



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

**QUINTO BIMESTRE DE 2025
1 de septiembre de 2025 al 31 de octubre de 2025**

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

Bogotá, D.C., noviembre de 2025



Tabla de contenido

Introducción	2
1. Muestra	3
2. Caracterización	3
2.1 Tipo de persona	3
2.2 Sexo e identidad de género.	4
2.3 Lugares de contacto.	4
2.3.1 País de contacto.....	4
2.3.2 Departamentos	4
2.4 Discapacidad.....	5
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 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 septiembre y octubre 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 886 atenciones por nuestros canales de primer contacto y registradas durante el periodo de análisis, 54 (6,09%) personas iniciaron la evaluación de la encuesta y a la pregunta: **¿Autorizo expresa e irrevocablemente de**

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

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? 52 personas autorizaron y decidieron participar y responder la encuesta de satisfacción, lo que representa que la muestra fue del 96% atenciones.

2. Caracterización

2.1 Tipo de persona

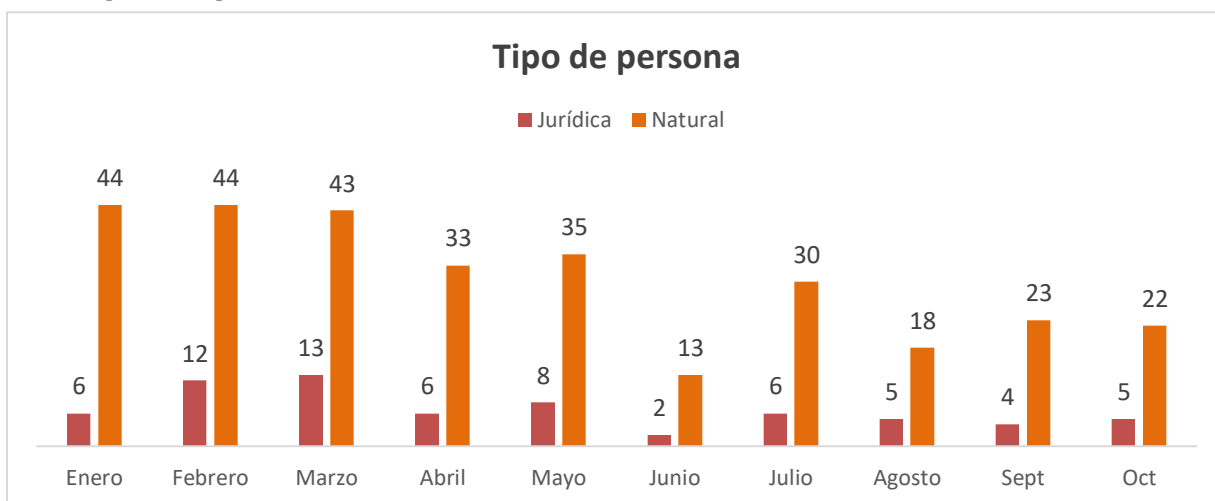


Ilustración 1. Tipo de Persona. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

De las 52 personas que respondieron en el periodo de análisis, 43 personas se identificaron como personas naturales, mientras que 9 personas se identificaron como personas jurídicas, lo que evidencia predominio de personas naturales como el principal grupo de interés.

Por los datos recopilados, se evidencia una participación mayoritaria y constante de personas naturales, quienes representan la principal fuente de retroalimentación ciudadana con un 83%. No obstante, es importante resaltar la presencia de personas jurídicas, cuya participación de 17%, 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, 24 personas se identificaron como hombres del género masculino, 1 persona como hombre que se reconoce con el género femenino y 27 personas 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 98% de personas nos contactaron desde Colombia y el 1.8% desde México.

2.3.2 Departamentos

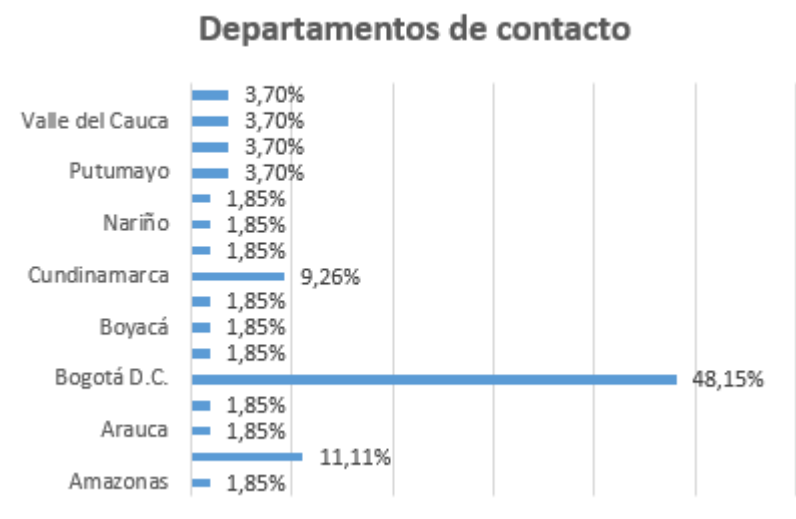


Ilustración 2. ¿De qué departamento nos contactó? Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025, Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta la caracterización geográfica, ciudades y municipios de contacto, los resultados muestran que la mayor concentración de contactos se generó desde Bogotá D.C. (48.1%). Este comportamiento es consistente con la centralización de servicios y la mayor densidad poblacional en esta ciudad.

En segundo lugar, se encuentra Antioquia (11.1%), que representa una proporción significativa y se constituye como el principal punto de contacto en las regiones.

Otros departamentos con participaciones relevantes, aunque más bajas, son Cundinamarca con 9.3%; Valle del Cauca, Santander y Putumayo, cada uno con una participación del 3.7%.

2.4 Discapacidad

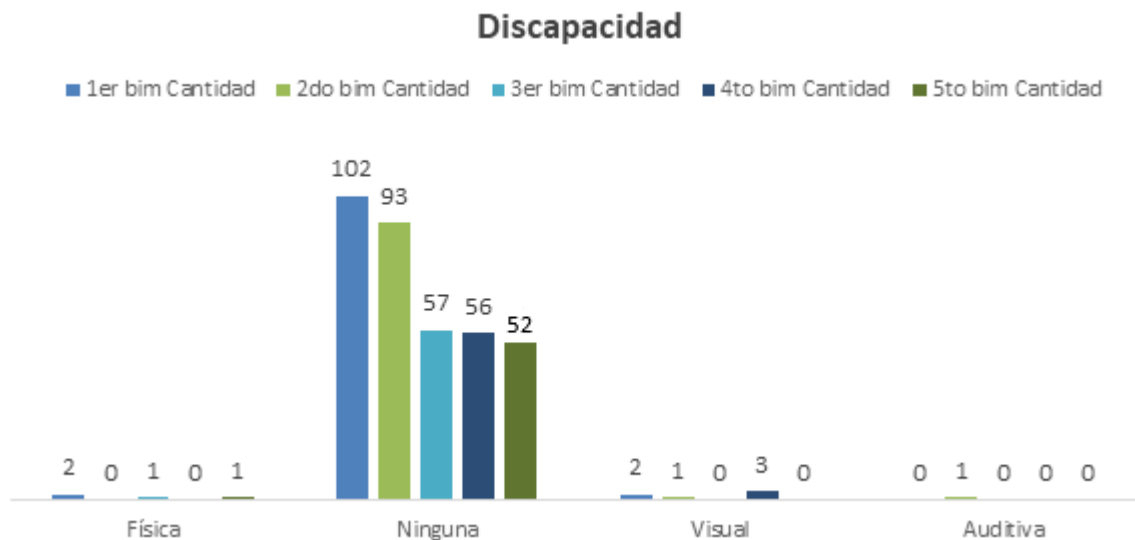


Ilustración 3. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025, ¿Cuenta con algún tipo de discapacidad? Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

En el quinto bimestre 52 personas accedieron a contestar la encuesta, de las cuales el 98% corresponde a 51 personas sin discapacidad. En menor medida, se reportó que el 2% que corresponde a una persona con discapacidad física. Esto evidencia que el perfil de la población registrada se mantiene estable en su composición, con una participación minoritaria de personas con discapacidad.

Este resultado resalta la importancia de continuar con 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.

2.5 Etnias

En el quinto trimestre participaron 52 personas en total, de las cuales 51 personas, equivalentes al 98%, no se identificaron con pertenencia étnica. En contraste, la participación de grupos étnicos fue minoritaria, teniendo a 1 persona indígena (2%).

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

A continuación, se muestra el detalle de la distribución:



Ilustración 4. 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 5. 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

En el quinto bimestre se contó con la participación de 54 personas. De ellas, 45 personas, equivalentes al 86.5%, señalaron que no pertenecen a ninguno de los grupos poblacionales consultados.

Dentro del 13.5% restante, la distribución fue la siguiente: 3 personas (5.7%) se reconocieron como cabeza de hogar, 2 personas (3.8%) como campesinas, y otras 2 personas (3.8%) se identificaron víctimas del conflicto armado.

Estos resultados muestran que, aunque la mayoría de los participantes no se asocian a los grupos poblacionales consultados, existe una presencia significativa de personas con condiciones de vulnerabilidad social, como miembros cabeza de hogar, población campesina y víctimas del conflicto armado. Esto resalta la necesidad de mantener estrategias de acompañamiento e inclusión que consideren sus particularidades y contextos.

3. Trámites





Ilustración 6. 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 analizado, las consultas realizadas por la ciudadanía estuvieron concentradas en "Información General", representando el 40.3% de la muestra. En segundo lugar, se ubicó las solicitudes clasificadas como "Otra", con un 19.2%, seguidas de las consultas relacionadas con el sistema "VITAL", que representa el 13.4%.

La "Asistencia Técnica" también obtuvo un nivel de demanda relevante, con el 7.6% de las consultas, mientras que las solicitudes sobre "Regulaciones de carácter general para el sector" registraron un 6%. En menor proporción, se presentaron consultas por Permisos CITES (5.7%) que, aunque representan un porcentaje reducido, reflejan la necesidad de servicios especializados en temas específicos.

En conjunto, estos resultados evidencian que la mayoría de los trámites y servicios consultados están asociados a la búsqueda de información general y orientación inicial, lo que resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de atención y comunicación directa con la ciudadanía, al tiempo que se garantiza la calidad y oportunidad en los trámites de carácter técnico y especializado.

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.

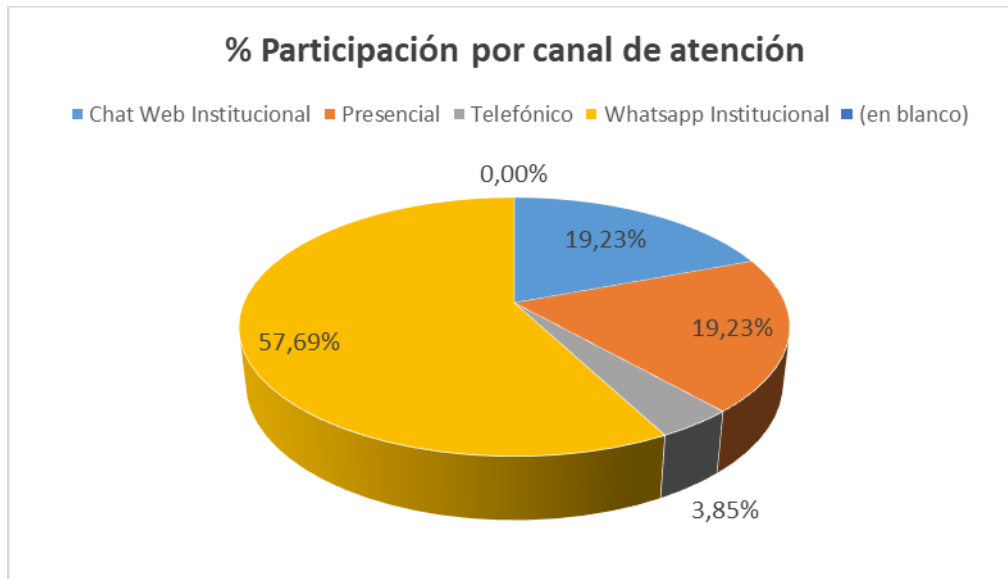


Ilustración 7. Canales utilizados por la ciudadanía. Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2025. Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.

De las personas que evaluaron la atención recibida según el canal de contacto, se evidencia que 30 personas (57.6%) lo hicieron a través de WhatsApp Institucional, consolidándose como el medio más utilizado. En segundo lugar, 10 personas (19.2%) acudieron a través del chat web institucional, seguido de 10 personas (19.2%) a través de canal presencial, y tan solo dos personas (3.8%) lo hicieron por el canal telefónico.

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 1. 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	0	4	48
Tiempo de atención	0	0	0	8	44



Efectividad en las respuestas	1	0	1	8	42
Lenguaje Claro	0	1	0	10	41

Los resultados del quinto bimestre muestran que la mayoría de las personas valoró de manera positiva la atención recibida en los cuatro criterios evaluados.

En cuanto a la calidad en la atención, el resultado refleja cercanía, buena actitud y acompañamiento adecuado durante la atención. Algo similar ocurre con el tiempo de atención, donde también se obtuvieron únicamente valoraciones positivas, lo que evidencia agilidad, oportunidad y una gestión más eficiente de las solicitudes.

La efectividad en las respuestas mantiene una tendencia positiva, con la mayoría de las personas calificando el servicio como "Excelente". Aunque se registraron dos casos con percepción no favorable, estos son mínimos frente al total y no modifican la tendencia general.

El criterio de lenguaje claro también obtuvo resultados muy altos, lo que evidencia que las acciones implementadas para mejorar la comunicación con la ciudadanía están dando resultados. Se identificó un caso puntual con calificación "Malo", que puede servir como una oportunidad para reforzar el uso de un lenguaje aún más sencillo, accesible y empático en todas las interacciones.

En conjunto, estos resultados reflejan una experiencia de atención altamente satisfactoria. Las personas perciben un servicio cercano, oportuno, efectivo y fácil de comprender. Además, la cantidad de valoraciones negativas o neutras representa un porcentaje mínimo frente al total, lo que confirma estabilidad y consistencia en el servicio.

Los resultados del quinto bimestre evidencian que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible alcanzó una satisfacción general del 99%, resultado que demuestra el avance y la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la gestión y atención en los canales de primer contacto.

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

Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía