron la encuesta de satisfacción. Es decir, que 1.543 personas atendidas no evaluaron el servicio prestado.

2. Caracterización

2.1. Tipo de persona

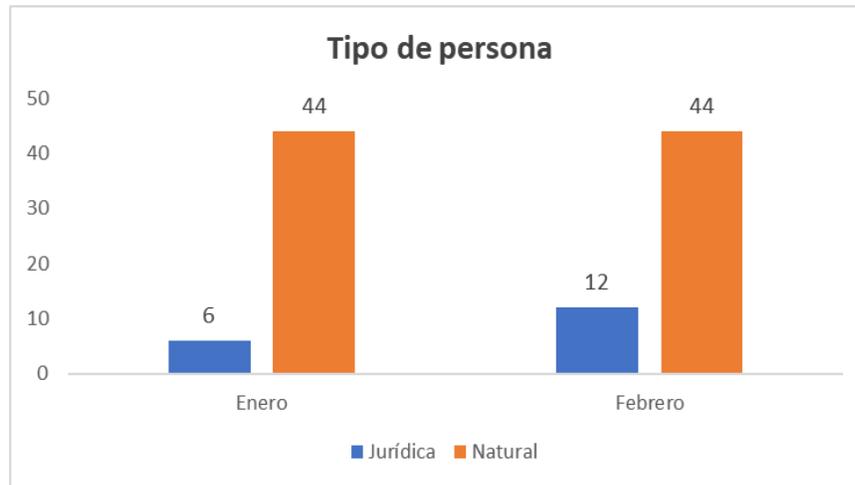


Ilustración 1. Tipo de Persona. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto enero y febrero 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

De las 106 personas que respondieron en el periodo de análisis, 88 personas se identificaron como personas naturales, mientras que 18 personas se identificaron como personas jurídicas, lo que evidencia predominio de personas naturales como el principal grupo de interés. Dentro de las personas jurídicas que nos evaluaron, se encuentran algunas pertenecientes al sector ambiental, gubernamental, de salud y servicios.

2.2. Sexo e identidad de género.

De acuerdo con los datos del mes de reporte, del 100% de personas que nos evaluaron, es decir 106 personas, el 83% se identificó dentro de alguna opción de sexo e identidad de género, mientras que el 17% no se identificó, toda vez que pertenecen a tipo de personas jurídicas.

Como resultado se tiene que 49 personas se identificaron como hombres del género masculino, mientras que 39 personas se identificaron como mujeres con género femenino.

2.3. Lugares de contacto.

2.3.1. País de contacto



Ilustración 2. ¿De qué país nos contactó? Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto enero y febrero 2025, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta la caracterización geográfica, se evidencia que, durante el bimestre reportado, el país predominante de contacto es Colombia. No obstante, nos contactaron de países europeos y suramericanos, solicitando información general.

2.3.2. Ciudades

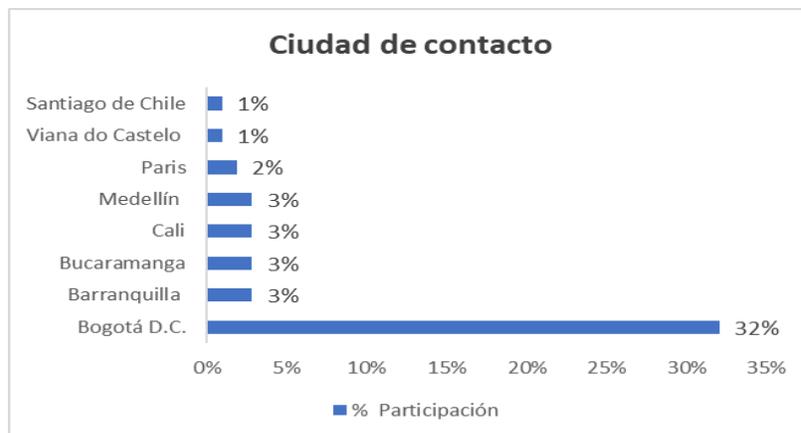


Ilustración 3. ¿De qué ciudad nos contactó? Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto enero y febrero 2025, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta la caracterización geográfica y países de contacto, se evidencia que, Bogotá es la ciudad predominante de contacto. Seguido de otras ciudades principales que representan el 3%, tales como Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín.

2.4. Discapacidad



Ilustración 4. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto enero y febrero 2025, ¿Cuenta con algún tipo de discapacidad? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Del 100% de personas que nos evaluaron, el 96% (102 personas) indica que no cuenta con algún tipo de discapacidad, mientras que el 4% restante está representado en 2 personas con discapacidad física y 2 personas con discapacidad visual. Por tanto, es importante seguir fortaleciendo la divulgación de nuestros canales de primer contacto, que son accesibles a toda la población, garantizando así el derecho al acceso de información, trámites y servicios.

2.5. Etnias

Teniendo en cuenta la muestra de 106 personas, se evidencia que el 92% de la población se identifica como “Ninguno”, es decir, no se reconoce como perteneciente a un grupo étnico como indígena, afrodescendiente o raizal. El 6% se reconoce como Negro(a), mulato(a), afrodescendiente o afrocolombiano(a). Un 2% se identifica como Indígena y tan solo un 1% se identifica como Raizal, tal como se evidencia en la siguiente gráfica.

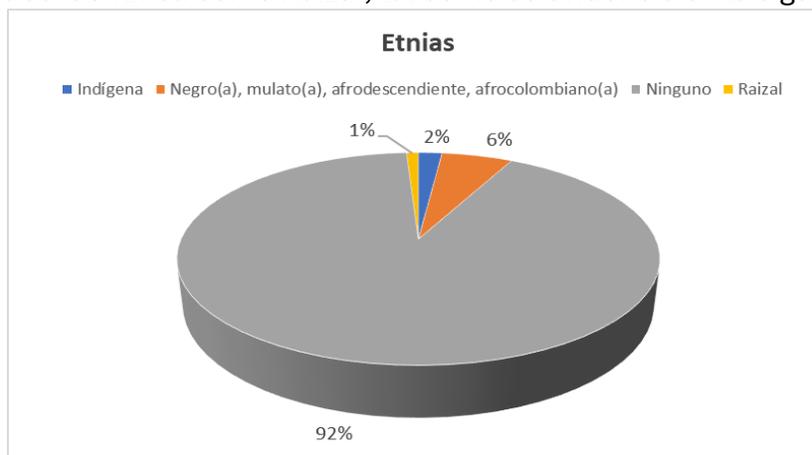


Ilustración 5. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto enero y febrero 2025. ¿Pertenece a algún grupo étnico? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

2.6. Grupos poblacionales

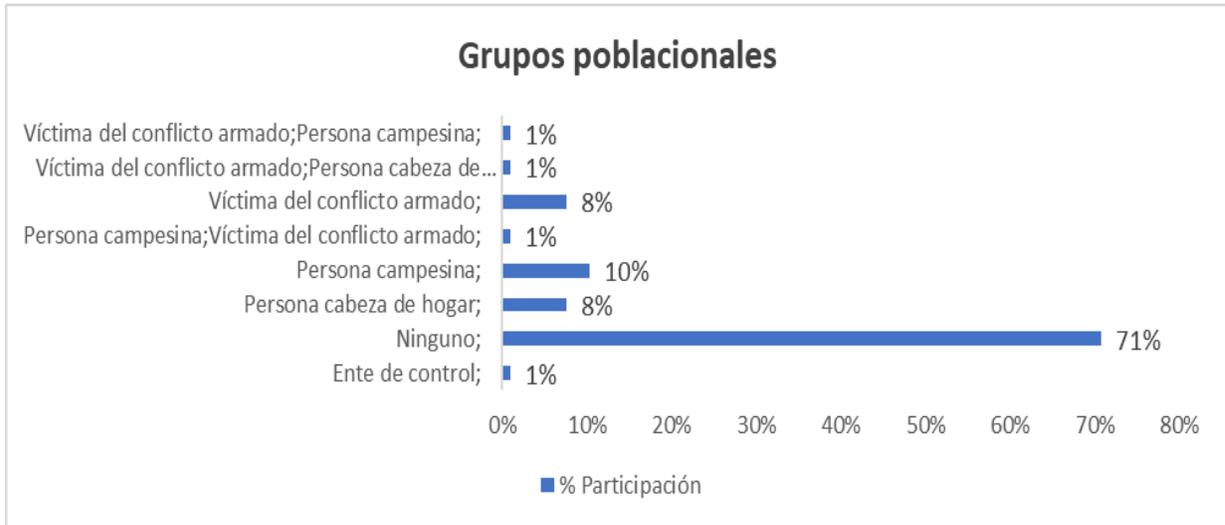


Ilustración 6. Fuente: Resultados encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto enero y febrero 2025. ¿A qué grupo poblacional pertenece? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Del 100% de personas que respondieron, es decir, 106 personas, el 71% no se identificaron dentro de algún grupo poblacional, el 10%, es decir 11 personas se identificaron como personas campesinas, el 8% se identificaron como persona víctima del conflicto armado y cabeza de hogar. Por los datos de grupos poblacionales, es importante seguir fortaleciendo la divulgación de nuestros canales de primer contacto, que son accesibles a toda la población, garantizando así el derecho al acceso de información, trámites y servicios.

Trámites



Ilustración 7. Trámites y servicios consultados. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto, enero y febrero 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Durante el periodo de reporte, la categoría de trámite y/o información requerida por los ciudadanos, fue información general que representa el 41% de las consultas, es decir, 43 personas. Seguido se encuentra con el 27% la categoría de otros, sugiriendo que, dentro de las opciones enlistadas, no se encontraba el motivo de consulta particular.

En temas específicos, se encuentra Asistencia técnica requerida por un 16% de la ciudadanía. Entre tanto, los temas específicos de menos demanda fueron Regulaciones de carácter general para el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible (3 registros - 3%), Carta de No Objeción para Programas de actividades (PoAS) y Evaluación de Viabilidad de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal de Orden Nacional (3 registros cada una - 2%) y por último VITAL y Políticas Públicas con un 1% de representación, cada una.

3. Canales

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible cuenta con los siguientes canales de atención: Virtual (WhatsApp y chat web), telefónico (celular y conmutador), y presencial. 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.

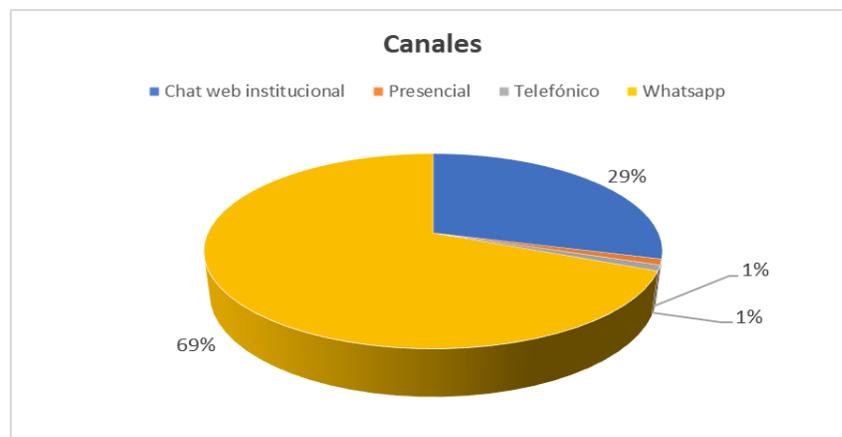


Ilustración 8. Canales utilizados por la ciudadanía. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Por lo anterior, de las personas que evaluaron la atención recibida en el canal por el cual nos contactaron, se evidencia que 73 personas que representan el 69%, se contactaron por WhatsApp; mientras que 31 personas representan el 29% lo hicieron a través de Chat institucional de página web del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

4. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción

Para conocer la experiencia de la ciudadanía sobre la atención y servicio brindado en todos los canales, la encuesta de satisfacción evaluó cuatro 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.
- **Lenguaje claro:** La ciudadanía califica que la información proporcionada por haya sido fácil de entender, usar y recordar, evitando confusiones, tecnicismos innecesarios y ambigüedades.

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

Tabla 1. Escala de evaluación criterios de encuesta de satisfacción por atención en canales de primer contacto

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

Una vez recopilados los datos de la encuesta, a continuación, se presentan las calificaciones dadas por la ciudadanía durante el periodo evaluado:

Tabla 2. Calificación ciudadanía periodo evaluado

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1 Pésimo	2 Malo	3 Ni bueno, ni malo	4 Bueno	5 Excelente
Calidad en la atención	0	0	1	11	94
Tiempo de atención	0	0	3	17	86
Efectividad en las respuestas	0	0	2	20	84
Lenguaje Claro	0	1	2	22	81



Ambiente

Estos resultados indican que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha obtenido una satisfacción general del 98% durante el periodo reportado.

Esto evidencia calidad, tiempo de atención satisfactorio y efectividad en las respuestas a las inquietudes ciudadanas.

Desde la UCGA, continuamos fortaleciendo las habilidades en servicio y de comunicación en lenguaje claro e incluyente, de tal manera que el 2% representado en calificación de pésimo y 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.

ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO

Coordinador Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Fecha: 4 de junio de 2025

Elaboró: Carolina Avila Morales – Contratista UCGA

Revisó: Andrea Liliana Carrillo Coronado – Profesional Especializado UCGA