



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

**CUARTO BIMESTRE DE 2025
1 de enero de 2026 al 28 de febrero de 2026.**

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

Bogotá, D.C., Marzo 2026

Tabla de contenido

Introducción 3

1. Muestra	3
2. Caracterización	4
2.1 Caracterización sociodemográfica	4
2.2. Caracterización territorial.....	5
2.3. Caracterización de vulnerabilidad	6
3. Trámites	8
4. Canales.....	9
5. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción.....	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 de la atención en nuestros canales de primer contacto – presencial, virtual y telefónico-, cuyo objetivo es evaluar la experiencia de la ciudadanía en la interacción recibida 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.

La forma de aplicación de esta encuesta inicia una vez terminada la interacción por el canal consultado, nuestros agentes brindan a la ciudadanía el enlace o QR al que se accede de manera voluntaria para diligenciar una encuesta de satisfacción 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 para el periodo comprendido entre los meses de noviembre y diciembre de 2025.

1. Muestra

Para el presente informe de resultados de la encuesta de satisfacción, se contó con una muestra no probabilística de tipo voluntaria¹, 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 1.302 atenciones por nuestros canales de primer contacto y registradas durante el periodo de análisis, 41 (3,14%) 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?** 39 personas autorizaron y decidieron participar y responder la encuesta de satisfacción, lo que representa que la muestra fue del 95% atenciones.

¹ NTC ISO 10004:2018 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente

2. Caracterización

2.1 Caracterización sociodemográfica

¿En qué rango de edad se encuentra?	Tipo de persona	¿Cuál es su sexo de nacimiento?		Total general
		Hombre	Mujer	
18 a 28 años	Total	3	6	9
	Natural	3	6	9
29 a 44 años	Total	5	9	14
	Jurídica	0	2	2
	Natural	5	7	12
45 a 59 años	Total	8	8	16
	Jurídica	1	0	1
	Natural	7	8	15
Total general		16	23	39

Tabla 1. Tipo de Persona, edad y sexo Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer 2026. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Del total de encuestados, 36 personas se identificaron como personas naturales, mientras que 3 se identificaron como personas jurídicas. Esto significa que más del 90 % de quienes evaluaron el servicio corresponden a ciudadanía que interactúa a título individual con el Ministerio.

La participación de personas jurídicas fue limitada y se concentró en los rangos de edad de 29 a 44 años y de 45 a 59 años. Este comportamiento es coherente con la naturaleza de los canales de primer contacto, los cuales suelen ser utilizados principalmente por ciudadanía que requieren orientación inmediata, información puntual o acompañamiento en trámites específicos.

Este resultado confirma que la estrategia de atención debe continuar priorizando la experiencia de la ciudadanía individual, garantizando claridad en la información, lenguaje sencillo, accesibilidad a los canales y capacidad de resolución en el primer contacto.

En cuanto al sexo de nacimiento, 23 personas se identificaron como mujeres y 16 como hombres, lo que evidencia una mayor participación femenina tanto en el uso de los canales como en la evaluación del servicio.

Este resultado sugiere que las mujeres están interactuando activamente con el Ministerio a través de los canales de atención inmediata y participando en los mecanismos de participación ciudadana en lo que respecta a la medición de satisfacción; elemento que puede ser tenido en cuenta para fortalecer estrategias de comunicación incluyentes y con enfoque diferencial.

Respecto al rango de edad, el grupo con mayor participación corresponde a personas entre 45 y 59 años, con 16 respuestas. Le sigue el rango de 29 a 44 años, con 14 respuestas, y finalmente el grupo de 18 a 28 años, con 9 respuestas.

Esta distribución indica que los canales de primer contacto están siendo utilizados principalmente por población adulta, especialmente en edades medias y mayores, posiblemente asociadas a actividades laborales, empresariales o comunitarias que requieren interacción con la entidad.

2.2. Caracterización territorial.

Teniendo en cuenta la caracterización geográfica, se evidencia que, durante el bimestre reportado, el 100% de personas nos contactaron Colombia, la distribución de departamentos de contacto se muestran a continuación:

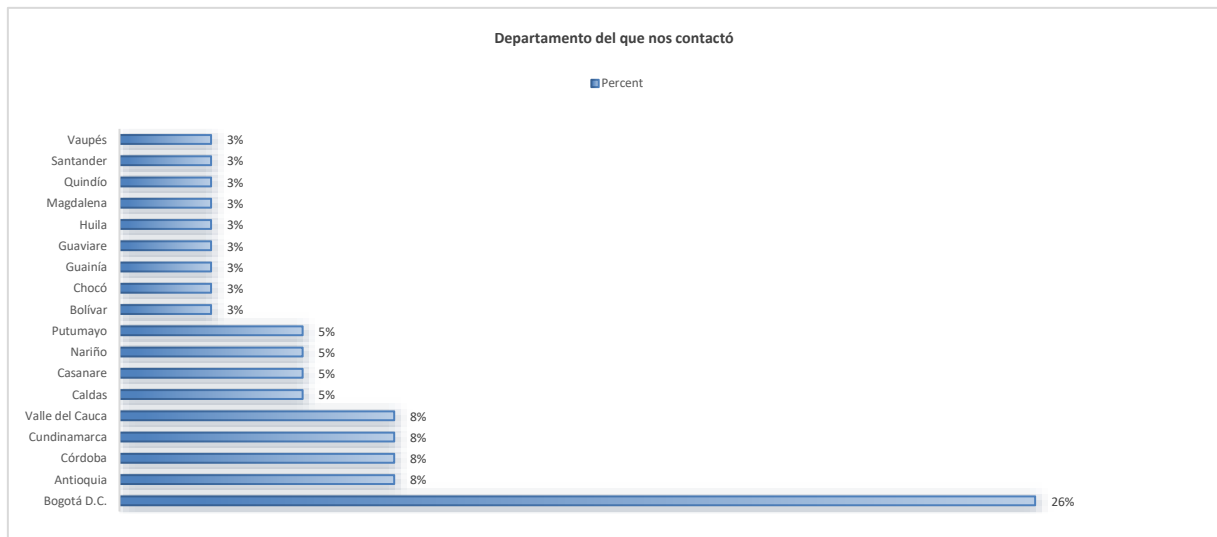


Ilustración 1. ¿De qué departamento nos contactó? Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

De las 39 respuestas recibidas evidencian una distribución territorial diversa, con participación de múltiples departamentos del país, lo que refleja un alcance nacional de los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

El mayor número de respuestas provino de Bogotá D.C., con 10 registros, cifra que representa el 26% del total. Esta concentración es coherente con la alta densidad poblacional y administrativa de la capital del país.

En segundo nivel de participación se encuentran Antioquia, Córdoba, Cundinamarca y Valle del Cauca, cada uno con 3 respuestas, representando individualmente el 8 % del total.

Estos departamentos se caracterizan por su relevancia económica y poblacional, lo que explica su presencia activa en la interacción con la entidad.

Los departamentos de Caldas, Casanare, Nariño y Putumayo registraron 2 respuestas cada uno, lo que

representa el 5 % del total por departamento. Aunque la participación es menor frente a los primeros grupos, evidencia presencia en distintas regiones del país, incluyendo zonas con dinámicas ambientales y territoriales estratégicas.

Un conjunto de departamentos entre ellos Bolívar, Chocó, Guainía, Guaviare, Huila, Magdalena, Quindío, Santander y Vaupés registró 1 respuesta cada uno, equivalente al 3% por departamento. Si bien el volumen es reducido, su inclusión demuestra cobertura territorial amplia, incluso en departamentos con menor población o ubicados en regiones apartadas.

En términos generales, la información evidencia que los canales de primer contacto tienen alcance nacional, con mayor concentración en la capital y en departamentos con alta dinámica institucional y económica. Sin embargo, también se confirma la interacción desde territorios más apartados, lo que resalta la importancia de mantener y fortalecer los canales virtuales y telefónicos como mecanismos de acceso equitativo.

2.3. Caracterización de vulnerabilidad

Estas variables permiten identificar personas con características que podrían limitar su capacidad para acceder, en condiciones de igualdad, a los servicios del Estado o que hayan visto vulnerados sus derechos².

Discapacidad

En el bimestre reportado solamente una persona con discapacidad visual interactuó a través de nuestro canal de Whatsapp Institucional.

No obstante, la UCGA continua el seguimiento y análisis de la información para asegurar que la atención y los servicios lleguen de manera inclusiva a toda la ciudadanía aplicando lo establecido en la política de atención a personas en condición de discapacidad implementada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Grupos étnicos

En cuanto a las personas que se identificaron pertenecientes a algún grupo étnico, se obtuvieron los siguientes datos:

Pertenencia étnica	Cantidad
indígena	4
Negro(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	1
Ninguno	34

² Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.
<http://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Total, general	39
-----------------------	-----------

Tabla 2. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026. ¿Pertenece a algún grupo étnico? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

En conclusión, el perfil de la ciudadanía que nos contactó en el bimestre evidencia una predominancia de personas sin pertenencia étnica y una baja representación de comunidades indígenas y afrodescendientes.

Grupos poblacionales

Del total de 39 personas participantes, la mayoría manifestó no pertenecer a un grupo poblacional diferencial, con 30 registros, lo que representa aproximadamente el 77 % del total.

El 23 % restante, es decir, 9 personas indicaron pertenecer a uno o más grupos poblacionales, distribuidos de la siguiente manera:

¿Pertenece a uno de estos grupos poblacionales?	Cantidad
No aplica	30
Persona cabeza de hogar	3
Persona cabeza de hogar; Persona campesina	1
Persona cabeza de hogar; Víctima del conflicto armado; Persona campesina	1
Persona campesina	2
Víctima del conflicto armado	2
Total, general	39

Tabla 3. Fuente: Resultados encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer 2026. ¿A qué grupo poblacional pertenece? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Es importante destacar que existen registros con pertenencia múltiple, lo cual evidencia situaciones de interseccionalidad, es decir, personas que reúnen más de una condición de vulnerabilidad o enfoque diferencial. Esta situación resalta la necesidad de mantener estrategias de acompañamiento e inclusión que consideren sus particularidades y contextos, con el fin de evitar mayores barreras de acceso a información, trámites o procesos administrativos.

3. Trámites

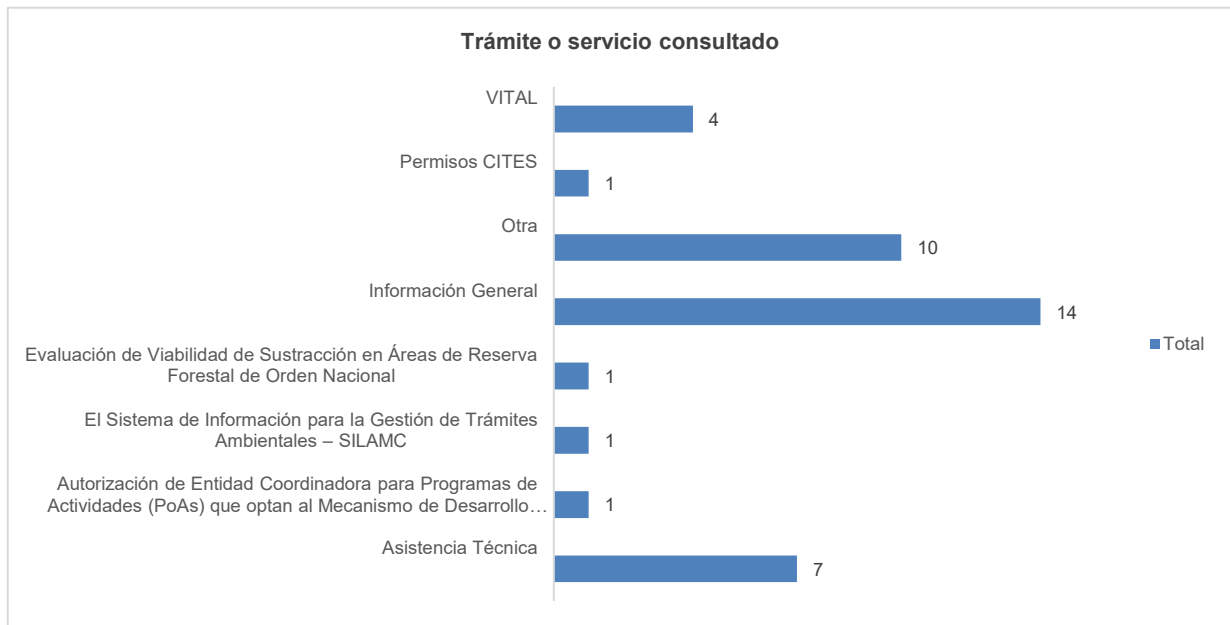


Ilustración 2. Trámites y servicios consultados. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía

Del total de 39 personas encuestadas, la distribución del tipo de trámite o servicio realizado ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible evidencia una demanda diversa, con predominio de solicitudes de orientación general y una presencia menor, pero significativa, de trámites técnicos y especializados.

La categoría con mayor frecuencia corresponde a *Información General*, con 14 registros, lo que representa el 36 % del total. Este resultado indica que más de un tercio de los usuarios no acudió al Ministerio para gestionar un trámite altamente técnico, sino para solicitar orientación, aclaraciones o información institucional. Esta situación refleja la importancia de los canales de primer contacto como espacios de guía y acompañamiento, y sugiere la necesidad de fortalecer la claridad, accesibilidad y organización de la información disponible en los medios oficiales, especialmente en la página web y en las secciones de preguntas frecuentes.

En segundo lugar, la categoría “*Otra*” registra 10 respuestas, equivalentes al 26 % del total. Este porcentaje es relevante, ya que supera incluso algunas categorías técnicas específicas.

La categoría de *Asistencia Técnica* ocupa el tercer lugar en frecuencia, con 7 registros, que representan el 18% del total. Este dato evidencia que una proporción significativa de usuarios requiere acompañamiento especializado, lo cual implica no solo capacidad operativa en los canales de atención, sino también articulación efectiva con las áreas técnicas del Ministerio. Este tipo de solicitudes demanda respuestas claras, oportunas y con suficiente profundidad técnica, lo que resalta la importancia de contar con protocolos definidos de remisión y seguimiento.

En cuanto a los trámites específicos y de mayor complejidad técnica, se registran 4 casos asociados a la plataforma VITAL, lo que representa el 10%, así como un caso en cada una de las siguientes categorías: Permisos CITES; Autorización de Entidad Coordinadora para Programas de Actividades que optan al Mecanismo de Desarrollo Limpio; Sistema de Información para la Gestión de Trámites Ambientales; y Evaluación de Viabilidad de Sustracción en Áreas de Reserva Forestal de Orden Nacional. Aunque individualmente estos registros son bajos, su naturaleza técnica y normativa implica un alto nivel de especialización y precisión en la atención.

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 3. Canales utilizados por la ciudadanía. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Del total de 39 personas que evaluaron el servicio y manifestaron haber sido atendidas por un canal institucional, se observa predominancia de los medios digitales, especialmente aquellos de mensajería instantánea.

El canal más utilizado fue WhatsApp Institucional, con 23 registros, lo que representa el 59 % del total. Este resultado evidencia que más de la mitad de las interacciones evaluadas se realizaron a través de este medio, lo que confirma su consolidación como principal canal de atención. Su alta participación puede asociarse a factores como facilidad de uso, inmediatez en la comunicación, accesibilidad desde dispositivos móviles y familiaridad de la ciudadanía con la plataforma.

Desde una perspectiva de gestión, este dato implica que la calidad del servicio, los tiempos de respuesta y la capacidad operativa en este canal tienen un impacto directo en la percepción general de la atención institucional.

En segundo lugar, se encuentra el Chat Web Institucional, con 14 registros, equivalentes al 36%. Este porcentaje también es significativo y demuestra que el canal digital integrado en la página web continúan siendo relevante para la ciudadanía. Entre WhatsApp y Chat Web concentran el 95 % de las atenciones evaluadas, lo que evidencia una preferencia de la ciudadanía por la interacción a través de entornos virtuales.

Por su parte, los canales Presencial y Telefónico registran cada uno 1 caso, equivalente al 3% respectivamente. Esta baja participación puede interpretarse como una reducción en la demanda de atención física o telefónica, posiblemente asociada a la eficiencia y mayor cobertura de los medios digitales. También puede reflejar cambios en los hábitos de interacción de la ciudadanía, que privilegia canales rápidos y asincrónicos.

Aunque la demanda presencial y telefónica es baja, no debe desatenderse, ya que estos canales pueden ser esenciales para ciertos grupos poblacionales que enfrentan barreras tecnológicas o limitaciones de conectividad. Mantener una oferta multicanal garantiza principios de accesibilidad y equidad.

En conclusión, la información confirma que la estrategia de atención del Ministerio está fuertemente soportada en canales digitales, especialmente en mensajería instantánea. Esto representa una oportunidad para optimizar procesos, fortalecer herramientas tecnológicas y consolidar un modelo de atención ágil, cercano y eficiente, alineado con las dinámicas actuales de interacción ciudadana.

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:

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

Tabla 4. 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	0	0	1	2	36
Tiempo de atención	0	0	1	5	33
Efectividad en las respuestas	0	1	1	6	31
Lenguaje Claro	0	0	1	7	31

En términos generales, los resultados evidencian un nivel de satisfacción positivo en todos los criterios evaluados. Las calificaciones se concentran de manera predominante en las categorías “Excelente” y “Bueno”, con una presencia mínima de valoraciones negativas, lo que refleja una percepción favorable frente a la atención recibida.

En el criterio de **Calidad en la atención**, 36 personas calificaron el servicio como “Excelente” y 2 como “Bueno”, mientras que solo 1 persona lo evaluó como “Ni bueno, ni malo”. No se registran calificaciones en los niveles “Malo” o “Pésimo”. Este resultado demuestra que la experiencia general de atención es percibida como satisfactoria y consistente, lo cual sugiere un adecuado desempeño del equipo en términos de trato, disposición y orientación brindada.

Respecto al **Tiempo de atención**, 33 personas lo calificaron como “Excelente” y 5 como “Bueno”, con 1 valoración en “Ni bueno, ni malo”. Tampoco se presentan calificaciones negativas. Esto indica que los tiempos de respuesta están alineados con las expectativas de la mayoría de los usuarios. La percepción positiva en este criterio es especialmente relevante, dado que la oportunidad es uno de los factores que más inciden en la satisfacción ciudadana.

En el criterio de **Efectividad en las respuestas**, 31 personas calificaron como “Excelente” y 6 como “Bueno”. Se registran 1 calificación en “Ni bueno, ni malo” y 1 en “Malo”. Aunque el nivel de satisfacción sigue siendo alto, este es el único criterio que presenta una valoración negativa. Esto puede interpretarse como una oportunidad de mejora en la precisión o profundidad de algunas respuestas, especialmente en trámites técnicos o consultas complejas.

En cuanto al criterio de **Lenguaje Claro**, 31 personas lo calificaron como “Excelente” y 7 como “Bueno”, con 1 evaluación en “Ni bueno, ni malo”. No se registran valoraciones negativas. Este resultado es significativo, ya que confirma que la información suministrada es percibida como comprensible y accesible, lo cual es fundamental para garantizar una atención incluyente y centrada en la ciudadanía.

En conclusión, la evaluación ciudadana refleja una **satisfacción general del 96%** en la atención recibida por los canales de primer contacto dispuestos por el Ministerio. Los resultados respaldan la continuidad

de las estrategias implementadas y, al mismo tiempo, brindan insumos para realizar ajustes puntuales orientados a fortalecer la precisión y profundidad de las respuestas, con el fin de mantener y consolidar altos estándares de calidad en el servicio.

Entre las acciones más relevantes se destaca la articulación con las áreas misionales, estratégicas y de apoyo, que están respondiendo a las solicitudes de la UCGA. Esto ha permitido consolidar información clara y unificada, facilitando que los agentes de primer contacto brinden respuestas completas desde el inicio, reduciendo remisiones y tiempos de resolución.

Así mismo, se están fortaleciendo las competencias del equipo de agentes de canales en servicio al ciudadano y en el uso de un lenguaje claro e incluyente, promoviendo una comunicación comprensible, respetuosa y accesible para toda la ciudadanía. Estas acciones están siendo fundamentales para eliminar barreras culturales, educativas y asociadas a discapacidades, garantizando una atención más oportuna, efectiva y con enfoque diferencial.

Como resultado, se están obteniendo beneficios significativos, entre los que se destacan: mayor satisfacción ciudadana, incremento en la efectividad de las respuestas en el primer contacto, coherencia institucional en los mensajes, reducción de reprocesos y mejora en la experiencia de atención.

ALEXANDER FIGUEROA MALDONADO

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

Fecha: 4 de marzo de 2026