



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

TERCER BIMESTRE DE 2026

1 de Mayo de 2026 al 30 de Junio de 2026.

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

Bogotá, D.C., Julio

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

Resumen Ejecutivo	3
Introducción	4
1. Metodología	5
1.1 Instrumento de recolección de información	5
1.2 Variables de análisis	6
1.3 Procesamiento y análisis de la información	7
2. Muestra	7
3. Análisis comparativo de resultados entre el II y III bimestre de 2026	8
4. Hallazgos estratégicos	9
5. Caracterización de la ciudadanía	11
5.1 Caracterización sociodemográfica	11
5.2. Caracterización territorial.	13
5.3. Caracterización de vulnerabilidad	15
6. Trámites	19
7. Canales	21
8. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción	23
9. Recomendaciones	27
10. Conclusiones estratégicas	28



Resumen Ejecutivo

Durante el III bimestre de 2026 el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible registró 2.427 atenciones a través de sus canales de primer contacto, lo que representa un incremento del 18,6 % respecto al periodo anterior. En este contexto, se recibieron 18 encuestas válidas de satisfacción ciudadana, equivalentes a una tasa de participación del 0,78 %.

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente a la calidad del servicio, destacándose altas valoraciones en los criterios de calidad de la atención, tiempo de atención, efectividad de las respuestas y lenguaje claro. Asimismo, se confirma la consolidación de los canales digitales como principal medio de interacción entre la ciudadanía y el Ministerio.

El análisis comparativo permitió identificar como principal fortaleza la estabilidad en los niveles de satisfacción y como principal oportunidad de mejora el incremento de la participación ciudadana en la encuesta, con el propósito de fortalecer la representatividad de la información y robustecer los procesos de seguimiento y evaluación del servicio.

Los hallazgos y recomendaciones contenidos en este informe constituyen un insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la estrategia institucional de Servicio al Ciudadano y al mejoramiento continuo de la experiencia de los grupos de valor.



Introducción

En cumplimiento de las funciones 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, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible desarrolla de manera permanente la medición de la satisfacción ciudadana frente a la atención brindada a través de los canales de primer contacto —virtual, telefónico y presencial—, como parte de su estrategia de fortalecimiento del servicio al ciudadano, mejora continua y consolidación de una gestión pública orientada a resultados.

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana es un instrumento de seguimiento y evaluación que permite conocer la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de la atención recibida, mediante la valoración de atributos como la oportunidad, la efectividad, la claridad de la información y la experiencia general del servicio. Asimismo, incorpora variables de caracterización de los grupos de valor que facilitan el análisis del acceso a los canales institucionales, el uso de lenguaje claro, la aplicación del enfoque diferencial y las dinámicas de relacionamiento entre la ciudadanía y la entidad.

La encuesta se aplica una vez finalizada la interacción con los agentes de atención de primer contacto, momento en el cual se pone a disposición de los usuarios un enlace o código QR para su diligenciamiento voluntario. Este mecanismo favorece la recolección de información directa sobre la experiencia de servicio y fortalece la evaluación objetiva de la percepción ciudadana respecto de la atención recibida.

El instrumento evalúa dimensiones estratégicas relacionadas con la calidad en la atención, los tiempos de respuesta, la capacidad resolutoria de los canales, la claridad y utilidad de la información suministrada, el dominio técnico de los agentes, la calidad de la interacción y la aplicación de los principios de lenguaje claro en la comunicación institucional. En el caso de la atención presencial, incorpora adicionalmente aspectos asociados a las condiciones de infraestructura y a la experiencia del usuario durante la prestación del servicio.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo estratégico para el seguimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del modelo de atención institucional. De igual forma, aportan evidencia para la optimización de los canales de atención, el fortalecimiento de la transformación digital y la consolidación de una gestión



centrada en las necesidades y expectativas de la ciudadanía, contribuyendo a la generación de valor público.

En este contexto, el presente informe presenta los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana aplicada durante el período comprendido entre mayo y junio de 2026, con el propósito de analizar la percepción de la ciudadanía sobre la atención recibida a través de los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible e identificar oportunidades que contribuyan al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio.

1. Metodología

La medición de la satisfacción ciudadana del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se fundamenta en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, instrumento institucional diseñado para conocer la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida a través de los canales de primer contacto y generar información para el seguimiento y fortalecimiento de la estrategia de Servicio al Ciudadano.

La encuesta se aplica de manera voluntaria una vez finaliza la interacción del ciudadano con los canales de atención del Ministerio. Para ello, se pone a disposición de los usuarios un enlace web o un código QR que direcciona al formulario electrónico desarrollado en Microsoft Forms, el cual permite registrar las respuestas de forma sistemática y consolidar una base de datos para su posterior análisis.

La información recopilada mediante este instrumento constituye la fuente primaria para la elaboración del presente informe y permite analizar tanto la percepción de la ciudadanía frente a la calidad del servicio como las características de los usuarios que interactúan con la entidad. En este sentido, la metodología integra variables de caracterización y de evaluación de la satisfacción, facilitando un análisis integral de la experiencia ciudadana.

1.1 Instrumento de recolección de información

La información se obtiene mediante un formulario electrónico estructurado en Microsoft Forms, el cual incorpora preguntas cerradas y de selección múltiple orientadas a

recopilar información relacionada con la experiencia de atención y el perfil de los ciudadanos que utilizan los canales de primer contacto del Ministerio.

El diligenciamiento del instrumento es voluntario y anónimo, previa autorización para el tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

1.2 Variables de análisis

La información recopilada permite desarrollar el análisis del informe a partir de dos componentes principales:

Caracterización de la ciudadanía, que comprende variables asociadas al perfil de los participantes, entre ellas:

- Caracterización sociodemográfica.
- Ubicación territorial.
- Pertenencia étnica.
- Grupos poblacionales.
- Condición de discapacidad.
- Trámite o servicio consultado.
- Canal de atención utilizado.

Evaluación de la satisfacción, mediante la valoración de los siguientes criterios:

- Calidad en la atención.
- Tiempo de atención.
- Efectividad de las respuestas.
- Lenguaje claro.

Cada criterio es calificado por la ciudadanía mediante la escala de valoración definida en el instrumento institucional, permitiendo identificar la percepción frente a la calidad del servicio prestado por el Ministerio.

1.3 Procesamiento y análisis de la información

La información recopilada a través del formulario es consolidada y depurada por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía (UCGA). Posteriormente, se realiza un análisis cuantitativo y descriptivo de las variables de caracterización y de los criterios de satisfacción, cuyos resultados se presentan mediante tablas, gráficos y análisis interpretativos que permiten identificar tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo para el seguimiento de la estrategia institucional de Servicio al Ciudadano, el fortalecimiento de los canales de atención y la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la experiencia ciudadana, en concordancia con los principios de calidad, participación y generación de valor público que orientan la gestión institucional.

2. Muestra

Para el presente informe, la medición de la satisfacción ciudadana se realizó mediante una muestra no probabilística de participación voluntaria, en la cual el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible no determina el número de participantes, sino que la ciudadanía decide libremente diligenciar la encuesta una vez finalizada su interacción con los canales de atención de primer contacto.

Durante el período objeto de análisis se registraron 2.427 atenciones a través de los canales de primer contacto. De este total, 19 ciudadanos iniciaron el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, lo que representa una tasa de participación del 0,78 % respecto del total de atenciones registradas.

De las 19 personas que iniciaron la encuesta, 18 otorgaron la autorización para el tratamiento de datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y completaron el instrumento de medición. En consecuencia, el análisis presentado en este informe se fundamenta en 18 encuestas válidas, equivalentes al 94,7 % de las encuestas iniciadas.

Es importante señalar que, debido a la naturaleza voluntaria de la encuesta, los resultados corresponden a la percepción de los ciudadanos que decidieron participar durante el período evaluado. En este sentido, los hallazgos constituyen un insumo para el seguimiento de la experiencia ciudadana, la identificación de oportunidades de mejora

y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio y de los canales de atención institucional.

3. Análisis comparativo de resultados entre el II y III bimestre de 2026

Con el propósito de fortalecer el análisis de los resultados y facilitar el seguimiento al desempeño de la estrategia de Servicio al Ciudadano, se presenta un análisis comparativo entre los resultados obtenidos durante el II y el III bimestre de 2026. Este ejercicio permite identificar tendencias en los principales indicadores de gestión, evaluar la evolución de la percepción ciudadana frente a la atención recibida y generar evidencia para orientar la toma de decisiones y la mejora continua de los canales de atención.

Desde la perspectiva de la gestión pública, el análisis comparativo constituye un instrumento de seguimiento que trasciende la medición aislada de un periodo, al facilitar la identificación de avances, oportunidades de mejora y riesgos asociados a la prestación del servicio. Asimismo, fortalece el monitoreo de la experiencia ciudadana y aporta información relevante para la implementación de acciones orientadas a incrementar la calidad, oportunidad y efectividad de la atención institucional.

Tabla 1. Comparativo general de resultados II y III bimestre de 2026

Indicador	II Bimestre	III Bimestre	Variación	Análisis ejecutivo
Atenciones registradas	2.047	2.427	▲ 18,6 %	Se evidencia un incremento en la demanda de atención ciudadana, reflejando una mayor utilización de los canales de primer contacto.
Encuestas diligenciadas	24	18	▼ 25,0 %	Disminuye el número de ciudadanos que participaron en la medición de satisfacción.
Tasa de participación	1,17 %	0,78 %	▼ 33,3 %	La reducción en la tasa de respuesta limita la

				representatividad de la medición y constituye un aspecto prioritario para fortalecer la estrategia de recolección de información.
--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia – UCGA.

En comparación con el II bimestre, el Ministerio registró un incremento del 18,6 % en el número de atenciones realizadas a través de los canales de primer contacto, al pasar de 2.047 a 2.427 interacciones. Este comportamiento evidencia una mayor demanda de los servicios institucionales y confirma la consolidación de los canales de atención como mecanismos de acceso a la oferta institucional.

No obstante, este aumento en el volumen de atenciones no estuvo acompañado de un crecimiento en la participación de la ciudadanía en la Encuesta de Satisfacción. Por el contrario, el número de encuestas diligenciadas disminuyó de 24 a 18, lo que ocasionó que la tasa de participación pasara de 1,17 % a 0,78 %. Este comportamiento representa el principal riesgo metodológico del periodo, dado que una menor participación reduce la capacidad de la entidad para contar con una muestra más amplia y robusta que permita analizar la percepción ciudadana con un mayor nivel de representatividad.

Si bien la naturaleza voluntaria del instrumento limita el control institucional sobre el número de participantes, este resultado constituye un insumo relevante para fortalecer las estrategias de promoción de la encuesta y fomentar una mayor participación de los usuarios al finalizar la atención. Incrementar la tasa de respuesta permitirá disponer de una base de información más representativa para el seguimiento de la experiencia ciudadana y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

4. Hallazgos estratégicos

El análisis de los resultados obtenidos durante el III bimestre de 2026 permite identificar los principales aspectos que caracterizaron el comportamiento de la atención ciudadana y la percepción de los usuarios frente a los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Estos hallazgos constituyen insumos para el



seguimiento de la gestión institucional y orientan la priorización de acciones de fortalecimiento del servicio al ciudadano.

Principales hallazgos:

- Se incrementó la demanda de atención ciudadana: durante el III bimestre se registraron 2.427 atenciones, lo que representa un incremento del 18,6 % respecto al periodo anterior. Este comportamiento evidencia una mayor utilización de los canales de primer contacto y confirma su importancia como mecanismo de acceso a la oferta institucional.
- La participación en la encuesta disminuyó frente al incremento de las atenciones: aunque aumentó el volumen de ciudadanos atendidos, la tasa de participación en la Encuesta de Satisfacción descendió de 1,17 % a 0,78 %, constituyéndose en el principal aspecto a fortalecer para mejorar la representatividad de la medición y robustecer el análisis de la experiencia ciudadana.
- Los canales digitales continúan consolidándose como el principal mecanismo de interacción con la ciudadanía: el Chat Web Institucional y WhatsApp concentraron la totalidad de las atenciones evaluadas en la encuesta, ratificando el avance de la estrategia de transformación digital y la preferencia de los ciudadanos por canales de atención inmediatos y de fácil acceso.
- La percepción ciudadana sobre la calidad del servicio se mantiene ampliamente favorable: los criterios de calidad en la atención, tiempo de respuesta, efectividad de las respuestas y lenguaje claro registraron una alta concentración de valoraciones en las categorías "Excelente" y "Bueno", reflejando un desempeño positivo de los canales de atención y de los agentes responsables de la prestación del servicio.
- La caracterización de los usuarios continúa fortaleciendo el enfoque diferencial de la atención: la información recopilada permitió identificar la participación de ciudadanos pertenecientes a grupos poblacionales y con características diferenciales, aportando evidencia para fortalecer la implementación de estrategias de atención incluyente, accesible y centrada en las necesidades de los grupos de valor.

5. Caracterización de la ciudadanía

5.1 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	1	0	1
	Natural	2	3	5
	Total	3	3	6
29 a 44 años	Jurídica	0	0	0
	Natural	0	5	5
	Total	0	5	5
45 a 59 años	Jurídica	1	0	1
	Natural	1	3	4
	Total	2	3	5
	Jurídica	0	0	0

60 años o más	Natural	2	0	2
	Total	2	0	2
Total general		7	11	18

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

El análisis sociodemográfico de la población encuestada evidencia que el 95% 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 18 a 28 años, 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 tendencia inclinada hacia la atención solicitada por mujeres, con 11 mujeres y 7 hombres. 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.

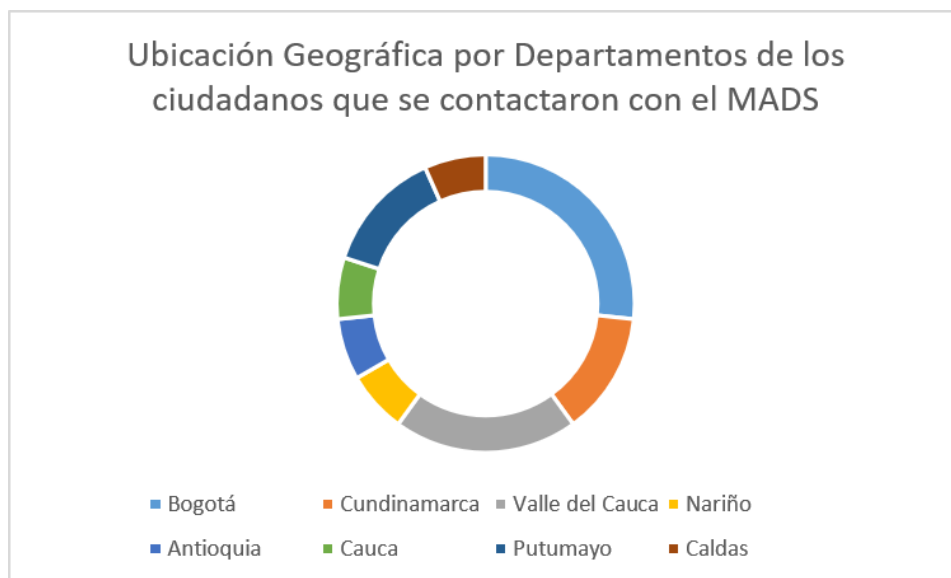
Respecto a la composición por edad, la mayor participación se concentró en los grupos de 18 a 59 años. Esta distribución evidencia que los canales institucionales son utilizados predominantemente por población adulta en edad productiva, asociada a actividades laborales, empresariales, sociales y comunitarias 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.

5.2. 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



La distribución geográfica de los ciudadanos que interactuaron con los canales de atención de primer contacto durante el III bimestre evidencia la capacidad institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para mantener una presencia efectiva en diferentes regiones del país, consolidando los canales de servicio como un mecanismo estratégico para garantizar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional.

La mayor concentración de interacciones continúa registrándose en Bogotá D.C., seguida por Cundinamarca y Valle del Cauca, comportamiento coherente con la concentración de actividades administrativas, la demanda de trámites y servicios, así como con la dinámica institucional propia de estos territorios. De manera complementaria, la participación de ciudadanos provenientes de Antioquia, Cauca, Nariño y Caldas refleja la utilización de los canales de atención por parte de usuarios ubicados en diferentes regiones del país, ratificando el alcance territorial de la estrategia de servicio al ciudadano.

Desde una perspectiva de gestión pública, la diversidad geográfica observada trasciende la distribución de las respuestas y constituye un indicador de la capacidad institucional para facilitar el acceso equitativo a la información, orientación y servicios del Ministerio, independientemente de la ubicación geográfica de los usuarios. Este comportamiento fortalece los principios de accesibilidad, oportunidad y cobertura contemplados en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y contribuye al cierre de brechas en el acceso a la gestión pública.

En comparación con el periodo anterior, se evidencia una recomposición de la participación territorial de la muestra, incorporando nuevos departamentos y variando la representatividad de otros. Esta dinámica responde al comportamiento natural de la demanda ciudadana y proporciona información valiosa para identificar patrones de interacción, focalizar estrategias de divulgación institucional y fortalecer la presencia de los canales de atención en territorios con menor nivel de participación.

En este contexto, los resultados constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del modelo de atención del Ministerio, permitiendo identificar oportunidades para consolidar la cobertura nacional, optimizar los mecanismos de atención remota y robustecer las estrategias de relacionamiento con los ciudadanos desde un enfoque territorial. Lo anterior contribuye a la generación de valor público mediante una prestación de servicios más accesible, eficiente y alineada



con las necesidades de los diferentes contextos regionales, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional y promoviendo una administración pública más cercana, incluyente y orientada a resultados.

5.3. 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 derechos¹.

Discapacidad

Durante el III bimestre se registró la interacción de una persona que se identificó con discapacidad visual a través de los canales de atención de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Si bien esta participación representa un volumen reducido dentro de la muestra evaluada, constituye un resultado relevante desde la perspectiva de la inclusión y el acceso equitativo a los servicios institucionales, al evidenciar que los canales de atención son utilizados por ciudadanos con necesidades diferenciales.

Este resultado refleja la importancia de mantener y fortalecer las condiciones de accesibilidad en los diferentes canales de atención, garantizando que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a acceder a la información, orientación y servicios institucionales en condiciones de igualdad. Asimismo, aporta información para el seguimiento de las estrategias institucionales orientadas a la implementación de ajustes razonables y al fortalecimiento de un modelo de atención centrado en las necesidades de la ciudadanía.

En comparación con el bimestre anterior, en el cual no se registró participación de personas con discapacidad, la identificación de un ciudadano con discapacidad visual representa un avance en la caracterización de los usuarios que interactúan con el Ministerio. Aunque el resultado no permite establecer tendencias estadísticas, sí proporciona evidencia para continuar fortaleciendo los mecanismos de identificación y

¹ 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>

análisis de las poblaciones con enfoque diferencial, como insumo para la mejora continua de la prestación del servicio.

Desde una perspectiva de gestión pública, este hallazgo reafirma la importancia de consolidar acciones orientadas a garantizar la accesibilidad universal, promover la eliminación de barreras de acceso y fortalecer las capacidades institucionales para brindar una atención diferencial, inclusiva y con enfoque de derechos. De esta manera, el Ministerio avanza en la generación de valor público mediante la prestación de servicios más accesibles, equitativos y alineados con los principios de inclusión, participación y no discriminación que orientan la gestión pública colombiana.

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 17 respuestas correspondientes a la categoría “Ninguno”. Por su parte, se identificó una participación de 1 persona que se reconoció como indígena.

Tabla 2. Pertenencia étnica

Pertenencia étnica	Cantidad
Indígena	1
Ninguno	17
Total general	18

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

Los resultados del III bimestre evidencian que la población encuestada corresponde mayoritariamente a ciudadanos que no se autoidentifican como pertenecientes a un grupo étnico, con 17 respuestas (94,4%), mientras que una persona (5,6%) manifestó

pertenecer al pueblo indígena. Esta caracterización permite conocer el perfil de los usuarios que interactúan con los canales de atención de primer contacto y constituye un insumo para el seguimiento de la implementación del enfoque diferencial en la prestación del servicio.

La participación de un ciudadano perteneciente a una comunidad indígena, aunque representa una proporción reducida de la muestra, refleja la capacidad de los canales institucionales para facilitar el acceso a la oferta del Ministerio por parte de poblaciones con características socioculturales diversas. Este resultado cobra especial relevancia considerando la misión institucional del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y su permanente interacción con territorios donde convergen comunidades étnicas y procesos de gestión ambiental de especial interés.

Desde la perspectiva de la gestión pública, la información obtenida fortalece los procesos de caracterización de usuarios y aporta elementos para orientar estrategias que promuevan una atención con enfoque diferencial, intercultural y de derechos. Asimismo, constituye un insumo para identificar oportunidades de fortalecimiento en materia de comunicación institucional, accesibilidad y relacionamiento con grupos étnicos, favoreciendo una mayor apropiación de los canales de atención y de los servicios ofrecidos por la entidad.

En términos de generación de valor público, estos resultados reafirman la importancia de continuar consolidando un modelo de servicio al ciudadano que reconozca la diversidad cultural del país y promueva condiciones de acceso equitativo para todos los grupos de valor. En este sentido, el fortalecimiento de estrategias de divulgación territorial, la implementación de acciones con enfoque diferencial y el seguimiento permanente a la participación de comunidades étnicas contribuirán a consolidar una gestión institucional más inclusiva, cercana a los territorios y alineada con los principios de equidad, participación y no discriminación que orientan la administración pública colombiana.

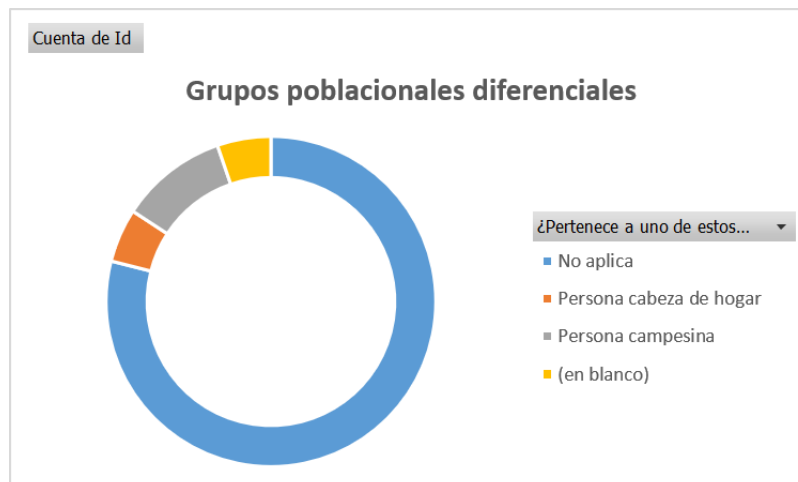
Grupos poblacionales

La caracterización de los grupos poblacionales de los ciudadanos que participaron en la medición de satisfacción durante el III bimestre evidencia que 15 de los 18 encuestados

(83,3%) manifestaron no pertenecer a un grupo poblacional con enfoque diferencial. Por su parte, tres ciudadanos (16,7%) se autoidentificaron como integrantes de grupos de especial protección constitucional, correspondientes a personas campesinas (11,1%) y personas cabeza de hogar (5,6%).

Si bien la mayor proporción de usuarios corresponde a población general, la participación de ciudadanos pertenecientes a grupos poblacionales diferenciales constituye un insumo relevante para el fortalecimiento de la estrategia de Servicio al Ciudadano, en la medida en que permite evaluar la capacidad institucional para responder a necesidades y condiciones particulares de acceso, garantizando una atención bajo principios de equidad, inclusión y enfoque diferencial.

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

En comparación con el periodo anterior, se mantiene la participación de personas cabeza de hogar y población campesina, mientras que no se registró participación de víctimas del conflicto armado. Estas variaciones responden a la dinámica propia de la demanda ciudadana y refuerzan la importancia de mantener procesos permanentes de



caracterización de usuarios que permitan identificar oportunamente cambios en la composición de los grupos de valor que interactúan con la entidad.

Desde la perspectiva de la gestión pública, estos resultados fortalecen la comprensión del perfil poblacional de los usuarios y aportan información estratégica para orientar acciones de mejora en materia de accesibilidad, comunicación y atención diferencial. En particular, la presencia de población campesina resulta especialmente relevante para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, dada la estrecha relación entre la gestión ambiental, el ordenamiento territorial y las dinámicas socioeconómicas del sector rural.

En términos de generación de valor público, la caracterización de los grupos poblacionales contribuye al diseño de estrategias de atención más pertinentes e inclusivas, favoreciendo una prestación del servicio orientada al reconocimiento de la diversidad de los grupos de valor y al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión institucional. Este ejercicio consolida la toma de decisiones basada en evidencia y reafirma el compromiso del Ministerio con un modelo de servicio centrado en las personas, alineado con los principios de inclusión, participación y mejora continua promovidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

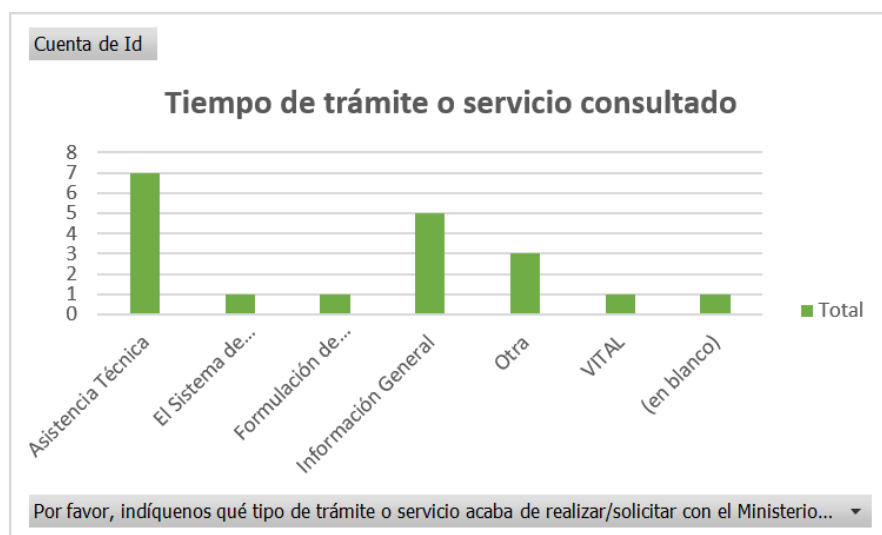
6. Trámites

La caracterización de los trámites y servicios consultados durante el III bimestre evidencia que la demanda ciudadana se concentra principalmente en requerimientos de Asistencia Técnica, con 7 registros (38,9%), seguida por solicitudes de Información General, con 5 registros (27,8%). En conjunto, estas dos categorías representan cerca de dos terceras partes de las interacciones registradas, lo que confirma que los canales de primer contacto cumplen un papel estratégico como punto de acceso para la orientación, el acompañamiento y la resolución inicial de las necesidades de información de la ciudadanía.

El predominio de las solicitudes de asistencia técnica refleja la necesidad de contar con equipos de atención con capacidades técnicas suficientes para orientar consultas relacionadas con la gestión ambiental, la normatividad vigente y los procedimientos institucionales. Este comportamiento evidencia que los canales de atención no solo

facilitan el acceso a la información, sino que constituyen un componente fundamental para garantizar respuestas oportunas, confiables y articuladas con las dependencias misionales del Ministerio.

Ilustración 3. Trámites y servicios consultados.



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

Por su parte, las consultas clasificadas como "Otra" representan el 16,7% de las respuestas, lo que sugiere la existencia de requerimientos que no se encuentran plenamente representados en las categorías actualmente definidas para la caracterización de los servicios. Este resultado constituye un insumo relevante para evaluar la pertinencia de los instrumentos de clasificación utilizados, con el propósito de mejorar la trazabilidad de la demanda ciudadana y fortalecer la gestión del conocimiento institucional.

Adicionalmente, se registraron consultas relacionadas con VITAL, el Sistema de Información, y procesos de formulación, cada una con una participación del 5,6%. Aunque su frecuencia es menor, estas solicitudes corresponden a servicios

especializados que requieren respuestas técnicamente consistentes y una adecuada articulación entre los canales de atención y las áreas responsables, garantizando la calidad y oportunidad de la atención brindada.

Desde la perspectiva de la gestión pública, la distribución de las consultas evidencia que los canales de atención del Ministerio desempeñan una función estratégica en la facilitación del acceso a la oferta institucional, al tiempo que generan información valiosa para identificar tendencias en la demanda ciudadana, anticipar necesidades de orientación y fortalecer los mecanismos de atención especializada. En este sentido, los resultados constituyen un insumo para la toma de decisiones orientadas a optimizar la capacidad resolutoria de los canales, fortalecer las herramientas de autogestión y consolidar un modelo de servicio centrado en la experiencia del ciudadano.

En términos de generación de valor público, el análisis de la demanda por tipo de trámite o servicio contribuye al mejoramiento continuo del modelo de atención institucional, permitiendo orientar acciones de simplificación, optimización de procesos y fortalecimiento de la comunicación con la ciudadanía. Lo anterior favorece una gestión más eficiente, accesible y orientada a resultados, incrementando la confianza de los grupos de valor y promoviendo una relación más efectiva entre el Ministerio y la ciudadanía.

7. Canales

La caracterización de los canales utilizados por la ciudadanía durante el III bimestre confirma la consolidación de los medios digitales como principal mecanismo de interacción con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. De las 18 atenciones evaluadas, 11 (61,1%) fueron gestionadas a través del Chat Web Institucional, mientras que 7 (38,9%) correspondieron al WhatsApp Institucional, evidenciando que la totalidad de las interacciones efectivas se concentró en canales virtuales de atención.

Ilustración 4. Canales utilizados por la ciudadanía.



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

El Chat Web Institucional se mantiene como el principal canal de primer contacto, ratificando su importancia dentro de la estrategia institucional de servicio al ciudadano. Su predominio refleja la confianza de los usuarios en este mecanismo de atención y confirma su capacidad para ofrecer respuestas oportunas, facilitar el acceso a la información institucional y atender requerimientos de manera ágil, aspectos fundamentales para fortalecer la experiencia del ciudadano y la eficiencia en la prestación del servicio.

Por su parte, el WhatsApp Institucional mantiene una participación significativa, consolidándose como un canal complementario de alto valor para la atención ciudadana. Su nivel de utilización evidencia la creciente preferencia por herramientas de comunicación inmediata, accesibles desde dispositivos móviles y alineadas con las nuevas dinámicas de relacionamiento entre la ciudadanía y el Estado. La complementariedad entre ambos canales fortalece la capacidad institucional para responder de manera eficiente a las necesidades de información y orientación de los diferentes grupos de valor.

Desde la perspectiva de la gestión pública, estos resultados reflejan el avance de la estrategia de transformación digital del servicio al ciudadano, al consolidar canales que



favorecen la accesibilidad, la oportunidad y la eficiencia en la atención. Asimismo, proporcionan evidencia para orientar decisiones relacionadas con el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la optimización de los procesos de atención y el desarrollo de capacidades institucionales que incrementen la capacidad resolutoria de los canales de primer contacto.

Si bien durante el periodo evaluado no se registraron interacciones a través de los canales presenciales o telefónicos dentro de la muestra analizada, su disponibilidad continúa siendo un componente esencial del modelo de atención institucional. Mantener una oferta multicanal permite garantizar condiciones de acceso para ciudadanos que, por razones de conectividad, ubicación geográfica o necesidades particulares, requieren mecanismos alternativos de atención, contribuyendo al cumplimiento de los principios de equidad, inclusión y accesibilidad que orientan la prestación del servicio público.

En términos de generación de valor público, la consolidación de los canales digitales fortalece la capacidad del Ministerio para ofrecer servicios más oportunos, cercanos y centrados en las necesidades de la ciudadanía. Este comportamiento no solo optimiza la experiencia del usuario y mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la confianza institucional, promueve una relación más efectiva entre el Estado y la ciudadanía y contribuye al cumplimiento de los objetivos de modernización de la gestión pública, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

8. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción

Con el propósito de conocer la percepción y la 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 prestado a través de los canales de primer contacto. Estos componentes permiten valorar aspectos fundamentales de la interacción entre la entidad y sus grupos de valor, así como identificar oportunidades de fortalecimiento para la mejora continua de la prestación del servicio.

Los criterios evaluados fueron los siguientes:

- **Calidad en la atención:** Evalúa la percepción de la ciudadanía sobre la amabilidad, el respeto, la disposición de servicio y la capacidad de orientación de los agentes de atención. Asimismo, valora la claridad, pertinencia y utilidad de la información suministrada durante la interacción, con el propósito de garantizar una atención cercana, empática y orientada a las necesidades del ciudadano.
- **Tiempo de espera:** Mide la percepción de los usuarios respecto a la oportunidad en la atención y al tiempo requerido para recibir respuesta o acompañamiento frente a sus solicitudes. Este criterio constituye un indicador relevante de la eficiencia operativa y de la capacidad de respuesta de los canales institucionales.
- **Efectividad en las respuestas:** Valora el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la capacidad institucional para atender y resolver inquietudes, solicitudes o requerimientos. Igualmente, permite determinar si la información suministrada fue útil, suficiente, precisa y orientada a satisfacer efectivamente la necesidad planteada por el usuario.
- **Lenguaje claro:** Evalúa la percepción de la ciudadanía sobre la claridad y facilidad de comprensión de la información proporcionada por los agentes de atención. Este componente busca verificar que las respuestas se comuniquen mediante un lenguaje sencillo, preciso y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios, ambigüedades o barreras comunicativas que puedan limitar el acceso efectivo a la información pública.

En conjunto, estos criterios ofrecen una visión integral sobre la calidad de la atención, al evaluar no solo la eficiencia de los canales institucionales, sino también la experiencia de la ciudadanía y la capacidad del Ministerio para prestar un servicio accesible, oportuno, resolutivo y centrado en las necesidades de sus grupos de valor. En este sentido, la medición constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones, el fortalecimiento de la gestión del servicio, la implementación de acciones de mejora continua y la generación de valor público, en concordancia con los principios de calidad, eficiencia y orientación al ciudadano que promueve el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La valoración de estos criterios se realizó mediante la escala de calificación establecida en el instrumento institucional de medición de la satisfacción ciudadana, la cual permitió a los usuarios expresar su percepción sobre la calidad de la atención recibida.

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	15
Tiempo de atención	1	1	0	3	15
Efectividad en las respuestas	2	0	1	2	15
Lenguaje Claro	2	0	2	4	12

Fuente: Elaboración propia – UCGA.

Los resultados de la medición de satisfacción ciudadana correspondientes al III bimestre reflejan una percepción ampliamente favorable sobre la calidad de la atención brindada a través de los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La distribución de las calificaciones evidencia una marcada concentración en las categorías **"Excelente"** y **"Bueno"**, lo que confirma la capacidad institucional para prestar un servicio caracterizado por la oportunidad, la calidad, la orientación al ciudadano y la efectividad en la respuesta.

De manera agregada, los cuatro criterios evaluados alcanzan sus mayores frecuencias en la máxima valoración de la escala, consolidando una percepción positiva frente al desempeño de los canales de atención. Este comportamiento constituye un indicador de la madurez del modelo de servicio implementado por el Ministerio y refleja la apropiación de prácticas orientadas a garantizar experiencias de atención consistentes, confiables y centradas en las necesidades de los grupos de valor.

El criterio de **Calidad en la atención** presenta el mejor comportamiento dentro de la evaluación, con **15 valoraciones en la categoría "Excelente" y 3 en "Bueno"**, registrando únicamente una calificación en el nivel "Malo". Estos resultados evidencian un alto grado de satisfacción frente al trato recibido, la disposición de servicio y la capacidad de orientación de los agentes de atención, atributos que fortalecen la confianza ciudadana y consolidan la legitimidad institucional.

En cuanto al **Tiempo de atención**, la ciudadanía mantiene una percepción altamente favorable, con **15 calificaciones en "Excelente" y 3 en "Bueno"**. No obstante, la presencia aislada de una valoración en "Pésimo" y otra en "Malo" evidencia que, aunque el desempeño general es positivo, continúan existiendo casos puntuales que pueden afectar la experiencia del usuario y que deben ser objeto de seguimiento dentro del proceso de mejora continua.

Respecto a la **Efectividad en las respuestas**, el comportamiento continúa siendo favorable al registrar **15 valoraciones en "Excelente"**, complementadas por **2 en "Bueno" y 1 en la categoría "Ni bueno, ni malo"**. Sin embargo, la existencia de **2 calificaciones en "Pésimo"** pone de manifiesto que, en situaciones específicas, la respuesta institucional no logró satisfacer plenamente las expectativas del ciudadano. Este comportamiento, aunque minoritario, constituye un insumo relevante para fortalecer la capacidad resolutoria de los canales de atención y la articulación con las dependencias misionales responsables de atender consultas de mayor complejidad técnica.

El criterio de **Lenguaje Claro** mantiene una valoración predominantemente positiva, con **12 respuestas en "Excelente" y 4 en "Bueno"**. No obstante, registra **2 calificaciones en "Pésimo" y 2 en "Ni bueno, ni malo"**, lo que sugiere que algunos ciudadanos perciben oportunidades de mejora en la claridad y comprensión de la información suministrada. Considerando la naturaleza técnica de los asuntos abordados

por el Ministerio, este resultado reafirma la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación clara y de traducción del lenguaje especializado hacia contenidos comprensibles para los diferentes grupos de valor.

9. Recomendaciones

Con fundamento en los resultados obtenidos durante el III bimestre de 2026, se recomienda:

- Implementar estrategias para incrementar la participación ciudadana en la Encuesta de Satisfacción, mediante acciones de sensibilización y recordación al finalizar la atención, con el fin de mejorar la representatividad de la medición.
- Mantener el fortalecimiento de los canales digitales, considerando que concentran la totalidad de las interacciones evaluadas y constituyen el principal medio de relacionamiento entre la ciudadanía y la entidad.
- Continuar fortaleciendo las capacidades técnicas y comunicativas de los agentes de atención, con énfasis en la capacidad resolutive y el uso de lenguaje claro, para mantener los altos niveles de satisfacción registrados.
- Fortalecer las estrategias de atención con enfoque diferencial, promoviendo una mayor participación de grupos poblacionales y étnicos en los ejercicios de medición de satisfacción, con el propósito de obtener información más representativa sobre la experiencia de estos grupos de valor.
- Mantener el seguimiento periódico a los indicadores de satisfacción ciudadana mediante análisis comparativos entre periodos, con el fin de evaluar la efectividad de las acciones implementadas y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.

10. Conclusiones estratégicas

Los resultados obtenidos durante el III bimestre de 2026 evidencian que la estrategia de atención al ciudadano del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mantiene un desempeño favorable, reflejado en los altos niveles de satisfacción registrados en los criterios de calidad de la atención, oportunidad en el servicio, efectividad de las respuestas y aplicación de lenguaje claro. Estos resultados confirman la capacidad institucional para ofrecer una atención orientada al ciudadano y consolidan los avances alcanzados en la implementación de un modelo de servicio alineado con los principios de calidad, accesibilidad y mejora continua.

El incremento del 18,6 % en el número de atenciones respecto al II bimestre demuestra una mayor utilización de los canales de primer contacto por parte de la ciudadanía, lo que ratifica su importancia como mecanismos de acceso a la oferta institucional. Este comportamiento representa un indicador positivo de confianza y posicionamiento de los canales de atención, especialmente de aquellos soportados en herramientas digitales.

No obstante, la disminución de la tasa de participación en la Encuesta de Satisfacción, que pasó de 1,17 % a 0,78 %, constituye el principal aspecto de atención identificado durante el periodo analizado. Si bien la participación en el instrumento es voluntaria, fortalecer las estrategias de invitación a diligenciar la encuesta permitirá contar con una base de información más amplia y representativa para el seguimiento de la experiencia ciudadana y la toma de decisiones basada en evidencia.

La caracterización de los usuarios continúa aportando información relevante para fortalecer la implementación de enfoques diferenciales en la prestación del servicio. La participación de ciudadanos pertenecientes a grupos poblacionales y con características diferenciales evidencia la importancia de mantener una oferta institucional accesible e incluyente, que responda a la diversidad de los grupos de valor del Ministerio.

En términos estratégicos, los resultados obtenidos durante el III bimestre confirman la consolidación de los canales digitales como principal medio de relacionamiento entre la ciudadanía y la entidad, así como la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad resolutoria de los canales de primer contacto, la articulación con las dependencias misionales y las acciones orientadas a incrementar la participación ciudadana en los ejercicios de medición de satisfacción.



Finalmente, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana se consolida como un instrumento estratégico de gestión que permite monitorear la experiencia de la ciudadanía, evaluar el desempeño de los canales de atención y orientar la formulación de acciones de mejora sustentadas en evidencia. En este sentido, sus resultados trascienden el ejercicio de medición para convertirse en un insumo para la toma de decisiones, el fortalecimiento institucional y la consolidación de una cultura de servicio centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Elaboró	Aira Camila Cantor Ardila	Contratista UCGA
Revisó	Andrea Liliana Carrillo Coronado	Profesional Especializado
Aprobó	Alexander Figueroa	Coordinador UCGA
Fecha	21/07/2026	