Análisis de la encuestas de satisfacción a la atención ciudadana 2025

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera

Foto: Cristian García

Foto: Cristhian García

Foto: Freepik.es

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PERIODO

ENERO A JUNIO DE 2025

I SEMESTRE

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

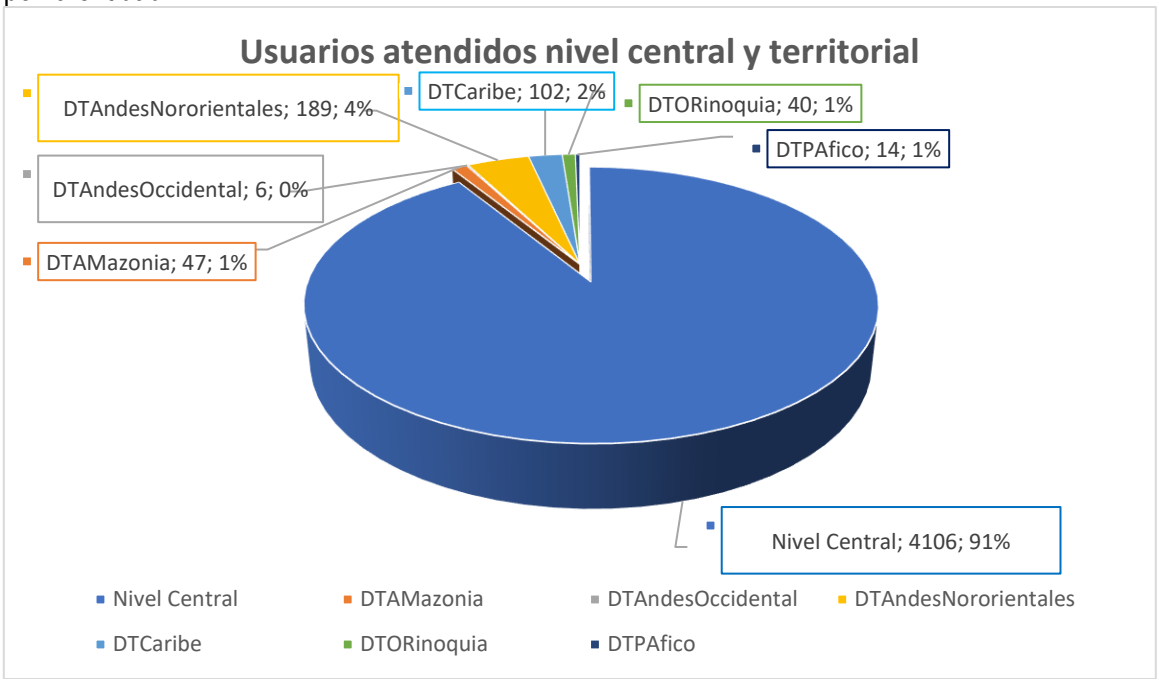
El Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) pone a disposición de la ciudadanía y grupos de valor que acceden a los canales de atención de nuestra entidad los resultados de la información recolectada con el formato A7-FO-12 sobre "*Registro de atenciones a ciudadanos de Parques Nacionales Naturales de Colombia*", en donde se califica su satisfacción en la asesoría brindada por el o la colaborador(a) de nuestra entidad, quien entregó la información en nivel central o territorial a través de un teléfono celular o fijo, mensajería de WhatsApp, correo electrónico o de manera presencial.

Para realizar dicha calificación, la persona de PNNC que brinda la atención percibe los datos de identificación básicos de la persona que accedió a los canales de atención y realiza 4 preguntas estandarizadas para medir la satisfacción en la atención recibida.

A continuación, se comparten los resultados de la información recopilada en el primer semestre del año 2025 a nivel central y territorial.

Ubicación de la atención:

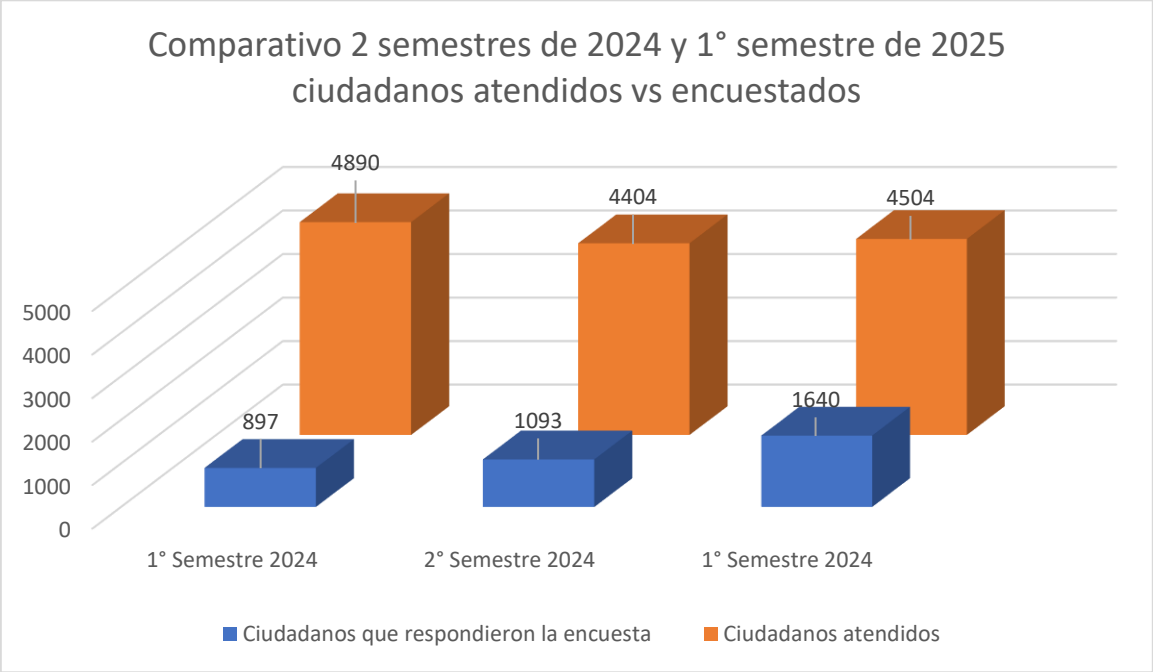
Durante el periodo de estudio se registraron 4.504 atenciones al ciudadano, de las cuales 4.106 fueron a nivel central (Sede Principal PNNC – Grupo de Atención al Ciudadano) y 398 a nivel territorial (Direcciones regionales y áreas protegidas) a través de los canales de atención al ciudadano ofertados por la entidad.



Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

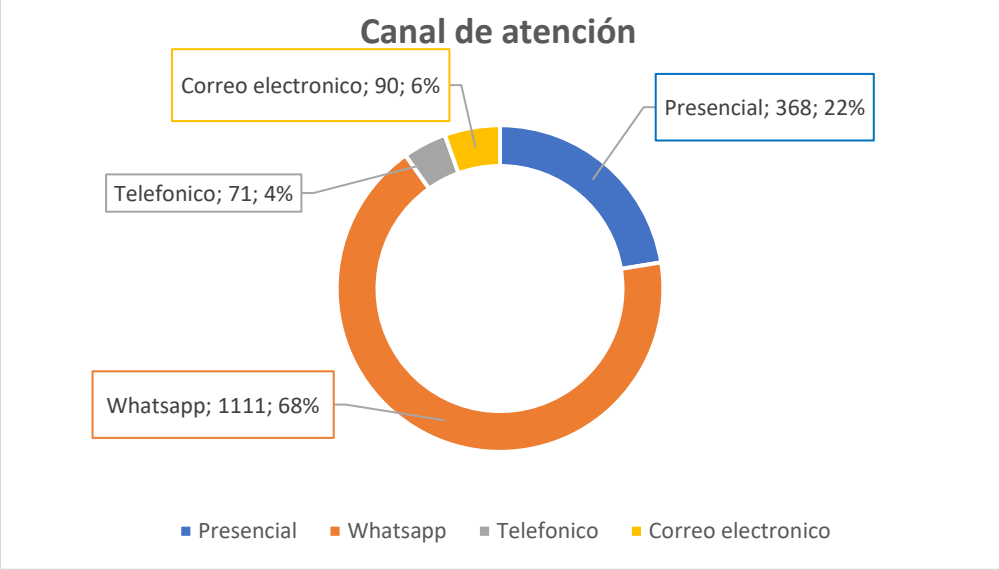
Canal de atención de usuarios que atendieron la encuesta de satisfacción

De las personas atendidas a nivel nacional (4.504) durante el primer semestre de 2025, 1.640 personas atendieron la encuesta de satisfacción, lo que quiere decir que el **36,4%** de los atendidos, estuvo en disposición de responder las 4 preguntas que componen el cuestionario para medir el nivel de satisfacción de la atención recibida. En comparación con el segundo semestre de 2024, este porcentaje incrementó porque para ese periodo fue de **24,8%** y para el primer semestre de 2024 fue de **18,3%,** como se detalla a continuación:



Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

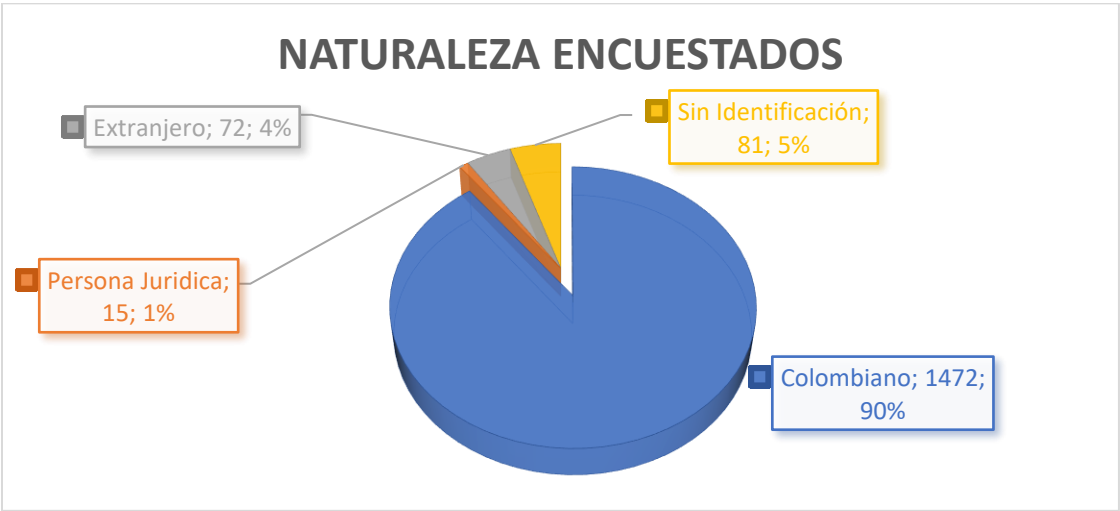
Con el incremento del 11,6% en el número de ciudadanos atendidos que atendieron la encuesta de satisfacción, se incrementa el número de la muestra para conocer cada vez más la percepción de los ciudadanos y grupos de valor que acuden a los canales de atención de nuestra entidad, los cuales usaron en su mayoría el canal de atención de WhatsApp, en comparación con el resto, como se evidencia a continuación:



Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

Naturaleza de las personas que respondieron la encuesta

Con base en el tipo de identificación aportado por las 1.640 personas encuestadas, se advierte que en su mayoría son nacionales actuando a título personal (1.472) y en representación de personas jurídicas (15), con una minoría representada por extranjeros (72). Sin embargo, 81 personas atendidas (5%) se abstuvieron de aportar su tipo y número de documento de identificación.

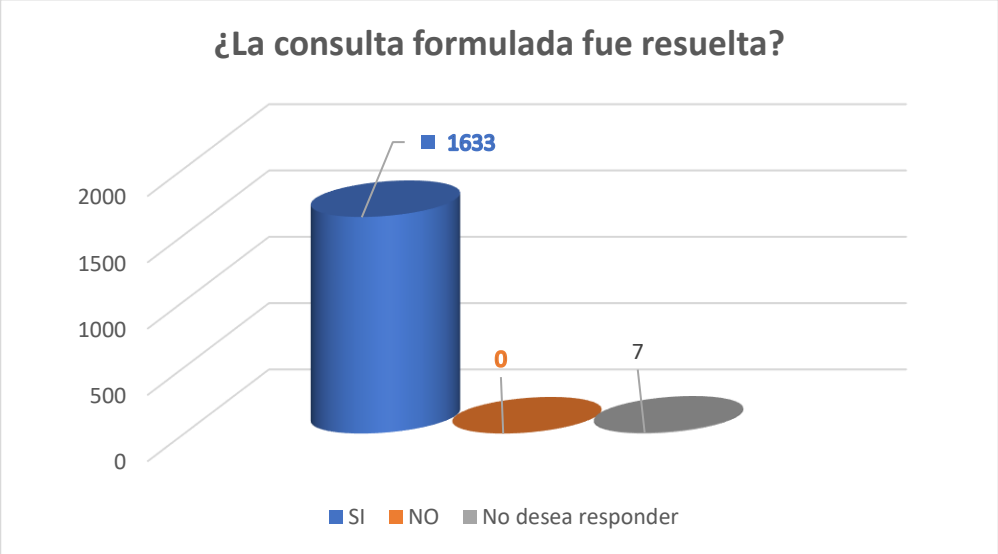


Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. ¿La consulta formulada fue resuelta?

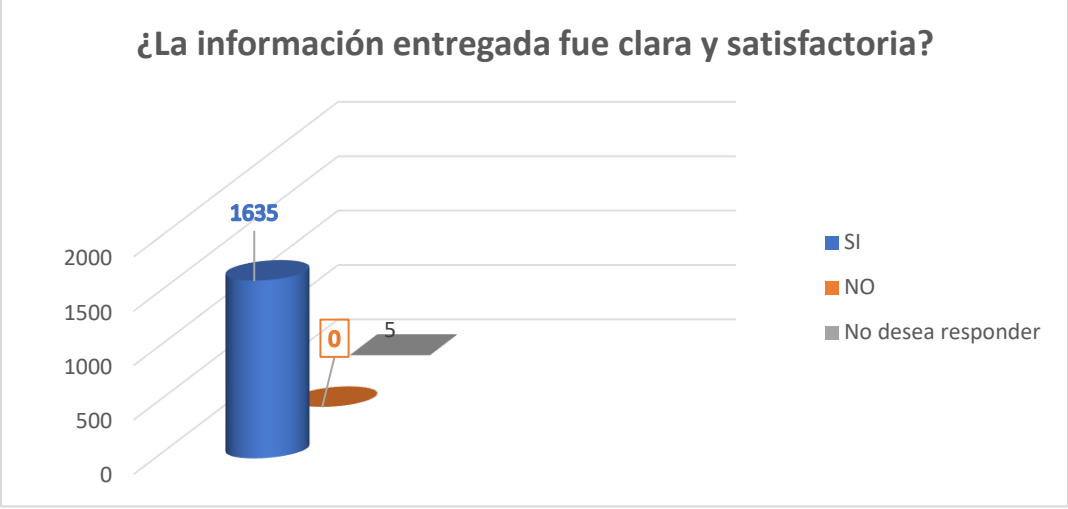
El 99,57% de las 1.640 personas encuestadas respondieron que su consulta **SÍ** fue resulta, mientras que el 0,42% no respondió.



Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

2. ¿La información entregada fue clara y satisfactoria?

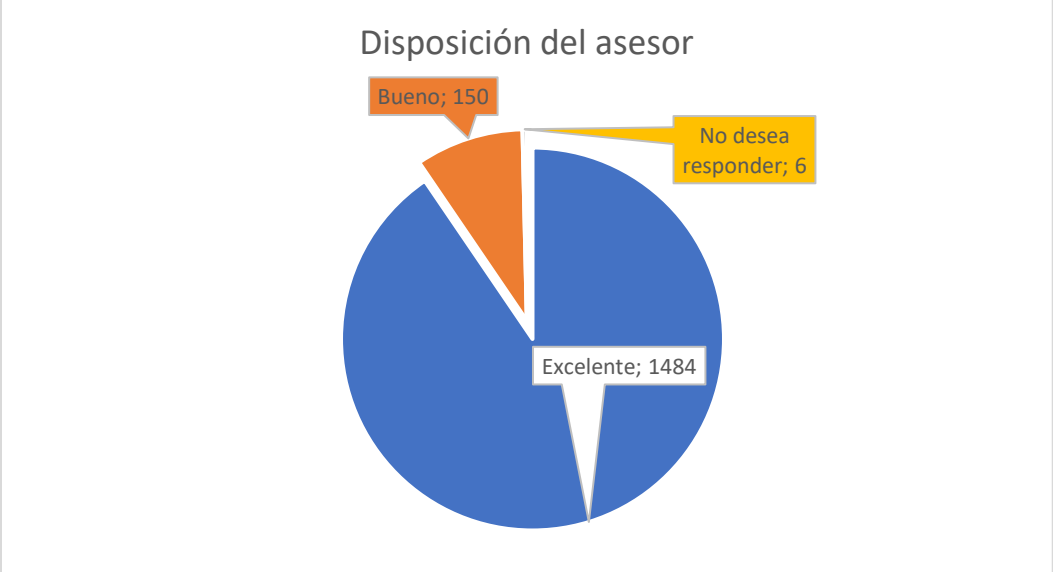
El 99,69% de los 1.640 usuarios encuestados manifestaron que la información entregada **SÍ** fue clara y satisfactoria, mientras que el 0,30% se negó a contestar esta pregunta.



Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

3. Califique la disposición del asesor/funcionario para atender su consulta.

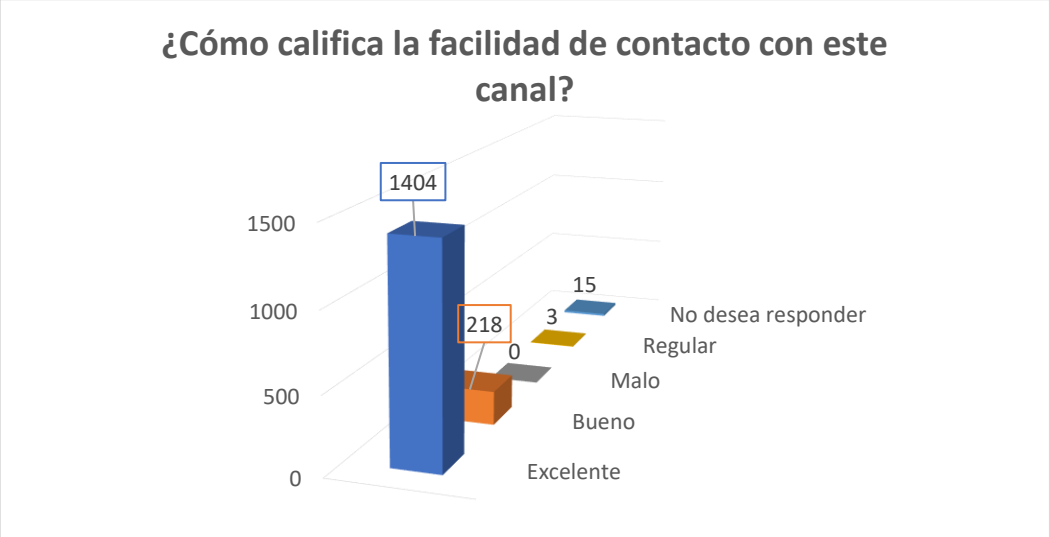
De los 1.640 encuestados, ninguno respondió que la disposición del funcionario fuere mala, regular o deficiente y el 90,48% indicó que fue **excelente** y el 9,14% la calificó como **buena**, mientras que el 0,36% restante no respondió.



Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

4. ¿Cómo califica la facilidad de contacto con este canal?

Del total de encuestados (1.640), el 85,60% expresó como **excelente** la accesibilidad del canal utilizado, seguido de una calificación **buena** en un 13,29%, con un 0,18% de personas que calificaron como **regular** y un 0,91% que no contestó.



Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

ANÁLISIS

Se incrementó en 100, el número de personas atendidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos a nivel nacional y territorial, en comparación al semestre pasado y aumentó en un 11,6% el porcentaje de personas que atendieron las encuestas, manteniendo la tendencia respecto a los semestres pasados, lo cual mejora la muestra de los ciudadanos atendidos y vuelve más exacta la medición de su percepción respecto a la atención recibida.

A nivel territorial, las Direcciones Territoriales (*y sus áreas protegidas asociadas*) con más atenciones durante los 3 últimos semestres han sido Caribe y Andes Nororientales, las cuales cambian el primer y segundo puesto cada semestre. Mientras que el tercer puesto varia, aunque normalmente lo tiene la dirección territorial Amazonia.

Dirección Territorial con más atenciones ciudadanas	**1° semestre 2024**	**2° Semestre 2024**	**1° Semestre 2025**
1°	Caribe (137)	Andes Nororientales (132)	Andes Nororientales (189)
2°	Andes Nororientales (118)	Caribe (72)	Caribe (102)
3°	Amazonia (97)	Andes Occidentes (56)	Amazonia (47)
4°	Orinoquia (48)	Amazonia (55)	Orinoquia (40)
5°	Andes Occidentes (42)	Orinoquia (54)	Pacifico (14)
6°	Pacifico (36)	Pacifico (22)	Andes Occidentes (6)
Total, atenciones nivel territorial	478	391	398

Fuente: *A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales*

En relación al canal de atención más usado por los encuestados, Whatsapp sigue siendo el primero con un 68%, seguido de la atención presencial con un 22% y el correo electrónico con 6%. Respecto a la nacionalidad de los encuestados, el 90% son ciudadanos colombianos, un 5% no se identificó, el 4% fueron extranjeros y el 1% restante corresponde a personas actuaron representando a una persona jurídica (entidad estatal, empresa privada, entidad sin ánimo de lucro, etc.).

El 99% de los encuestados considera que sus consultas atendidas satisfactoriamente y que la información recibida fue clara, mientras que el 90,8% de los encuestados, calificó como excelente la disposición de la persona que le atendió y 9,14% la consideró buena, siendo una oportunidad de mejora llevar al 100% la calificación excelente.

Respecto a accesibilidad de los canales de atención el 85,60% la calificó como excelente, 13,29% como buena, 0,18% como regular y 0,91% se abstuvo de contestar. Este resultado hace necesario trabajar en canales más sencillos y fáciles de usar para que no haya límite para la ciudadanía y grupo de valor atendidos por nuestra entidad y de esa manera mejorar la calificación de esta pregunta.

En comparación con el semestre pasado, la calificación excelente de la disposición del colaborador de Parques Nacionales disminuyó en un 3,07% y en esa proporción la calificación de buena, incrementó en un 4,39%. A su vez, la calificación de accesibilidad de los canales de atención disminuyó en un 5,43% en su calificación de excelente y a su vez incrementó la calificación de buena en un 5,98%, lo que significa que la facilidad para acceder a los canales de atención disminuyó en algunos casos, pasando de excelente a buena, siendo una opción de mejora.

Respecto al porcentaje de personas que no quisieron contestar la encuesta de satisfacción luego de haber sido atendidas, este abstencionismo pasó del 75,28 en el segundo semestre de 2024 a un 63,58% en el primero de 2025, siendo una disminución favorable, considerando que se captó información de un 11,7% más de ciudadanos atendidos, mejorando la muestra del sondeo.

En las preguntas 1 y 2, la respuesta afirmativa (SI) se mantiene en un 99% lo que significa que personas atendidas están recibiendo una respuesta efectiva y clara a sus dudas o consultas. En la pregunta 3 sobre disposición del asesor, se debe trabajar en recuperar la satisfacción del 3% de atendidos, que consideró que la paso a calificar de excelente a buena. Mientras que la cuarta pregunta sobre la facilidad para contactarse con la entidad, ocurre situación simular, el 5% de los encuestados consideró que pasó de excelente a buena.

La calificación excelente y buena sigue siendo la tendencia en la medición de la satisfacción a los ciudadanos atendidos, la cual se mantuvo a pesar de que en este semestre fueron muchos mas los que respondieron la encuesta luego de ser atendidos, sin embargo, deben tomarse medidas para prevenir que la calificación sobre nuestros colaboradores que atienden a la ciudadanía y los canales de atención no pasen de excelentes a buenos en su calificación.