



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

**SEGUNDO BIMESTRE DE 2025
1 de marzo de 2025 al 30 de abril 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	8
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 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 producto de la aplicación de la encuesta durante el mes de marzo y abril 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 1.884 atenciones por nuestros canales de primer contacto y registradas durante el periodo de análisis, 97 personas, es decir, 5.14% iniciaron la evaluación de la encuesta, no obstante, dos personas no autorizaron el tratamiento de datos personales,

por consiguiente, no finalizaron evaluación. Así las cosas, 95 personas autorizaron y respondieron en su totalidad la encuesta de satisfacción, lo que representa que la muestra fue del 98%.

2. Caracterización

2.1. Tipo de persona

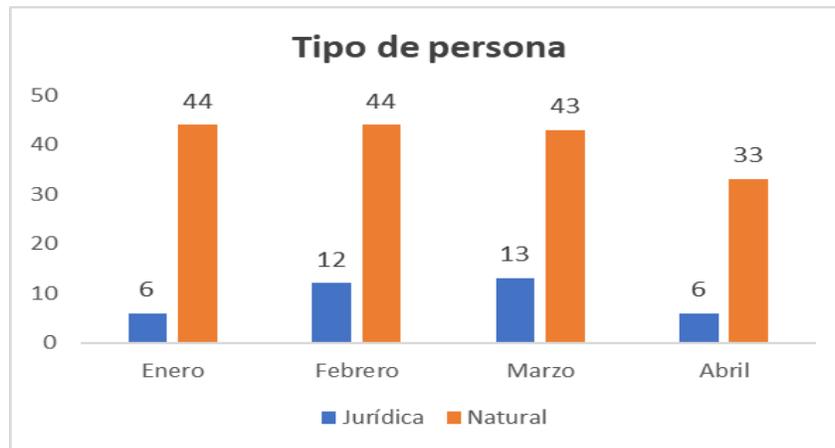


Ilustración 1. Tipo de Persona. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

De las 95 personas que respondieron en el periodo de análisis, 76 personas se identificaron como personas naturales, mientras que 19 personas se identificaron como personas jurídicas, lo que evidencia predominio de personas naturales como el principal grupo de interés.

En comparación con el bimestre anterior (enero y febrero) se observa una disminución del 13,6% en la participación de personas naturales. Entre tanto, la participación de personas jurídicas presenta un leve aumento del 5,6%, aunque el volumen sigue siendo menor frente al de personas naturales.

2.2. Sexo e identidad de género.

De acuerdo con los datos del mes de reporte, del 100% de personas que nos evaluaron, el 80% se identificó dentro de alguna opción de sexo e identidad de género, mientras que el 20% no se identificó, toda vez que pertenecen a tipo de personas jurídicas.

Como resultado se tiene que 38 personas se identificaron como hombres del género masculino, cifra que coincide con la cantidad de personas que se identificaron como mujeres con género femenino.

2.3. Lugares de contacto.

2.3.1. País de contacto

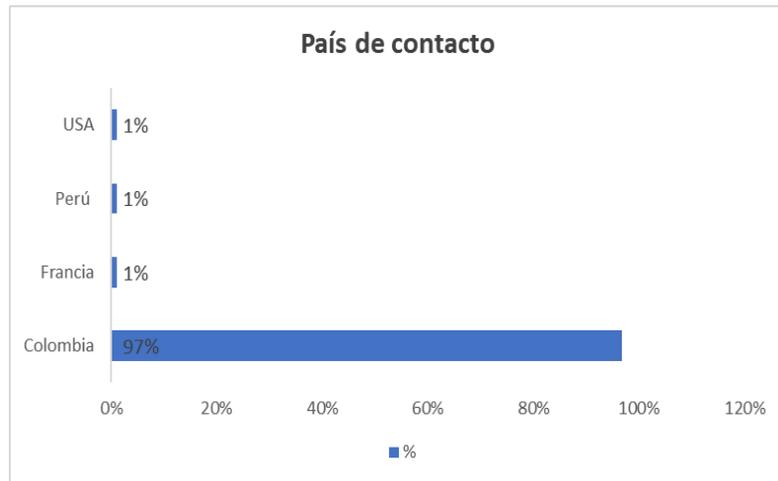


Ilustración 2. ¿De qué país nos contactó? Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

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

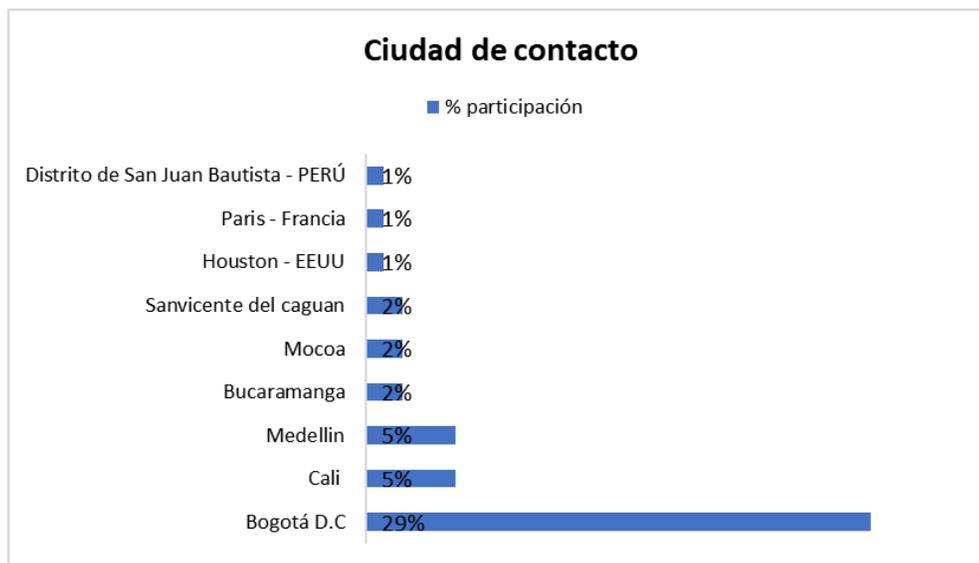


Ilustración 3. ¿De qué ciudad nos contactó? Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

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

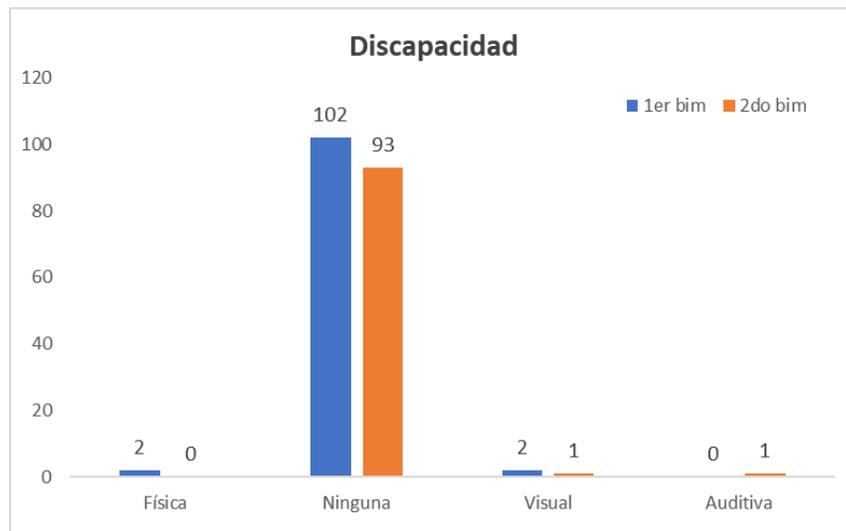


Ilustración 4. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025, ¿Cuenta con algún tipo de discapacidad?. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Del 100% de personas que nos evaluaron, el 98%, es decir, 93 personas indican que no cuenta con algún tipo de discapacidad, mientras que el 2% restante está representado en 2 personas con discapacidad visual y auditiva. 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 95 personas, se evidencia que el 82% de la población se identifica como “Ninguno”, es decir, no se reconoce como perteneciente a un grupo étnico como indígena, afrodescendiente o raizal. El 11% se reconoce como Negro(a), mulato(a), afrodescendiente o afrocolombiano(a). Por último, el 7% se identifica como Indígena, tal como muestra la siguiente gráfica.

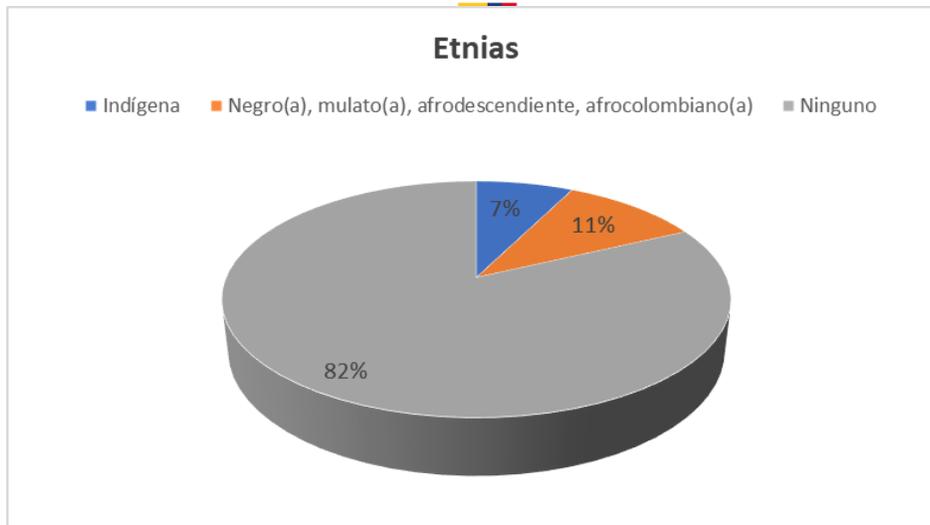


Ilustración 5. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025. ¿Pertenece a algún grupo étnico? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

2.6. Grupos poblacionales



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

Del 100% de personas que respondieron, el 72% no se identificaron dentro de algún grupo poblacional, el 14%, es decir, 13 personas se identificaron como personas campesinas, el 3% se identificaron como persona víctima del conflicto armado. 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.

3. Trámites

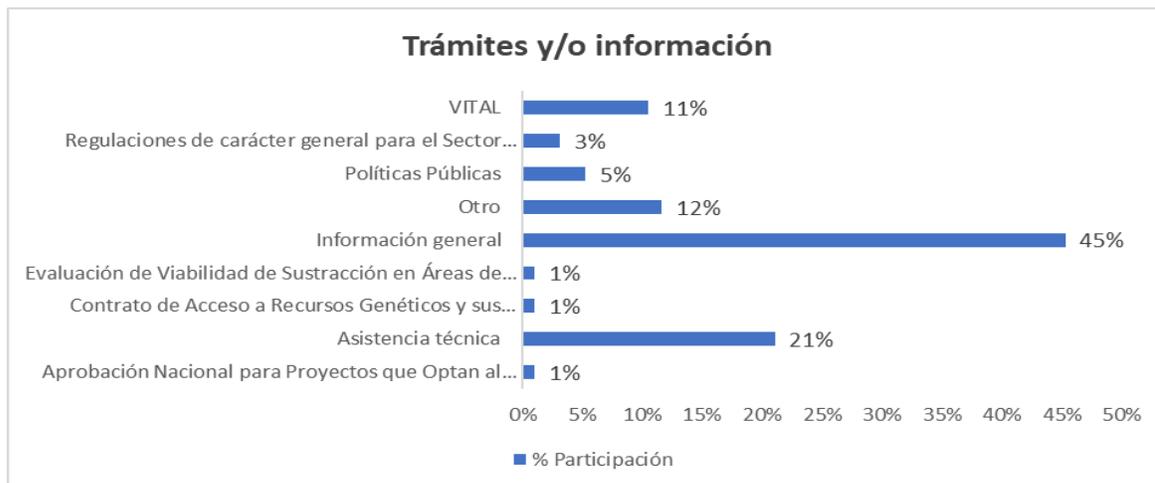


Ilustración 7. Trámites y servicios consultados. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Durante el periodo de reporte, la categoría de trámite y/o información requerida por los ciudadanos, fue información general que representa el 45% de las consultas, es decir, 43 personas. Seguido se encuentra con el 21% la categoría de asistencia técnica, servicio que tuvo un aumento del 5% con respecto al bimestre anterior, que reportó el 16%.

La consulta por VITAL también presentó un incremento del 3%, lo que sugiere que la ciudadanía necesitó asesoría respecto a funcionalidad de dicha plataforma.

Entre tanto, los temas específicos de menos demanda fueron Políticas Públicas con un 5% de representación, Regulaciones de carácter general para el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible (3 registros - 3%), Evaluación de Viabilidad de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal de Orden Nacional (1 registros - 1%) y Contrato de Acceso a Recursos Genéticos y sus Producto Derivados en Colombia con 1%.

4. 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.

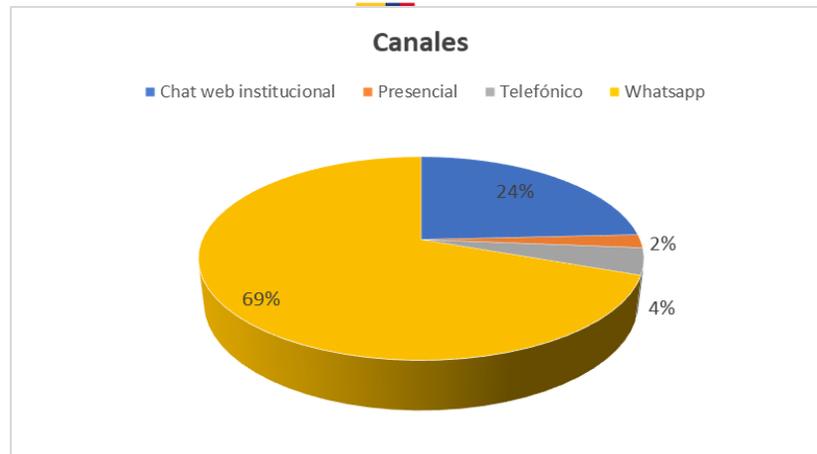


Ilustración 8. Canales utilizados por la ciudadanía. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Por lo anterior, de las 95 personas que evaluaron la atención recibida en el canal por el cual nos contactaron, se evidencia que 66 personas que representan el 69%, se contactaron por WhatsApp; mientras que 23 personas que representan el 24% lo hicieron a través de Chat institucional de página web del 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 en todos nuestros 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. Calificaciones ciudadanía para el periodo evaluado

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1 Pésimo	2 Malo	3 Ni bueno, ni malo	4 Bueno	5 Excelente
Calidad en la atención	2	1	3	11	78
Tiempo de atención	1	2	1	16	75
Efectividad en las respuestas	7	1	6	13	68
Lenguaje Claro	5	3	5	21	61

Estos resultados indican que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha obtenido una satisfacción general del 91% durante el periodo reportado. En comparación con el periodo anterior, se presentó una disminución de 7 puntos en la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención brindada en nuestros canales.

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 9% 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 Lilibian Carrillo Coronado – Profesional Especializado UCGA