



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

SEGUNDO BIMESTRE DE 2026

1 de Marzo de 2026 al 30 de Abril de 2026.

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

Bogotá, D.C., Mayo 2026

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	2
1. Muestra	4
2. Caracterización.....	5
2.1 Caracterización sociodemográfica.....	5
2.2. Caracterización territorial.....	7
2.3. Caracterización de vulnerabilidad.....	9
3. Trámites	12
4. Canales	14
5. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción.....	17



Introducción

En desarrollo de las funciones asignadas a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA), conforme a lo establecido en la Resolución 1019 del 3 de octubre de 2023, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible adelanta la medición permanente de la satisfacción ciudadana frente a la atención brindada a través de los canales de primer contacto —virtual, telefónico y presencial—, como parte de la estrategia institucional de fortalecimiento del servicio al ciudadano y mejora continua de la gestión pública.

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana constituye un instrumento estratégico de seguimiento y evaluación que permite medir la percepción de la ciudadanía respecto a la calidad, oportunidad, efectividad y claridad de la atención recibida, así como identificar oportunidades de mejora en la experiencia de interacción con la entidad. De igual manera, facilita la recopilación de información de caracterización ciudadana y el análisis de variables asociadas al acceso, uso de lenguaje claro, accesibilidad de los canales y relacionamiento institucional.

El mecanismo de aplicación se activa una vez finalizada la interacción entre la ciudadanía y los agentes de atención de primer contacto, momento en el cual se pone a disposición de los usuarios el enlace o código QR de acceso voluntario a la encuesta. Este procedimiento permite obtener información directa sobre la experiencia de servicio y consolidar insumos orientados al fortalecimiento de la calidad en la atención institucional.

A través de este instrumento se evalúan aspectos estratégicos asociados a los tiempos de respuesta, capacidad resolutoria de los canales, claridad y utilidad de la información suministrada, dominio técnico de los agentes, calidad en la interacción, trato brindado y aplicación de principios de lenguaje claro en la comunicación institucional. En el caso de la atención presencial, adicionalmente se valoran condiciones relacionadas con infraestructura y experiencia de servicio en sitio.

La información recopilada mediante este ejercicio de medición constituye un insumo relevante para la toma de decisiones institucionales, el seguimiento a los estándares de calidad en la prestación del servicio y la consolidación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la experiencia ciudadana, la transformación digital y la mejora continua de los canales de atención.

En este contexto, el presente informe expone los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondiente al periodo comprendido entre marzo y



abril de 2026, presentando el análisis de percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada a través de los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

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 2.047 atenciones por nuestros canales de primer contacto y registradas durante el periodo de análisis, 24 personas (1.172%) 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?** 24 personas autorizaron y decidieron participar y responder la encuesta de satisfacción, lo que representa que la muestra fue del 100% atenciones.

2. Caracterización

2.1 Caracterización sociodemográfica

El análisis sociodemográfico de la población encuestada evidencia que el 100% de los participantes corresponde a personas naturales, consolidando a la ciudadanía individual como el principal grupo de valor que interactúa con los canales de atención del Ministerio. Este comportamiento confirma que los servicios de primer contacto continúan orientados, principalmente, a la atención de requerimientos asociados a orientación, acompañamiento y gestión de trámites ciudadanos.

Tabla 1. Clasificación Tipo de Persona, edad y sexo

¿En qué rango de edad se encuentra?	Tipo de persona	¿Cuál es su sexo de nacimiento?		Total general
		Hombre	Mujer	
18 a 28 años	Jurídica	0	0	0

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

	Natural	2	1	3
	Total	2	1	3
29 a 44 años	Jurídica	0	0	0
	Natural	5	4	9
	Total	5	4	9
45 a 59 años	Jurídica	0	0	0
	Natural	6	3	9
	Total	6	3	9
Total general		16	23	39

Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026. UCGA

El análisis sociodemográfico de la población encuestada evidencia que el 100% de los participantes corresponde a personas naturales, consolidando a la ciudadanía individual como el principal grupo de valor que interactúa con los canales de atención del Ministerio. Este comportamiento confirma que los servicios de primer contacto continúan orientados, principalmente, a la atención de requerimientos asociados a orientación, acompañamiento y gestión de trámites ciudadanos.

La participación de personas jurídicas fue limitada y se concentró en los rangos etarios de 29 a 44 años y de 45 a 59 años, dinámica coherente con la naturaleza operativa de los canales de atención inmediata. Este resultado reafirma la necesidad de mantener una estrategia institucional centrada en la experiencia ciudadana, priorizando atributos de oportunidad, claridad en la información, accesibilidad, lenguaje sencillo y capacidad de resolución efectiva en el primer contacto.

En cuanto a la variable de sexo de nacimiento, la distribución de la muestra presentó una composición equilibrada, con 13 hombres y 11 mujeres. La participación femenina refleja un nivel significativo de interacción tanto en el uso de los canales de atención como en los mecanismos de evaluación de satisfacción ciudadana, aspecto relevante para el fortalecimiento de estrategias institucionales con enfoque diferencial, inclusión y mejora continua del servicio.

Respecto a la composición por edad, la mayor participación se concentró en los grupos de 29 a 44 años y de 45 a 59 años, ambos con 9 respuestas, seguidos por el rango de 18 a 28

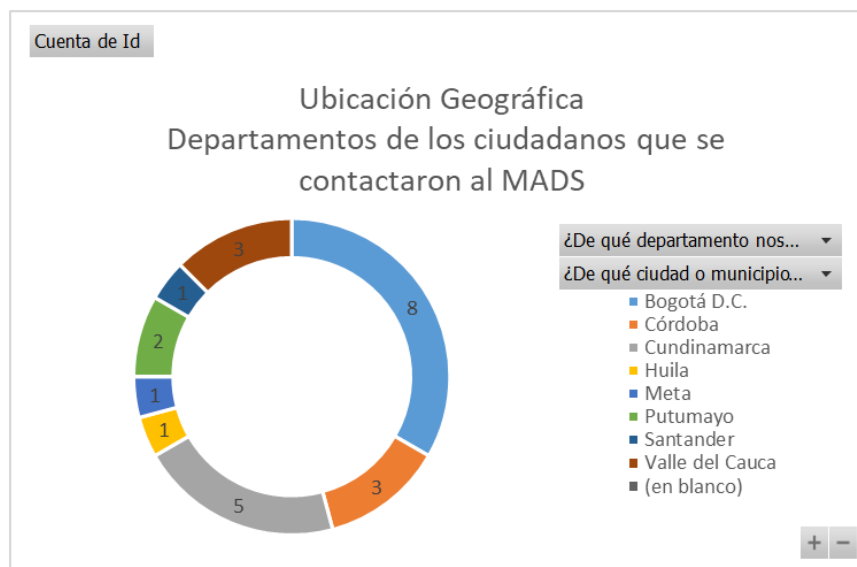
años con 3 participaciones. Esta distribución evidencia que los canales institucionales son utilizados predominantemente por población adulta en edad productiva, asociada a actividades laborales, empresariales, sociales y comunitarias que demandan interacción permanente con la entidad.

De manera integral, los resultados permiten identificar un perfil de usuario caracterizado por ciudadanos adultos que requieren atención ágil, información precisa y capacidad de respuesta institucional eficiente. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo el modelo de servicio al ciudadano mediante acciones orientadas a la optimización de los canales de atención, simplificación de trámites, fortalecimiento de la comunicación institucional y consolidación de estándares de calidad enfocados en la experiencia del usuario y la confianza ciudadana.

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. Departamento de contacto





Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026, UCGA

El análisis de la distribución territorial de las respuestas evidencia una participación diversa de ciudadanos provenientes de distintos departamentos del país, lo que confirma el alcance nacional de los canales de atención de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y su capacidad de interacción con usuarios ubicados en diferentes contextos territoriales.

La mayor concentración de participaciones se registró en Bogotá D.C., con 8 respuestas equivalentes al 33,3% del total de la muestra. Este comportamiento resulta consistente con la dinámica institucional, administrativa y poblacional de la capital del país, donde convergen una alta demanda de trámites, servicios, orientación institucional y relacionamiento permanente con entidades del orden nacional.

En un segundo nivel de participación se ubican los departamentos de Cundinamarca, Córdoba y Valle del Cauca, que en conjunto representan una participación significativa dentro de la muestra analizada. La presencia activa de estos territorios responde a su relevancia económica, poblacional y productiva, así como a las dinámicas ambientales y administrativas que generan una interacción recurrente con el Ministerio.

De igual manera, se evidencia participación de departamentos como Meta, Putumayo, Huila y Santander, lo que refleja la capacidad de los canales institucionales para mantener cobertura y acceso en regiones con características territoriales estratégicas y alta sensibilidad ambiental. Aunque el volumen de participación en estos departamentos es menor frente a los principales centros urbanos, su inclusión resulta relevante desde una perspectiva de descentralización del servicio y fortalecimiento del acceso ciudadano a nivel nacional.

La información también permite identificar que, incluso en territorios con menor densidad poblacional o ubicados en zonas apartadas, existe interacción efectiva con los canales institucionales, aspecto que evidencia avances en términos de accesibilidad y disponibilidad de mecanismos de atención no presenciales.

En términos integrales, los resultados ratifican que los canales de atención del Ministerio cuentan con capacidad de alcance nacional y constituyen una herramienta fundamental para garantizar el acceso oportuno de la ciudadanía a la oferta institucional. Asimismo, la distribución territorial observada resalta la importancia de continuar fortaleciendo los canales virtuales y telefónicos como instrumentos estratégicos para promover equidad en el



acceso, ampliar la cobertura del servicio y consolidar una atención más cercana, eficiente y articulada con las necesidades de los diferentes territorios del país.

Desde una perspectiva de gestión pública, estos hallazgos constituyen un insumo relevante para orientar decisiones asociadas al fortalecimiento de la estrategia de servicio al ciudadano, particularmente en materia de regionalización de la atención, optimización de canales remotos y consolidación de modelos de atención diferencial que respondan a las dinámicas territoriales y ambientales presentes en las distintas regiones del país.

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

Durante el bimestre objeto de análisis no se registró interacción de personas con discapacidad a través de los canales de atención de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Si bien este resultado no permite identificar requerimientos específicos asociados a esta población dentro del periodo evaluado, constituye un elemento de análisis relevante para el seguimiento institucional de las condiciones de acceso, participación e inclusión en la prestación del servicio.

En este contexto, la Unidad de Comunicación y Gestión al Ciudadano (UCGA) continúa desarrollando acciones de monitoreo y análisis de la información con el propósito de fortalecer la accesibilidad y garantizar que los canales de atención respondan de manera incluyente a las necesidades de todos los grupos poblacionales. Lo anterior, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Atención a Personas con Discapacidad implementada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

De manera complementaria, este resultado representa una oportunidad para continuar consolidando estrategias orientadas a la promoción de canales accesibles, fortalecimiento de mecanismos de atención diferencial y visibilización de las herramientas institucionales disponibles para población con discapacidad, contribuyendo así al fortalecimiento de un

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>

modelo de servicio al ciudadano basado en principios de equidad, inclusión y accesibilidad universal.

Grupos étnicos

En relación con la variable de pertenencia étnica, la información recopilada evidencia que la mayoría de las personas encuestadas no se autoidentifican como integrantes de grupos étnicos, registrándose 23 respuestas correspondientes a la categoría "Ninguno". Por su parte, se identificó una participación de 1 persona que se reconoció como población negra, afrodescendiente o afrocolombiana.

Tabla 2. Pertenencia étnica

Pertenencia étnica	Cantidad
Negro(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	1
Ninguno	23
Total general	24

Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026. ¿Pertenece a algún grupo étnico? UCGA

Los resultados permiten evidenciar una baja representación de comunidades étnicas dentro de la muestra analizada, particularmente de población indígena, afrodescendiente y demás grupos diferenciales. Si bien la participación registrada es limitada, este comportamiento constituye un elemento relevante para el análisis institucional de cobertura, acceso y participación de poblaciones históricamente sujetas a enfoques diferenciales en la atención pública.

Desde una perspectiva de gestión pública y servicio al ciudadano, la información sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de inclusión, comunicación territorial y accesibilidad institucional que permitan ampliar la participación de grupos étnicos en el uso de los canales de atención y en los mecanismos de evaluación de satisfacción ciudadana.

En este sentido, el resultado representa una oportunidad para consolidar acciones orientadas a fortalecer la divulgación de la oferta institucional en territorios con presencia de comunidades étnicas, promover mecanismos de atención con enfoque diferencial y avanzar



en estrategias de relacionamiento más inclusivas, acordes con los principios de equidad, diversidad y participación ciudadana establecidos en la política de servicio al ciudadano y en los lineamientos de enfoque diferencial del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

De manera integral, el análisis del perfil poblacional evidencia que la ciudadanía que interactuó con los canales de primer contacto durante el periodo evaluado corresponde mayoritariamente a población no étnica, situación que plantea desafíos y oportunidades institucionales para continuar ampliando el alcance territorial y poblacional de los canales de atención, garantizando condiciones de acceso más equitativas e inclusivas para todos los grupos de valor de la entidad.

Grupos poblacionales

El análisis de los grupos poblacionales diferenciales evidencia que, del total de 24 personas participantes, 19 manifestaron no pertenecer a ningún grupo poblacional con enfoque diferencial, cifra que representa aproximadamente el 79,1% de la muestra evaluada. Este comportamiento indica que la mayor parte de la ciudadanía que interactuó con los canales de atención durante el periodo analizado corresponde a población general.

No obstante, el 20,9% restante reportó pertenencia a algún grupo poblacional diferencial, identificándose principalmente personas cabeza de hogar, población campesina y víctimas del conflicto armado. Aunque la representación cuantitativa es reducida, la presencia de estos grupos resulta relevante desde la perspectiva de atención inclusiva y enfoque diferencial, dado que corresponde a poblaciones que históricamente pueden enfrentar mayores barreras de acceso a servicios, información institucional y procesos administrativos.

Ilustración 2. Grupos poblacionales diferenciales



Fuente: Resultados encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026. ¿A qué grupo poblacional pertenece? - UCGA

Asimismo, se identificaron casos de pertenencia múltiple o interseccionalidad, situación que evidencia la coexistencia de varias condiciones de vulnerabilidad en un mismo ciudadano. Este aspecto constituye un hallazgo importante para la gestión institucional, en tanto demanda estrategias de atención más integrales, sensibles al contexto social y orientadas a garantizar condiciones de acceso equitativo y atención diferencial efectiva.

Desde una perspectiva estratégica, los resultados ratifican la importancia de continuar fortaleciendo el enfoque diferencial en los canales de atención del Ministerio, incorporando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, orientación personalizada y acompañamiento oportuno para poblaciones con condiciones particulares de vulnerabilidad o protección especial.

De manera integral, la información evidencia que, aunque la participación de grupos diferenciales dentro de la muestra es limitada, existe presencia efectiva de población con características sociales y territoriales diversas, lo que refuerza la necesidad de consolidar un modelo de servicio al ciudadano centrado en la inclusión, la equidad y la garantía de acceso efectivo a la oferta institucional en condiciones de igualdad.

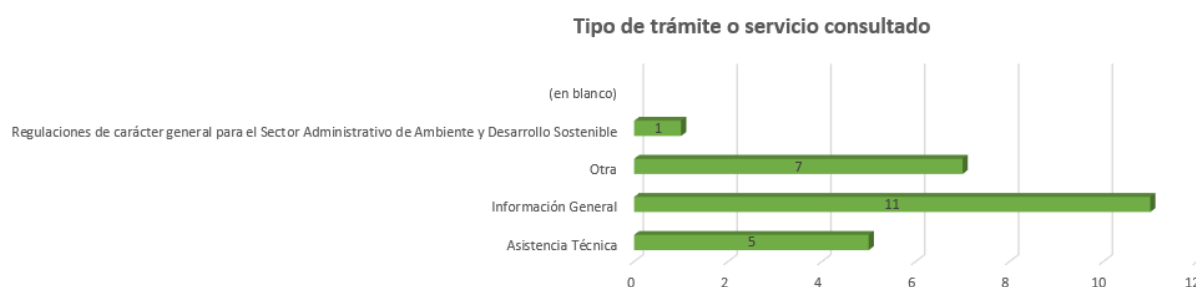
3. Trámites

D Del total de 24 personas encuestadas, la distribución de los trámites y servicios gestionados ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible evidencia una demanda

heterogénea, caracterizada por un predominio de solicitudes asociadas a orientación general y una participación menor, aunque estratégica, de requerimientos técnicos y especializados.

La categoría con mayor frecuencia corresponde a Información General, con 11 registros equivalentes al 45,8% del total de respuestas. Este comportamiento evidencia que una proporción significativa de los ciudadanos acude a los canales de primer contacto principalmente para solicitar orientación, aclaración de requisitos, ubicación de información institucional o acompañamiento inicial frente a trámites y servicios.

Ilustración 3. Trámites y servicios consultados.



Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026. UCGA

Desde una perspectiva de gestión pública, este resultado ratifica el papel estratégico de los canales de atención como mecanismos de orientación y facilitación del acceso a la oferta institucional, más allá de la simple recepción de solicitudes. En consecuencia, se identifica la necesidad de continuar fortaleciendo la claridad, accesibilidad y usabilidad de la información disponible en los medios oficiales, especialmente en plataformas digitales, rutas de atención, contenidos de autogestión y herramientas de consulta frecuente, con el propósito de optimizar la experiencia ciudadana y reducir barreras de acceso a la información.

En segundo lugar, la categoría "Otra" registró 7 respuestas, correspondientes al 29,1% de la muestra. La participación significativa de esta categoría sugiere la existencia de requerimientos ciudadanos que no se encuentran plenamente tipificados dentro de las opciones disponibles de clasificación, aspecto que representa una oportunidad de mejora para revisar y actualizar las categorías de caracterización de trámites y servicios. Este comportamiento también puede evidenciar la diversidad de necesidades ciudadanas que atiende el Ministerio y la complejidad temática asociada a su gestión institucional.



Por su parte, la categoría de Asistencia Técnica registró 5 respuestas, equivalentes al 20,8% del total. Este resultado refleja una demanda relevante de acompañamiento especializado, particularmente en asuntos que requieren orientación normativa, técnica o procedimental. Lo anterior implica la necesidad de mantener una articulación eficiente entre los canales de atención y las dependencias técnicas del Ministerio, garantizando respuestas oportunas, precisas y técnicamente consistentes.

En relación con los trámites especializados y de mayor complejidad técnica, se identificaron registros asociados a regulaciones de carácter general para el sector, así como solicitudes relacionadas con 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 la participación individual de estas categorías es reducida, su naturaleza normativa, técnica y procedimental demanda altos niveles de especialización, precisión y capacidad de respuesta institucional.

De manera integral, los resultados evidencian que los canales de atención del Ministerio cumplen una función dual: por una parte, facilitan el acceso ciudadano a información y orientación general; y por otra, constituyen un punto de articulación clave para la atención de requerimientos técnicos especializados. En este sentido, los hallazgos refuerzan la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y técnica de los canales de primer contacto, consolidando modelos de atención más ágiles, resolutivos y centrados en la experiencia del usuario.

4. Canales

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible dispone de una estrategia integral de atención al ciudadano soportada en canales virtuales, telefónicos y presenciales, con el propósito de garantizar accesibilidad, oportunidad y cobertura en la prestación de los servicios institucionales.

Dentro de los canales habilitados se encuentran los medios virtuales —Chat Web Institucional y WhatsApp—, los canales telefónicos —celular institucional y conmutador—, así como los puntos de atención presencial, los cuales permiten atender requerimientos de orientación, información y acompañamiento relacionados con los trámites y servicios de la entidad.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento del servicio y mejora continua, una vez finaliza la interacción con los agentes de atención de primer contacto, la ciudadanía es

invitada a participar en la encuesta de satisfacción institucional. Este mecanismo permite recopilar información sobre la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio recibido, tiempos de respuesta, claridad de la información suministrada y efectividad de la atención brindada.

La información obtenida a través de este instrumento constituye un insumo estratégico para el seguimiento y evaluación de la experiencia ciudadana, permitiendo identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos de atención y consolidar acciones orientadas al mejoramiento continuo de los canales y servicios ofrecidos por el Ministerio.

Ilustración 4. Canales utilizados por la ciudadanía.



Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana por atención en canales de primer contacto 2026. UCGA

El análisis de los canales utilizados por la ciudadanía evidencia una marcada consolidación de los medios digitales como principal mecanismo de interacción con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Del total de 24 personas encuestadas que manifestaron haber recibido atención institucional, el 100% de las interacciones evaluadas se concentró en canales virtuales, particularmente en herramientas de mensajería y atención digital inmediata.

El canal con mayor nivel de utilización fue el Chat Web Institucional, con 17 registros equivalentes al 70,8% del total de respuestas. Este comportamiento confirma su posicionamiento como el principal canal de atención de primer contacto y evidencia una alta apropiación por parte de la ciudadanía. La predominancia de este medio puede asociarse a



factores como accesibilidad, facilidad de uso, inmediatez en la interacción, disponibilidad desde dispositivos móviles y capacidad de respuesta en tiempo real.

Desde una perspectiva estratégica, este resultado reviste especial relevancia, dado que la experiencia de servicio percibida por la ciudadanía depende en gran medida de la eficiencia operativa, oportunidad de respuesta y calidad de atención brindada a través de este canal. En consecuencia, su fortalecimiento continuo constituye un factor crítico para consolidar estándares de satisfacción ciudadana, confianza institucional y transformación digital del servicio público.

En segundo lugar, se ubica el canal de WhatsApp Institucional, con 7 registros correspondientes al 29,1% de la muestra. La participación de este medio ratifica la creciente preferencia de la ciudadanía por canales de comunicación ágiles, cercanos y de interacción inmediata. De manera conjunta, el Chat Web Institucional y WhatsApp concentraron la totalidad de las atenciones evaluadas, lo que evidencia un cambio consolidado en los hábitos de relacionamiento ciudadano hacia modelos de atención predominantemente digitales.

Por su parte, los canales Presencial y Telefónico no registraron participación durante el periodo evaluado. Este comportamiento puede interpretarse como resultado de la mayor eficiencia, cobertura y facilidad de acceso de los medios virtuales; así como de la evolución de las dinámicas de interacción ciudadana hacia canales más rápidos, flexibles y asincrónicos.

No obstante, desde un enfoque de servicio inclusivo y accesibilidad universal, resulta fundamental mantener y fortalecer la oferta multicanal de atención, considerando que determinados grupos poblacionales pueden presentar limitaciones de conectividad, barreras tecnológicas o necesidades específicas que requieren atención presencial o acompañamiento telefónico. La permanencia de estos canales garantiza condiciones de equidad, cobertura y acceso efectivo a la oferta institucional.

De manera integral, los resultados evidencian que la estrategia de atención del Ministerio se encuentra sólidamente soportada en herramientas digitales de interacción inmediata, alineadas con las tendencias actuales de relacionamiento entre ciudadanía y Estado. Este escenario representa una oportunidad estratégica para continuar optimizando procesos, fortalecer capacidades tecnológicas, implementar modelos de atención más resolutivos y consolidar una experiencia de servicio ágil, cercana, accesible y centrada en las necesidades del ciudadano.

5. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción

Con el propósito de conocer la percepción y experiencia de la ciudadanía frente a la atención y los servicios brindados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la encuesta de satisfacción ciudadana evaluó cuatro criterios estratégicos asociados a la calidad del servicio en los canales de primer contacto. Estos componentes permiten medir aspectos fundamentales de la interacción entre la entidad y la ciudadanía, así como identificar oportunidades de fortalecimiento en la prestación del servicio.

Los criterios evaluados fueron los siguientes:

- A. **Calidad en la atención:** Este criterio permite evaluar la percepción ciudadana respecto a la amabilidad, respeto, disposición de servicio y capacidad de orientación de los agentes de atención. Asimismo, mide la claridad y pertinencia de la información suministrada durante la interacción, buscando garantizar una atención cercana, empática y orientada a las necesidades del usuario.
- B. **Tiempo de espera:** Evalúa la percepción de la ciudadanía frente a la oportunidad en la atención y los tiempos requeridos para obtener respuesta o acompañamiento a sus solicitudes. Este criterio constituye un indicador relevante de eficiencia operativa y capacidad de respuesta de los canales institucionales.
- C. **Efectividad en las respuestas:** Permite medir el nivel de satisfacción frente a la capacidad institucional para resolver inquietudes, solicitudes o requerimientos ciudadanos. Asimismo, evalúa si la información suministrada fue útil, suficiente, precisa y orientada a solucionar efectivamente la necesidad planteada por el usuario.
- D. **Lenguaje claro:** Este componente evalúa la percepción ciudadana sobre la facilidad de comprensión de la información entregada por los agentes de atención. Se orienta a verificar que las respuestas sean claras, sencillas y comprensibles, evitando tecnicismos innecesarios, ambigüedades o barreras comunicativas que dificulten el acceso efectivo a la información pública.

De manera integral, estos criterios permiten valorar no solo la eficiencia de los canales de atención, sino también la calidad de la experiencia ciudadana y la capacidad institucional para garantizar un servicio accesible, oportuno, resolutivo y centrado en el usuario. La medición de estos componentes constituye una herramienta estratégica para la toma de

decisiones, el fortalecimiento de la gestión del servicio y la consolidación de procesos de mejora continua en la atención al ciudadano.

Para la valoración de los criterios anteriormente descritos, la ciudadanía utilizó la escala de calificación definida en el instrumento de medición de satisfacción institucional.

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

Tabla 3. 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

Fuente: Elaboración propia - UCGA

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

Tabla 4. Resultados valoración cuantitativa criterios de encuesta de satisfacción

Criterios de Evaluación	Calificación				
	1 Pésimo	2 Malo	3 Ni bueno, ni malo	4 Bueno	5 Excelente
Calidad en la atención	0	1	0	3	20
Tiempo de atención	1	1	0	5	17
Efectividad en las respuestas	2	0	1	5	16
Lenguaje Claro	2	0	2	3	17

Fuente: Elaboración propia - UCGA

Los resultados consolidados de la encuesta de satisfacción ciudadana evidencian un desempeño institucional favorable en la atención brindada a través de los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. De manera general, las valoraciones otorgadas por la ciudadanía se concentran predominantemente en las



categorías “Excelente” y “Bueno”, reflejando una percepción positiva frente a la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y la capacidad de respuesta institucional.

El comportamiento de los resultados permite identificar un nivel adecuado de consolidación de la estrategia de servicio al ciudadano, particularmente en los canales digitales, donde la interacción se caracteriza por altos niveles de aceptación y una experiencia de atención mayoritariamente satisfactoria. Asimismo, la baja incidencia de valoraciones negativas evidencia estabilidad en la prestación del servicio y consistencia en los estándares de atención implementados por la entidad.

En relación con el criterio de **Calidad en la atención**, las calificaciones registradas reflejan uno de los niveles de satisfacción más altos dentro de la evaluación. La mayoría de los usuarios calificó este componente como “Excelente”, seguido de valoraciones en “Bueno”, con una participación mínima de respuestas negativas. Este resultado evidencia fortalezas institucionales en aspectos asociados al trato recibido, disposición de servicio, acompañamiento y orientación brindada por los agentes de atención.

Desde una perspectiva estratégica, este comportamiento refleja una adecuada apropiación de los lineamientos de atención al ciudadano y contribuye al fortalecimiento de la confianza institucional, la legitimidad del servicio y la percepción positiva de la ciudadanía frente al Ministerio.

Respecto al criterio de **Tiempo de atención**, los resultados muestran igualmente una tendencia favorable, con predominio de valoraciones ubicadas en los niveles más altos de satisfacción. La percepción positiva frente a la oportunidad en la atención resulta especialmente relevante, considerando que los tiempos de respuesta constituyen uno de los principales determinantes de la experiencia ciudadana en los canales de interacción inmediata.

No obstante, la presencia puntual de valoraciones negativas sugiere la conveniencia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y los mecanismos de gestión de demanda en los canales digitales, particularmente en escenarios de alta concurrencia o en atenciones que requieren articulación técnica especializada.

En cuanto a la **Efectividad en las respuestas**, las valoraciones reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la capacidad institucional para resolver inquietudes y suministrar información útil, clara y orientada a las necesidades del ciudadano. Sin embargo,



se identifican algunas calificaciones bajas que constituyen oportunidades de mejora relacionadas con la precisión, suficiencia o profundidad técnica de determinadas respuestas.

Este hallazgo resulta estratégico para la gestión institucional, en tanto la efectividad de la atención constituye uno de los principales indicadores de calidad del servicio y capacidad resolutoria de la entidad. En consecuencia, se hace pertinente continuar fortaleciendo la articulación entre los canales de atención y las dependencias misionales y técnicas, garantizando respuestas más integrales, homogéneas y oportunas.

Por su parte, el criterio de **Lenguaje Claro** presentó una valoración ampliamente favorable, lo que evidencia avances significativos en la implementación de estrategias orientadas a facilitar la comprensión de la información institucional por parte de la ciudadanía. Este resultado refleja esfuerzos institucionales asociados a la simplificación del lenguaje, claridad comunicativa y reducción de barreras de acceso a la información pública.

No obstante, las valoraciones neutrales y negativas registradas en menor proporción indican la necesidad de continuar fortaleciendo capacidades comunicativas en los procesos de atención, especialmente frente a contenidos técnicos, normativos o procedimentales que pueden generar dificultades de comprensión para algunos usuarios.

De manera integral, los resultados evidencian que el Ministerio cuenta con una estrategia de atención al ciudadano sólida y alineada con principios de calidad, oportunidad, accesibilidad y orientación al usuario. Al mismo tiempo, los hallazgos permiten identificar oportunidades de fortalecimiento orientadas a consolidar una atención cada vez más resolutoria, homogénea y centrada en la experiencia ciudadana, contribuyendo así al mejoramiento continuo de la gestión institucional y al fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Elaboró	Aira Camila Cantor Ardila	Contratista UCGA
Revisó	Alexander Figueroa	Coordinador UCGA
Aprobó	Alexander Figueroa	Coordinador UCGA
Fecha	12/05/2026	