

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

TERCER BIMESTRE DE 2025
1 de mayo de 2025 al 30 de junio de 2025

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

Bogotá, D.C., julio de 2025

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Dirección: Calle 37 #8 - 40, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 332 3400 - 3133463676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 919301

F-E-SIG-26:V7 02-08-2024



Tabla de contenido

Introducción	3
1. Muestra.....	3
2. Caracterización	4
2.1. Tipo de persona	4
2.2. Sexo e identidad de género.	5
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	78
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 mayo y junio 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 1.773 atenciones por nuestros canales de primer contacto y registradas durante el periodo de análisis, 60 (3,38%) personas iniciaron la evaluación de la encuesta

y 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?** 58 personas autorizaron y decidieron participar y responder la encuesta de satisfacción, lo que representa que la muestra fue del 97% atenciones.

2. Caracterización

2.1. Tipo de persona

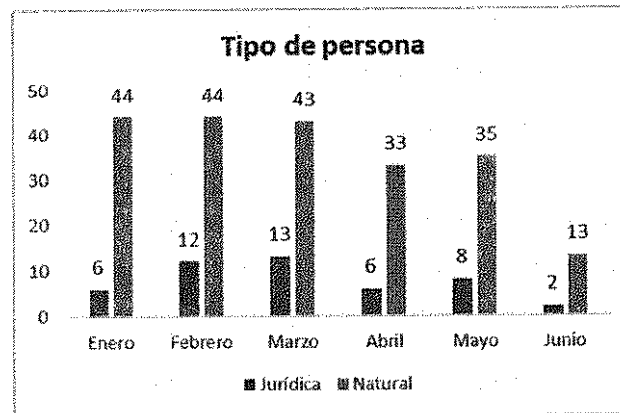


Ilustración 11. Tipo de Persona. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

De las 58 personas que respondieron en el periodo de análisis, 48 personas se identificaron como personas naturales, mientras que 10 personas se identificaron como personas jurídicas, lo que evidencia predominio de personas naturales como el principal grupo de interés.

Por los datos recopilados, se nota una participación mayoritaria y constante por parte de personas naturales, quienes representan la principal fuente de retroalimentación ciudadana con un 82%. No obstante, es importante resaltar la presencia constante de personas jurídicas, cuya participación de 18%, aunque menor, aporta una perspectiva valiosa desde el ámbito institucional o empresarial.

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, mientras que el 16% no se identificó, toda vez que pertenecen a tipo de personas jurídicas.

Como resultado se tiene que 24 personas se identificaron como hombres del género masculino, y 25 se identificaron como mujeres del género femenino.

2.3. Lugares de contacto.

2.3.1. País de contacto

Teniendo en cuenta la caracterización geográfica, se evidencia que, durante el bimestre reportado, el 100% de personas nos contactaron desde Colombia.

2.3.2. Ciudades

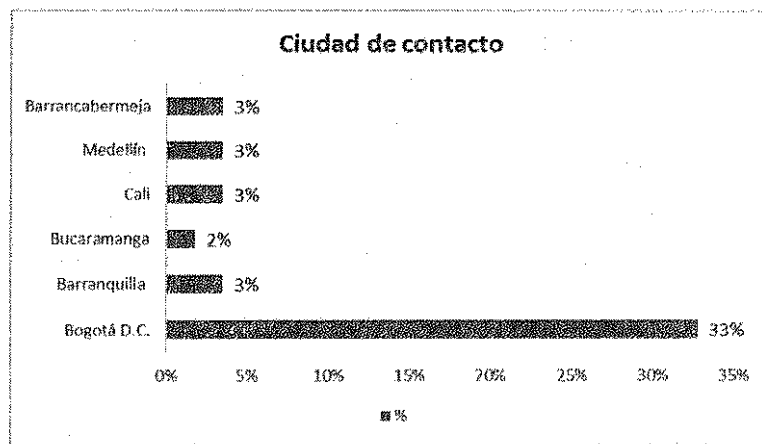


Ilustración 23. ¿De qué ciudad nos contactó? Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

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

2.4. Discapacidad

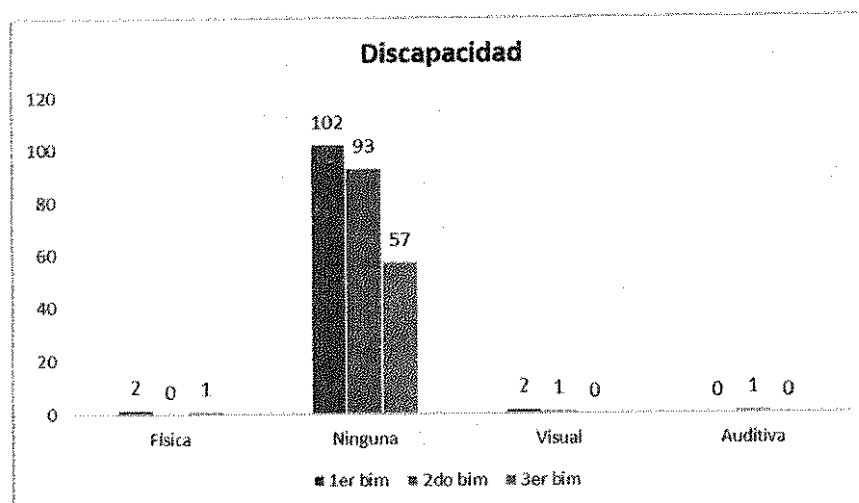


Ilustración 34. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025, ¿Cuenta con algún tipo de discapacidad? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Del 100% de personas que nos evaluaron, el 98% (57 personas) indican que no cuenta con algún tipo de discapacidad, mientras que el 2% restante está representado en 2 personas con discapacidad física. 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.

2.5. Etnias

De acuerdo con los datos suministrados por la ciudadanía, se evidencia que el 88% de la población se identifica como “Ninguno”, es decir, no se reconoce como perteneciente a un grupo étnico como indígena, afrodescendiente o raizal. El 7% se reconoce como Negro(a), mulato(a), afrodescendiente o afrocolombiano(a). Por último, el 5% se identifica como Indígena.

A continuación, se muestra el detalle de la distribución:

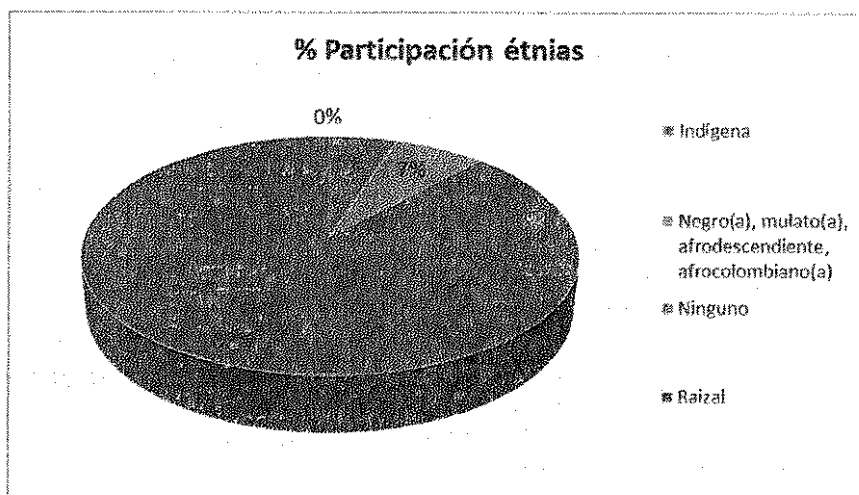


Ilustración 45. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025. ¿Pertenece a algún grupo étnico?. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

2.6. Grupos poblacionales

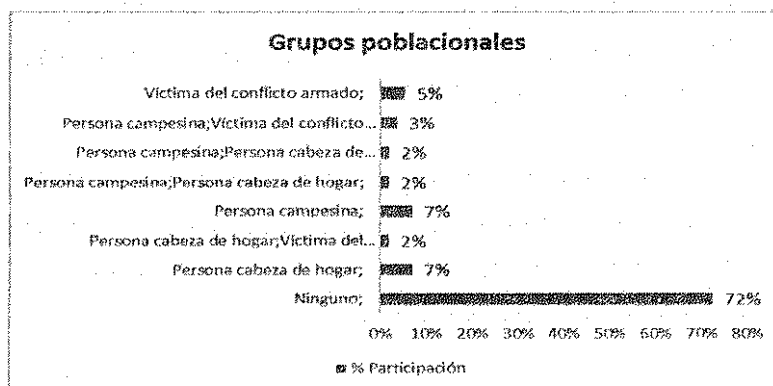


Ilustración 56. Fuente: Resultados encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer 2025. ¿A qué grupo poblacional pertenece? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Del 100% de personas que respondieron, el 72% no se identificaron dentro de algún grupo poblacional, pero anterior de eso el 7% se identificaron como personas campesinas, el 7% cabezas de hogar. Entre tanto el 14% restante se identificaron como parte de todos los grupos poblacionales mencionados. 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.

3. Trámites

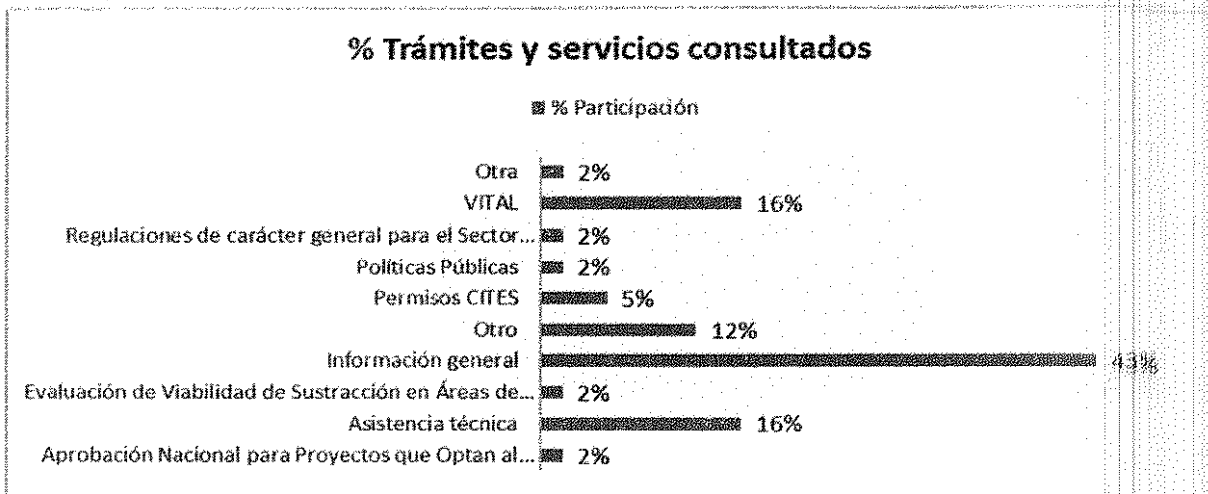


Ilustración 67. Trámites y servicios consultados. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Durante el periodo de reporte, la categoría de trámite y/o información requerida por la ciudadanía, fue información general que representa el 43% de las consultas (25 personas). Seguido se encuentra con el 21% la categoría de asistencia técnica y VITAL, respecto a funcionalidad de dicha plataforma.

Entre tanto, los temas específicos de menos demanda fueron Políticas Públicas con un 2% de representación, Regulaciones de carácter general para el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible con el 3%, Evaluación de Viabilidad de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal de Orden Nacional 2%.

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.

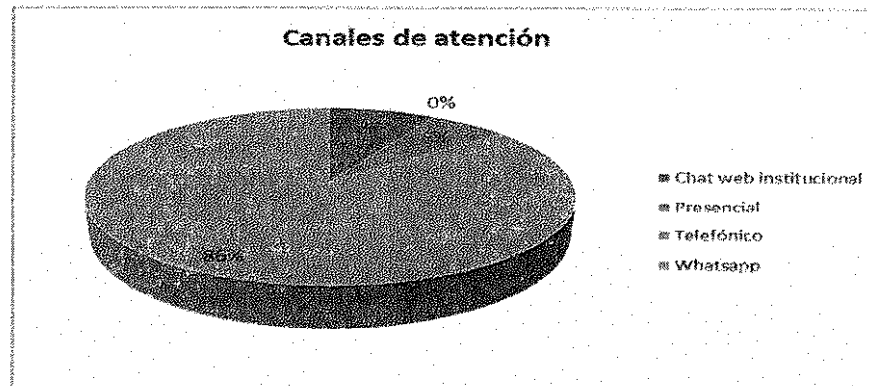


Ilustración 78. Canales utilizados por la ciudadanía. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Por lo anterior, de las personas que evaluaron la atención recibida en el canal por el cual nos contactaron, se evidencia que 42 personas que representan el 86%, lo hicieron por Whatsapp; mientras que 4 personas representan el 8% 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, 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:

Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Pésimo
-----------	-------	------------------	------	--------

Tabla 11. Escala de evaluación criterios de encuesta de satisfacción por atención en canales de primer contacto.

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

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1 Pésimo	2 Malo	3 Ni bueno, ni malo	4 Bueno	5 Excelente
Calidad en la atención	1	2	0	4	51
Tiempo de atención	0	1	1	11	45
Efectividad en las respuestas	1	1	1	9	46
Lenguaje Claro	0	1	1	4	49

Estos resultados indican que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha obtenido una satisfacción general del 94% 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 6% 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.



ANDREA LILIANA CARRILLO CORONADO

Coordinadora (E) Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Fecha: 15 julio 2025

Elaboró: Carolina Avila Morales – Contratista UCGA

Revisó: Andrea Liliana Carrillo – Profesional Especializado UCGA

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Dirección: Calle 37 #8 - 40, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 332 3400 - 3133463676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 919301

F-E-SIG-26:V7 02-08-2024