



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

CUARTO BIMESTRE DE 2026

1 de julio de 2026 al 31 de agosto de 2026.

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

Bogotá, D.C., septiembre, 2026.

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	6
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	14
6. Trámites	18
7. Canales	20
8. Criterios y calificaciones de la evaluación de la satisfacción	23
9. Recomendaciones	26
10. Conclusiones estratégicas	27

Resumen Ejecutivo

Durante el IV bimestre de 2026, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible registró 1.051 atenciones a través de sus canales de primer contacto. En este periodo, 22 ciudadanos iniciaron el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, lo que representa una tasa de participación del 2,1 % respecto al total de atenciones. De acuerdo con la información reportada, 22 personas autorizaron el tratamiento de sus datos personales y completaron el instrumento, por lo que el análisis se fundamenta en 22 encuestas válidas.

La medición se desarrolló mediante una muestra no probabilística de participación voluntaria; por tanto, los resultados reflejan la percepción de quienes decidieron responder la encuesta y no deben interpretarse como una estimación representativa de la totalidad de ciudadanos atendidos. En las respuestas válidas se observó una percepción favorable del servicio, con predominio de las calificaciones “Excelente” y “Bueno” en los criterios de calidad en la atención, tiempo de atención, efectividad en las respuestas y lenguaje claro. Asimismo, los canales virtuales —Chat Web Institucional y WhatsApp Institucional— concentraron el 95,5 % de las interacciones reportadas en la medición.

En comparación con el III bimestre, el volumen de atenciones pasó de 2.427 a 1.051, mientras que el número de encuestas válidas aumentó de 18 a 22. La tasa de participación pasó de 0,78 % a 2,1 %, lo que representa un incremento de 1,32 puntos porcentuales. Aunque este resultado refleja una mayor participación relativa en la encuesta, se mantiene el reto de ampliar el número de respuestas y continuar fortaleciendo el seguimiento a la experiencia ciudadana, teniendo en cuenta el carácter voluntario de la medición.

Los hallazgos de este informe constituyen un insumo para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la estrategia institucional de Servicio al Ciudadano. En particular, permiten dar seguimiento a la percepción sobre los atributos del servicio, reconocer oportunidades de fortalecimiento en los canales de atención y promover acciones orientadas a facilitar la participación ciudadana y mejorar 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 1.051 atenciones a través de los canales de primer contacto. De este total, 22 ciudadanos iniciaron el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, lo que representa una tasa de participación del 2.1% respecto del total de atenciones registradas.

De las 24 personas que iniciaron la encuesta, 22 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 22 encuestas válidas, equivalentes al 91,7 % 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 III y IV bimestre de 2026

La comparación de los resultados del III y IV bimestre de 2026 permite identificar cambios en el volumen de atenciones, la participación ciudadana en la encuesta de satisfacción y la percepción reportada sobre el servicio prestado por los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Es importante precisar que la medición corresponde a una muestra no probabilística de participación voluntaria, por lo que los resultados reflejan exclusivamente las respuestas de quienes diligenciaron el instrumento en cada periodo.

En cuanto al volumen de atenciones, se presentó una disminución de 2.427 registros en el III bimestre a 1.051 en el IV bimestre, equivalente a una reducción del 56,7 %. No obstante, el número de encuestas válidas aumentó de 18 a 22, es decir, cuatro respuestas adicionales, lo que representa un incremento del 22,2 %. En consecuencia, la tasa de participación reportada pasó de 0,78 % a 2,1 %, con un aumento de 1,32 puntos porcentuales. Este comportamiento evidencia una mayor participación relativa en la medición durante el IV bimestre, aunque persiste la oportunidad de continuar promoviendo el diligenciamiento de la encuesta y ampliar el volumen de respuestas disponibles para el seguimiento del servicio.

Respecto a los canales de atención, en ambos periodos se mantiene el predominio de los medios virtuales. Durante el III bimestre, el Chat Web Institucional registró 11 interacciones (61,1 %) y WhatsApp Institucional 7 (38,9 %). En el IV bimestre, el Chat Web reportó 13 registros (59,1 %) y WhatsApp 8 (36,4 %), además de una interacción presencial (4,5 %). Aunque el Chat Web continúa siendo el canal con mayor participación, los datos muestran una distribución porcentual ligeramente menor en los dos canales virtuales, asociada a la incorporación de un registro presencial en la muestra del periodo actual. En conjunto, los canales digitales continúan concentrando la mayor parte de las interacciones reportadas.

En relación con los criterios de satisfacción, los resultados del IV bimestre muestran una valoración favorable en calidad en la atención, tiempo de atención, efectividad en las respuestas y lenguaje claro. Para este periodo, las 22 respuestas de cada criterio se ubicaron en las categorías "Excelente" y "Bueno", salvo una valoración neutral en efectividad en las respuestas; no se registraron calificaciones en "Pésimo" ni "Malo". En el III bimestre también predominaban las valoraciones favorables, aunque se reportaron algunas calificaciones negativas y neutrales. En términos generales, la distribución del

IV bimestre refleja una percepción positiva entre quienes participaron en la medición, sin que ello permita concluir, por sí solo, que se haya presentado una mejora generalizada en la satisfacción de todos los usuarios del Ministerio.

En síntesis, el comparativo evidencia una reducción en el volumen de atenciones durante el IV bimestre, acompañada de un aumento en el número de encuestas válidas y en la tasa de participación relativa. Se mantiene, además, la concentración de las interacciones en los canales virtuales y una percepción favorable del servicio entre las personas encuestadas. Estos resultados constituyen insumos para continuar fortaleciendo la estrategia de Servicio al Ciudadano, promover la participación en la medición y realizar seguimiento periódico a los criterios evaluados, como parte del mejoramiento continuo de la atención institucional.

4. Hallazgos estratégicos

- Disminuyó el volumen de atenciones registradas: durante el IV bimestre se contabilizaron 1.051 atenciones, frente a las 2.427 registradas en el III bimestre, lo que representa una disminución del 56,7 %. Este comportamiento evidencia una variación significativa en el volumen de interacciones registradas entre ambos periodos y constituye un elemento relevante para el seguimiento de la demanda de los canales de primer contacto.
- Aumentó la participación relativa en la encuesta de satisfacción: aunque el volumen total de atenciones disminuyó, las encuestas válidas pasaron de 18 a 22, mientras que la tasa de participación aumentó de 0,78 % a 2,1 %. Este resultado representa un avance en la participación relativa de la ciudadanía en la medición, aunque continúa siendo pertinente fortalecer las estrategias de invitación y facilitar el diligenciamiento de la encuesta para ampliar la cantidad de respuestas disponibles para el seguimiento de la experiencia ciudadana.
- Los canales virtuales mantienen su predominio como medios de primer contacto: el Chat Web Institucional concentró 13 de las 22 interacciones evaluadas (59,1 %) y WhatsApp Institucional registró 8 (36,4 %). En conjunto, los canales virtuales representaron el 95,5 % de las interacciones de la muestra, mientras que se registró una atención presencial (4,5 %). Este comportamiento reafirma la relevancia de mantener y fortalecer una oferta multicanal que responda a las diferentes condiciones y necesidades de acceso de la ciudadanía.

- La percepción sobre la calidad del servicio fue favorable: los cuatro criterios evaluados —calidad en la atención, tiempo de atención, efectividad en las respuestas y lenguaje claro— concentraron sus resultados en las categorías “Excelente” y “Bueno”, con una única valoración “Ni bueno, ni malo” en efectividad en las respuestas y sin registros en las categorías “Pésimo” y “Malo”. Estos resultados reflejan una valoración favorable entre las personas que participaron en la medición y constituyen un insumo para mantener el seguimiento sobre los atributos de calidad del servicio.
- El lenguaje claro constituye un aspecto para continuar fortaleciendo: aunque las 22 respuestas correspondientes a este criterio fueron favorables, 14 personas calificaron “Excelente” y 8 “Bueno”, siendo este el criterio con mayor número de valoraciones en “Bueno”. El resultado constituye una oportunidad para continuar promoviendo comunicaciones comprensibles y accesibles, particularmente frente a contenidos institucionales que pueden involucrar conceptos técnicos o especializados.
- La caracterización de los participantes aporta elementos para fortalecer el enfoque diferencial: la medición permitió identificar diversidad en las características de las personas participantes, incluyendo diferencias por sexo, edad, territorio, pertenencia étnica y grupos poblacionales. Se destaca la participación de personas provenientes de Bogotá D.C. y otros departamentos, así como la identificación de participantes pertenecientes a población indígena, víctimas del conflicto, población campesina y jefes de hogar. Esta información constituye un insumo para continuar fortaleciendo una atención incluyente y sensible a las diferentes características y necesidades de los grupos de valor, sin extrapolar estos resultados a la totalidad de usuarios atendidos.

En conjunto, los hallazgos del IV bimestre muestran una percepción favorable del servicio entre las personas que participaron en la medición, acompañada de una mayor participación relativa en la encuesta y de la permanencia de los canales virtuales como principales medios de interacción. Estos resultados permiten orientar el seguimiento institucional hacia el fortalecimiento de la participación en la medición, la calidad de la atención, la claridad de la información y la consolidación de una oferta multicanal accesible para la ciudadanía.

5. Caracterización de la ciudadanía

5.1 Caracterización sociodemográfica

El análisis sociodemográfico o de la población encuestada evidencia que el 72,7 % de los participantes corresponde a personas naturales, mientras que el 27,3 % corresponde a personas jurídicas. Esta distribución muestra una participación mayoritaria de ciudadanos que interactúan directamente con los canales de atención, complementada por la presencia de organizaciones o entidades que recurren a estos mecanismos de contacto. En este contexto, los resultados resaltan la importancia de mantener canales de primer contacto accesibles, oportunos y con información clara, que permitan atender de manera pertinente las necesidades de los diferentes perfiles de usuarios y fortalecer la experiencia de la ciudadanía en su interacción con el Ministerio.

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	1	1
	Natural	1	0	1
	Total	1	1	2
29 a 44 años	Jurídica	2	1	3
	Natural	4	4	8
	Total	6	5	11
45 a 59 años	Jurídica	0	1	1
	Natural	3	2	5
	Total	3	3	6
	Jurídica	0	1	1

60 años o más	Natural	2	0	2
	Total	2	1	3
Total general		12	10	22

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

La caracterización sociodemográfica de las 22 personas encuestadas evidencia una mayor participación de personas naturales, con 16 participantes, equivalentes al 72,7 % de la muestra, mientras que las personas jurídicas representaron el 27,3 %, con 6 participantes. Esta composición permite observar que la interacción con los canales de primer contacto está principalmente asociada a requerimientos realizados directamente por ciudadanos, sin desconocer la participación de actores que interactúan con la entidad en representación de organizaciones o empresas.

En cuanto a la variable de sexo de nacimiento, se registró una participación de 12 mujeres, correspondiente al 54,5 % de la muestra, y 10 hombres, equivalentes al 45,5 %. La distribución evidencia una participación relativamente equilibrada entre ambos grupos, con una diferencia de 9 puntos porcentuales. Este comportamiento permite considerar una composición diversa de la población participante y constituye un elemento relevante para mantener una prestación del servicio con criterios de accesibilidad, inclusión y atención acorde con las características de la ciudadanía.

Respecto a la distribución por rangos de edad, la mayor participación se concentró en el grupo de 29 a 44 años, con 11 personas, equivalente al 50,0 % del total de encuestados. Le siguen los grupos de 45 a 59 años, con 6 personas (27,3 %), y de 60 años o más, con 3 personas (13,6 %). El grupo de 18 a 28 años registró 2 participantes, correspondiente al 9,1 % de la muestra. En conjunto, los resultados muestran una participación predominantemente adulta, con presencia de diferentes grupos etarios.

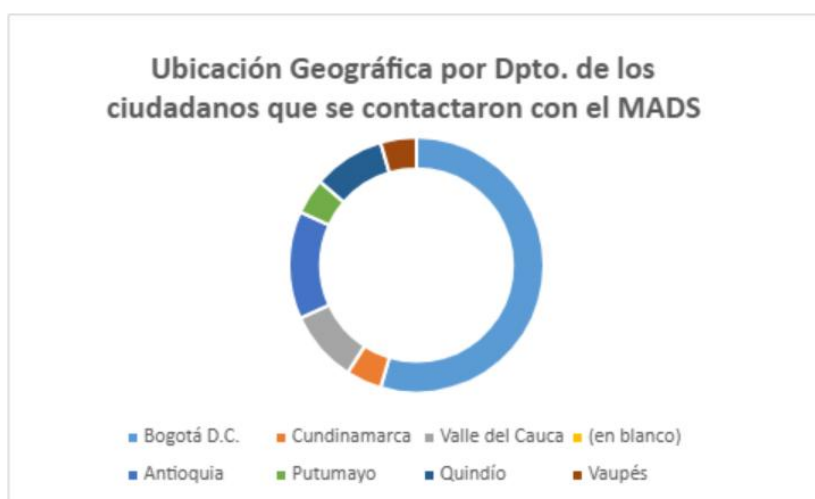
De manera integral, la caracterización evidencia una población encuestada mayoritariamente conformada por personas naturales y con una participación predominante del grupo de 29 a 44 años, acompañada de representación de los demás rangos de edad y de una distribución relativamente equilibrada por sexo. Estos resultados constituyen un referente para continuar fortaleciendo la atención a la ciudadanía bajo criterios de accesibilidad, oportunidad, claridad de la información y enfoque diferencial, procurando que los canales de primer contacto respondan de

manera pertinente a las características y necesidades de los distintos perfiles de usuarios.

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 las personas encuestadas que interactuaron con los canales de atención de primer contacto evidencia una participación proveniente de diferentes territorios del país. De las 22 respuestas registradas, Bogotá D.C. concentra 12 participantes, equivalentes al 54,5% de la muestra, seguida por Antioquia con 3 participantes (13,6%), Valle del Cauca y Quindío con 2 participantes cada uno (9,1%, respectivamente), y Cundinamarca, Putumayo y Vaupés con 1 participante cada uno (4,5%, respectivamente).

La concentración de respuestas en Bogotá D.C. constituye el principal comportamiento observado durante el periodo, mientras que la participación de usuarios provenientes de departamentos como Antioquia, Valle del Cauca, Quindío, Cundinamarca, Putumayo y Vaupés evidencia que los canales de primer contacto también son utilizados por

ciudadanos ubicados en distintos contextos territoriales. Esta diversidad aporta elementos para valorar la capacidad de los canales institucionales de facilitar el contacto con la ciudadanía más allá del ámbito territorial donde se concentra la operación institucional.

Desde una perspectiva de gestión pública, la diversidad territorial de la muestra constituye un insumo relevante para continuar fortaleciendo condiciones de accesibilidad y oportunidad en la atención, particularmente mediante mecanismos que permitan a los ciudadanos acceder a información y orientación institucional independientemente de su ubicación. En este sentido, los resultados respaldan la importancia de mantener canales de atención que favorezcan un relacionamiento cercano y accesible con usuarios de diferentes territorios.

De manera integral, los resultados muestran una participación territorial concentrada principalmente en Bogotá D.C., acompañada de presencia de usuarios de otras regiones del país. Esta información puede ser utilizada como insumo para el seguimiento del comportamiento de la demanda y para identificar oportunidades de fortalecimiento de las estrategias de atención, divulgación y orientación ciudadana, especialmente en aquellos territorios que presentan menores niveles de participación en la muestra.

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 IV bimestre no se registró participación de personas que se identificaran como población con discapacidad entre los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción por atención en los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Este resultado corresponde a la composición de la muestra analizada y no permite establecer que no existan ciudadanos con discapacidad que utilicen los canales institucionales.

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>

La ausencia de registros durante el periodo constituye un elemento relevante para el seguimiento de la caracterización de los usuarios y para la identificación de necesidades diferenciales en la prestación del servicio. En este sentido, resulta pertinente mantener mecanismos adecuados de caracterización que permitan reconocer oportunamente las condiciones particulares de la ciudadanía, respetando los criterios de protección de datos y evitando que la ausencia de registros en un periodo sea interpretada como ausencia de demanda.

Desde la perspectiva de gestión pública, el resultado reafirma la importancia de mantener las condiciones de accesibilidad de los canales de atención y de continuar fortaleciendo una prestación del servicio que contemple las necesidades de diferentes grupos poblacionales. La accesibilidad, la eliminación de barreras y la disponibilidad de mecanismos de atención pertinentes deben mantenerse como componentes permanentes del modelo de servicio, independientemente del nivel de participación registrado en un bimestre determinado.

En comparación con el periodo anterior, cuando se registró una persona con discapacidad visual, durante el presente bimestre no se identificaron participantes con discapacidad. Esta variación no permite establecer una tendencia sobre la participación de esta población, debido al tamaño de la muestra y a la naturaleza bimestral de la medición; sin embargo, constituye un dato útil para el seguimiento periódico de la caracterización y para continuar evaluando las condiciones de accesibilidad e inclusión de los canales institucionales.

Grupos étnicos

En relación con la variable de pertenencia étnica, los resultados del bimestre evidencian que 21 de las 22 personas encuestadas (95,5%) manifestaron no pertenecer a ningún grupo étnico, mientras que 1 persona (4,5%) se identificó como indígena. Esta distribución permite caracterizar la composición étnica de la población participante en la medición y constituye un insumo para el seguimiento de las condiciones de atención de los diferentes grupos de valor que interactúan con los canales de primer contacto.

Tabla 2. Pertenencia étnica

Pertenencia étnica	Cantidad
Indígena	1
Ninguno	21
Total general	22

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

La participación de una persona que se autoidentifica como indígena, aunque corresponde a una proporción reducida de la muestra, evidencia la presencia de población con características étnicas diferenciadas entre los usuarios que participan en la medición. En este sentido, resulta pertinente mantener mecanismos de atención que contemplen criterios de accesibilidad, pertinencia y enfoque diferencial, de acuerdo con las características y necesidades de los distintos grupos de población.

En comparación con el periodo anterior, se mantiene el registro de participación de una persona perteneciente a un grupo indígena. No obstante, teniendo en cuenta el tamaño de la muestra y la naturaleza de la medición, este resultado no permite establecer una tendencia sobre la participación de población étnica en los canales institucionales. Por ello, la información debe entenderse principalmente como un elemento de caracterización y seguimiento periódico de los usuarios encuestados.

Desde la perspectiva de la gestión pública, estos resultados reafirman la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de caracterización de la ciudadanía y de mantener un modelo de atención que reconozca la diversidad cultural y las particularidades de los diferentes grupos de valor. El seguimiento de esta variable proporciona elementos para identificar oportunidades de mejora en materia de comunicación, accesibilidad y atención con enfoque diferencial, contribuyendo a una prestación del servicio más incluyente y acorde con los principios de equidad y no discriminación.

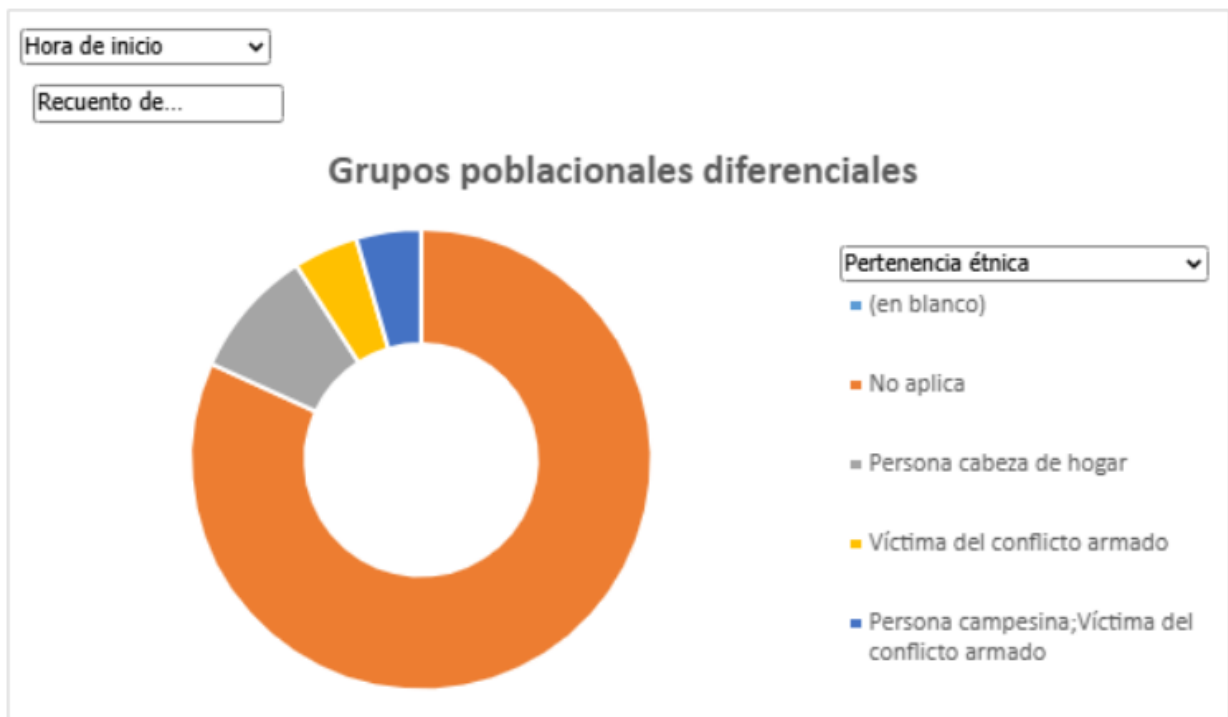
Grupos poblacionales

La caracterización de los grupos poblacionales de las personas que participaron en la medición de satisfacción durante este bimestre se evidencia que 18 de los 22

encuestados (81,8 %) manifestaron que no aplica a las categorías de grupos poblacionales consultadas. Por su parte, se identificaron 2 personas cabeza de hogar (9,1 %), 2 personas que se reconocieron como víctimas del conflicto armado (9,1 %) y 1 persona campesina (4,5 %). Es importante precisar que estas categorías no son necesariamente excluyentes, dado que uno de los registros corresponde simultáneamente a una persona campesina y víctima del conflicto armado.

La presencia de personas pertenecientes a grupos poblacionales con características diferenciales constituye un insumo relevante para el seguimiento de la atención a la ciudadanía, en tanto permite reconocer condiciones particulares que pueden incidir en las necesidades de información, orientación y acceso a los servicios institucionales. En este sentido, la caracterización aporta elementos para continuar fortaleciendo una atención basada en criterios 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

Frente al periodo anterior, se mantiene la participación de personas cabeza de hogar y se registra nuevamente la presencia de población campesina. Asimismo, en el presente bimestre se identifican dos registros asociados a la condición de víctima del conflicto armado, uno de ellos coincidente con la condición de persona campesina. Esta variación amplía la información disponible sobre los perfiles poblacionales que participan en la medición y constituye un elemento de seguimiento para futuras mediciones.

Desde la perspectiva de la gestión pública, estos resultados contribuyen a fortalecer la caracterización de los grupos de valor y proporcionan información para orientar acciones de mejora relacionadas con accesibilidad, comunicación y atención diferencial. La identificación de población campesina y de personas víctimas del conflicto armado resulta particularmente relevante para una entidad con presencia e incidencia en diferentes territorios y contextos sociales, en los cuales las condiciones de acceso a la información y a la oferta institucional pueden presentar características diferenciadas.

En términos de generación de valor público, el seguimiento de estas variables permite fortalecer una prestación del servicio centrada en las características de la ciudadanía y sustentada en información objetiva. En consecuencia, se considera pertinente mantener la caracterización periódica de los grupos poblacionales como insumo para la mejora continua del servicio, el fortalecimiento del enfoque diferencial y la toma de decisiones institucionales orientadas a una atención más accesible, incluyente y pertinente

6. Trámites

La caracterización de los trámites y servicios consultados durante el bimestre evidencia que la demanda ciudadana se concentra principalmente en Información General, con 8 registros (36,4 %), seguida de Asistencia Técnica, con 5 registros (22,7 %) y Otra, con 5 registros (22,7 %). En menor proporción se registraron consultas relacionadas con Formulación de Políticas Públicas Ambientales, con 2 registros (9,1 %), y Regulaciones de carácter general para el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, también con 2 registros (9,1 %).

El predominio de las solicitudes de Información General evidencia la importancia de los canales de primer contacto como mecanismo para facilitar el acceso de la ciudadanía a

información institucional, orientación y contenidos relacionados con la oferta del Ministerio. Por su parte, la presencia de solicitudes de Asistencia Técnica mantiene la relevancia de disponer de capacidades institucionales para brindar orientación especializada y, cuando corresponda, articular las consultas con las dependencias competentes.

Ilustración 3. Trámites y servicios consultados.



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

La categoría “Otra”, que concentra el 22,7 % de los registros, constituye un elemento relevante para el análisis de la demanda. Su participación puede indicar la existencia de requerimientos que no se encuentran plenamente reflejados en las categorías actualmente utilizadas para clasificar las interacciones. En consecuencia, resulta pertinente continuar revisando la estructura de categorización, con el propósito de mejorar la identificación de las necesidades ciudadanas, fortalecer la trazabilidad de las solicitudes y generar información más precisa para la toma de decisiones.

Las consultas relacionadas con la Formulación de Políticas Públicas Ambientales y las Regulaciones de carácter general para el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, aunque presentan una participación menor, evidencian la diversidad temática de los requerimientos que llegan a los canales de primer contacto. Estas solicitudes requieren mantener una adecuada articulación con las áreas responsables, de manera que la información suministrada sea clara, pertinente y técnicamente consistente.

En comparación con el periodo anterior, se observa una modificación en la composición de la demanda. Mientras que anteriormente la Asistencia Técnica concentraba la mayor proporción de consultas, en el presente bimestre Información General ocupa el primer lugar, seguida por Asistencia Técnica y la categoría "Otra". Esta variación evidencia que el comportamiento de la demanda ciudadana puede presentar cambios entre periodos y reafirma la importancia del seguimiento periódico como mecanismo para identificar tendencias y oportunidades de mejora en la atención.

Desde la perspectiva de la gestión pública, los resultados constituyen un insumo para fortalecer la capacidad de respuesta de los canales de primer contacto, ajustar los mecanismos de orientación según los temas de mayor recurrencia y mejorar la articulación con las áreas misionales. Asimismo, la información obtenida permite identificar oportunidades para fortalecer contenidos de consulta, herramientas de autogestión y mecanismos de información institucional que faciliten respuestas oportunas y comprensibles para la ciudadanía.

En términos de generación de valor público, el análisis de la demanda por tipo de trámite o servicio contribuye a orientar acciones de mejora continua sobre el modelo de atención, favoreciendo una gestión más accesible, pertinente y basada en evidencia. El seguimiento de estas categorías permitirá al Ministerio identificar cambios en las necesidades de los usuarios y adoptar medidas orientadas a mejorar la experiencia de la ciudadanía y la eficiencia de los canales de atención.

7. Canales

La caracterización de los canales utilizados por la ciudadanía durante este bimestre se evidencia que los medios virtuales continúan concentrando la mayor parte de las interacciones con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. De las 22

atenciones registradas, 13 (59,1 %) fueron gestionadas a través del Chat Web Institucional y 8 (36,4 %) mediante el WhatsApp Institucional, mientras que 1 atención (4,5 %) correspondió al canal presencial. En conjunto, los canales virtuales concentraron el 95,5 % de las interacciones registradas en la medición.

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, con 13 registros, lo que evidencia su relevancia dentro de la estrategia institucional de atención. Su participación permite destacar la importancia de disponer de mecanismos digitales que faciliten el acceso oportuno a información y orientación institucional, especialmente para usuarios que requieren interacción inmediata con la entidad.

Por su parte, el WhatsApp Institucional, con 8 registros (36,4 %), conserva una participación significativa como mecanismo de contacto con la ciudadanía. La utilización conjunta de estas herramientas digitales fortalece la capacidad institucional para ofrecer alternativas de atención ágiles y accesibles, favoreciendo una respuesta acorde con las dinámicas actuales de interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas.

Durante el periodo también se registró 1 atención presencial, equivalente al 4,5 % de la muestra. Aunque su participación es reducida frente a los canales virtuales, su presencia evidencia la utilización de alternativas de atención diferentes a los medios digitales. En este sentido, la disponibilidad de una oferta multicanal continúa siendo relevante para atender las distintas condiciones, preferencias y necesidades de acceso de los ciudadanos.

En comparación con el III bimestre, el volumen de interacciones pasó de 18 a 22 registros, lo que representa un incremento de 4 atenciones (22,2 %). El Chat Web Institucional aumentó de 11 a 13 contactos, con un crecimiento de 18,2 % en términos absolutos; sin embargo, su participación porcentual disminuyó de 61,1 % a 59,1 %, es decir, 2 puntos porcentuales. Por su parte, el WhatsApp Institucional pasó de 7 a 8 interacciones, con un incremento de 14,3 % en el número de contactos, aunque su participación descendió de 38,9 % a 36,4 % (2,5 puntos porcentuales). Adicionalmente, durante el bimestre actual se registró 1 atención presencial, equivalente al 4,5 % de la muestra, frente a ninguna interacción por este medio en el periodo anterior. En conjunto, los canales virtuales aumentaron de 18 a 21 contactos, aunque su participación relativa pasó del 100 % al 95,5 %, debido a la incorporación de la atención presencial. Estos resultados evidencian un crecimiento del volumen de atenciones, con predominio sostenido de los canales digitales y una participación complementaria del canal presencial.

Desde la perspectiva de la gestión pública, los resultados constituyen un insumo para continuar fortaleciendo la estrategia multicanal de atención, optimizando los mecanismos digitales y manteniendo alternativas que permitan ampliar las condiciones de acceso a la información y orientación institucional. Asimismo, el comportamiento observado proporciona elementos para orientar acciones de mejora relacionadas con la capacidad de respuesta, la accesibilidad y la calidad de la interacción en cada canal.

En términos de generación de valor público, la diversidad de canales disponibles contribuye a facilitar la relación entre la ciudadanía y el Ministerio, favoreciendo una atención más accesible y acorde con las diferentes formas de interacción de los usuarios. El seguimiento de su utilización permite orientar decisiones de mejora continua y fortalecer un modelo de servicio centrado en las necesidades de la ciudadanía.

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	0	0	5	17
Tiempo de atención	0	0	0	6	16
Efectividad en las respuestas	0	0	1	5	16
Lenguaje Claro	0	0	0	8	14

Fuente: Elaboración propia – UCGA.

Los resultados de la medición de satisfacción ciudadana correspondientes al IV bimestre reflejan una percepción favorable sobre la atención brindada a través de los canales de primer contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En los cuatro criterios evaluados predominan las calificaciones “Excelente” y “Bueno”, sin registros en las categorías “Pésimo” o “Malo”. Este comportamiento evidencia una valoración positiva de la experiencia de atención por parte de las personas participantes en la medición.

El criterio de Calidad en la atención presenta una valoración destacada, con 17 calificaciones en “Excelente” y 5 en “Bueno”. La totalidad de las 22 respuestas se ubica en los dos niveles favorables de la escala, lo que refleja una percepción positiva sobre la atención recibida y constituye un referente para mantener las prácticas institucionales de servicio y orientación a la ciudadanía.

En cuanto al Tiempo de atención, se registran 16 calificaciones en “Excelente” y 6 en “Bueno”. Aunque todas las respuestas corresponden a valoraciones favorables, la distribución ofrece un insumo para continuar monitoreando la oportunidad del servicio e identificar posibles oportunidades de optimización en los tiempos de atención.

Respecto a la Efectividad en las respuestas, se obtuvieron 16 calificaciones en “Excelente”, 5 en “Bueno” y 1 en “Ni bueno, ni malo”. Si bien predomina la valoración más alta, la respuesta neutral constituye un aspecto puntual para tener en cuenta en el seguimiento de la experiencia ciudadana. Resulta pertinente continuar observando la capacidad de los canales para brindar orientación clara y respuestas acordes con las necesidades de los usuarios, sin atribuir esta calificación a causas que no fueron identificadas en la medición.

Por su parte, el criterio de Lenguaje Claro registra 14 calificaciones en “Excelente” y 8 en “Bueno”. Aunque las 22 respuestas se mantienen dentro de los niveles favorables, este criterio presenta la mayor cantidad de valoraciones en “Bueno” entre los cuatro aspectos evaluados. El resultado representa una oportunidad para seguir fortaleciendo la claridad, comprensión y pertinencia de la información suministrada, especialmente al abordar asuntos que requieren el uso de conceptos técnicos o especializados.

En conjunto, los resultados del IV bimestre muestran una percepción favorable de la atención recibida por parte de las personas encuestadas. La ausencia de calificaciones negativas y la concentración de respuestas en “Excelente” y “Bueno” constituyen

elementos positivos para el seguimiento de la satisfacción ciudadana. A su vez, las valoraciones en “Bueno” y la respuesta neutral registrada en Efectividad en las respuestas pueden ser consideradas como insumos para orientar acciones de mejora continua, manteniendo el enfoque en la calidad, oportunidad, efectividad y claridad del servicio

9. Recomendaciones

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

- Continuar fortaleciendo las estrategias para incrementar la participación ciudadana en la Encuesta de Satisfacción, aprovechando el aumento de la tasa de participación observado durante el periodo, que pasó de 0,78 % a 2,1 %. Se sugiere mantener acciones de sensibilización, invitación y recordación al finalizar la atención, con el propósito de ampliar progresivamente el número de respuestas disponibles para el seguimiento de la experiencia ciudadana.
- Mantener el fortalecimiento de los canales virtuales de atención, teniendo en cuenta que el Chat Web Institucional y WhatsApp concentraron el 95,5 % de las interacciones evaluadas. Se recomienda continuar realizando seguimiento a su utilización y desempeño, garantizando condiciones adecuadas de accesibilidad, oportunidad y calidad en la atención, sin dejar de mantener alternativas presenciales para quienes requieran este tipo de atención.
- Continuar fortaleciendo las capacidades de los agentes de atención, especialmente en los aspectos relacionados con la efectividad de las respuestas y el lenguaje claro. Aunque los resultados del periodo fueron favorables y no se registraron calificaciones en las categorías “Pésimo” o “Malo”, se identificó una valoración de “Ni bueno, ni malo” en efectividad en las respuestas y una mayor concentración de calificaciones en “Bueno” para Lenguaje Claro, aspectos que pueden ser objeto de seguimiento dentro de los procesos de mejora continua.
- Fortalecer la aplicación del lenguaje claro en la atención ciudadana, procurando que la información institucional sea comprensible, precisa y pertinente para los diferentes grupos de valor. Esta recomendación adquiere especial relevancia frente a la naturaleza técnica de los asuntos atendidos por el Ministerio y al resultado obtenido en este criterio durante el periodo.

- Continuar promoviendo una atención con enfoque diferencial e incluyente, utilizando la información de caracterización recopilada como insumo para identificar las características de los participantes y orientar acciones que faciliten el acceso a los canales de atención y a los mecanismos de medición por parte de diferentes grupos poblacionales y territoriales. Los resultados de la muestra deben utilizarse como insumo de gestión, sin extrapolarlos a la totalidad de usuarios atendidos.
- Mantener el seguimiento periódico y comparativo de los resultados de satisfacción ciudadana, incorporando variables como volumen de atenciones, participación en la encuesta, canales utilizados y comportamiento de los criterios de evaluación. Este seguimiento permitirá identificar variaciones entre periodos, documentar oportunidades de mejora y aportar evidencia para la toma de decisiones relacionada con el fortalecimiento de la estrategia institucional de Servicio al Ciudadano.

10. Conclusiones estratégicas

Los resultados obtenidos durante el IV bimestre de 2026 evidencian una percepción favorable sobre la atención brindada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de sus canales de primer contacto. Los cuatro criterios evaluados — calidad en la atención, tiempo de atención, efectividad en las respuestas y lenguaje claro— presentaron una concentración de respuestas en las categorías “Excelente” y “Bueno”, sin registros en las categorías “Pésimo” o “Malo”. Este comportamiento constituye un resultado positivo dentro del grupo de ciudadanos que participó voluntariamente en la medición.

En términos de demanda, durante el periodo se registraron 1.051 atenciones, frente a las 2.427 del III bimestre, lo que representa una disminución del 56,7 %. Esta variación evidencia un menor volumen de interacciones registradas durante el periodo y constituye un elemento relevante para el seguimiento del comportamiento de los canales de primer contacto y de las dinámicas de demanda de la ciudadanía.

A pesar de la reducción en el número total de atenciones, se observó un incremento en la participación relativa en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Las encuestas válidas pasaron de 18 a 22 y la tasa de participación aumentó de 0,78 % a 2,1 %. Este resultado muestra una mayor participación proporcional en la medición durante el IV bimestre,

aunque continúa siendo pertinente fortalecer las estrategias que faciliten y promuevan el diligenciamiento voluntario del instrumento, con el propósito de ampliar la información disponible para el seguimiento de la experiencia ciudadana.

Los resultados también confirman la importancia de los canales virtuales dentro de la estrategia de atención. El Chat Web Institucional concentró el 59,1 % de las interacciones evaluadas y WhatsApp Institucional el 36,4 %, de manera que ambos canales representaron conjuntamente el 95,5 % de la muestra. Si bien se registró una atención presencial, la distribución evidencia que los medios digitales continúan teniendo una participación predominante entre las interacciones evaluadas.

En relación con la calidad de la atención, los resultados muestran un comportamiento favorable en los cuatro criterios. Calidad en la atención obtuvo 17 valoraciones “Excelente” y 5 “Bueno”; Tiempo de atención, 16 “Excelente” y 6 “Bueno”; Efectividad en las respuestas, 16 “Excelente”, 5 “Bueno” y 1 “Ni bueno, ni malo”; y Lenguaje Claro, 14 “Excelente” y 8 “Bueno”. Estos resultados permiten identificar una valoración positiva del servicio y, al mismo tiempo, mantener el seguimiento sobre aquellos criterios con una mayor concentración de respuestas en la categoría “Bueno”.

La claridad de la información representa un aspecto que puede continuar fortaleciéndose dentro de la gestión del servicio. Aunque Lenguaje Claro obtuvo exclusivamente valoraciones favorables, registró 8 respuestas en “Bueno”, siendo el criterio con mayor número de valoraciones en esta categoría. Considerando la naturaleza técnica de los temas atendidos por el Ministerio, mantener acciones orientadas a comunicar información de manera clara, comprensible y pertinente resulta relevante para facilitar la interacción con los diferentes grupos de valor.

La caracterización de las personas participantes aporta elementos adicionales para el seguimiento de la atención con enfoque diferencial. La muestra incluyó personas con diferentes características sociodemográficas, territoriales y poblacionales, entre ellas participación de población indígena, víctimas del conflicto, población campesina y jefes de hogar. Esta información constituye un insumo para continuar promoviendo condiciones de atención incluyentes y accesibles, teniendo presente que los resultados corresponden exclusivamente a quienes participaron voluntariamente en la encuesta.

En términos estratégicos, los resultados del IV bimestre permiten concluir que la medición registra una percepción favorable del servicio entre las personas encuestadas, acompañada de una mayor participación relativa frente al periodo anterior y de la permanencia de los canales virtuales como principales medios de interacción. El seguimiento de estos resultados, junto con el análisis periódico de los volúmenes de atención y las características de los usuarios, proporciona información útil para orientar acciones de mejora y fortalecer la estrategia institucional de Servicio al Ciudadano.

Finalmente, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana continúa constituyéndose en un instrumento de seguimiento a la experiencia de quienes utilizan los canales de primer contacto. Sus resultados permiten identificar comportamientos, reconocer oportunidades de mejora y aportar evidencia para el fortalecimiento continuo de la atención. En este sentido, resulta pertinente mantener la medición periódica, promover una mayor participación voluntaria y utilizar sus resultados de manera articulada con los demás indicadores de gestión del servicio.

Elaboró	Aira Camila Cantor Ardila	Contratista UCGA
Revisó	Andrea Liliana Carrillo Coronado	Coordinadora (E) UCGA
Aprobó	Alexander Figueroa	Coordinadora (E) UCGA
Fecha	21/09/2026	