



# Análisis de encuestas de satisfacción a la atención ciudadana 2025

**Grupo de Atención al Ciudadano**  
Subdirección Administrativa y Financiera



Foto: Cristian G.

Foto: Cristhian García

Foto: Freepik.es



JULIO A DICIEMBRE DE 2025

II 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 los resultados de la información recolectada con el formato A7-FO-12 sobre “Registro de atenciones a ciudadanos de Parques Nacionales Naturales de Colombia”, instrumento a través del cual se evalúa el nivel de satisfacción frente a la asesoría brindada por los colaboradores de la entidad en los niveles central y territorial.

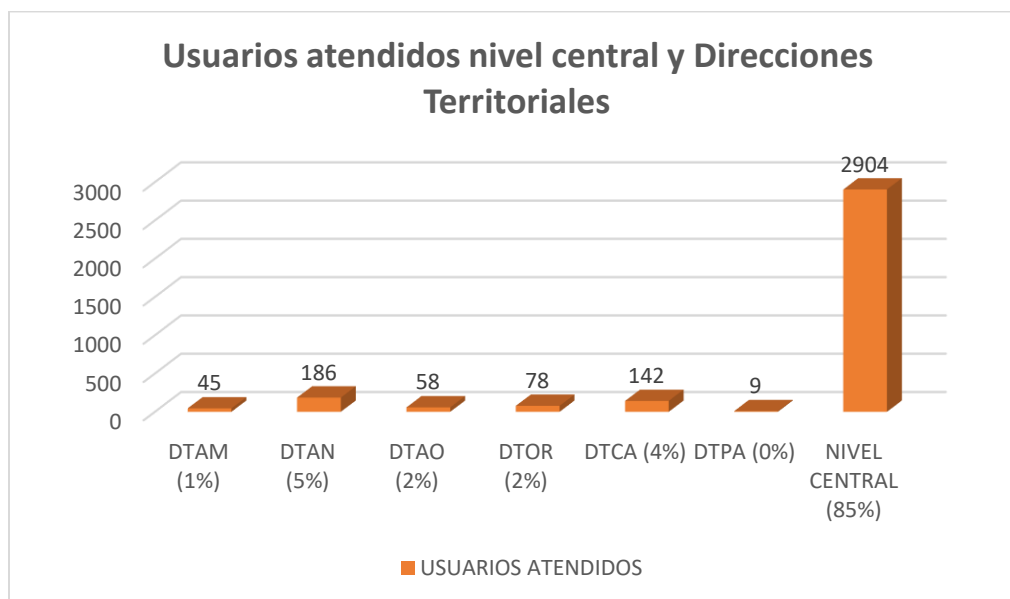
La atención se brinda a través de los canales dispuestos por la entidad atención telefónica (teléfono celular o fijo), mensajería de WhatsApp, correo electrónico o de manera presencial.

Para la medición de la satisfacción, el colaborador que brinda la atención solicita los datos básicos de identificación del ciudadano que accede a los canales de atención y formula 4 preguntas estandarizadas, orientadas a evaluar la percepción sobre la atención recibida.

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

### Ubicación de la atención:

Durante el periodo de estudio se registraron 3.422 atenciones al ciudadano, de las cuales 2.904 fueron a nivel central (Sede Principal PNNC – Grupo de Atención al Ciudadano) y 518 a nivel territorial (Direcciones regionales y áreas protegidas) a través de los canales de atención al ciudadano ofertados por la entidad.



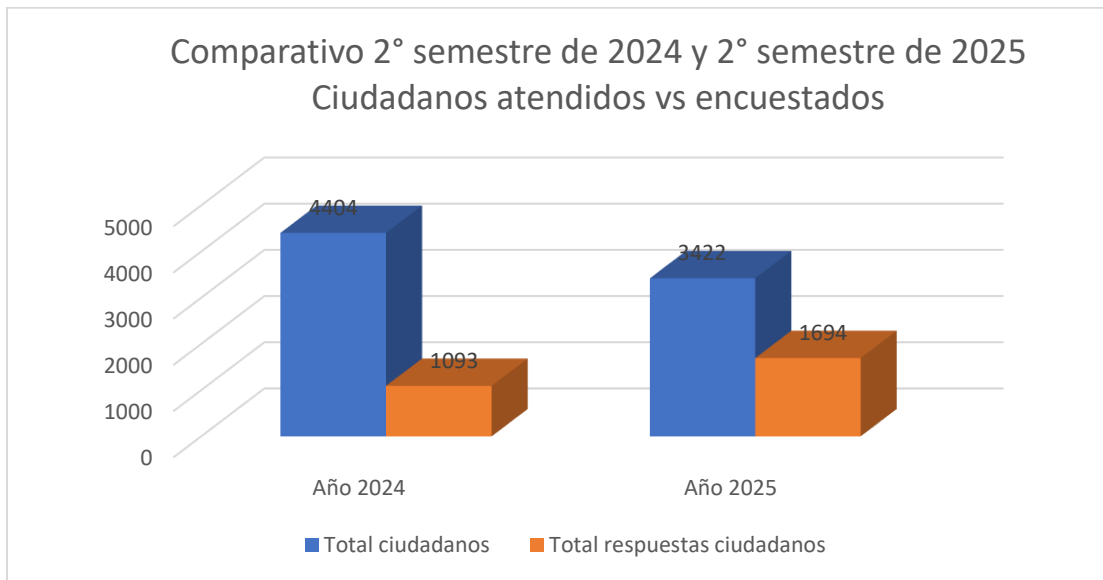
Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)

Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.



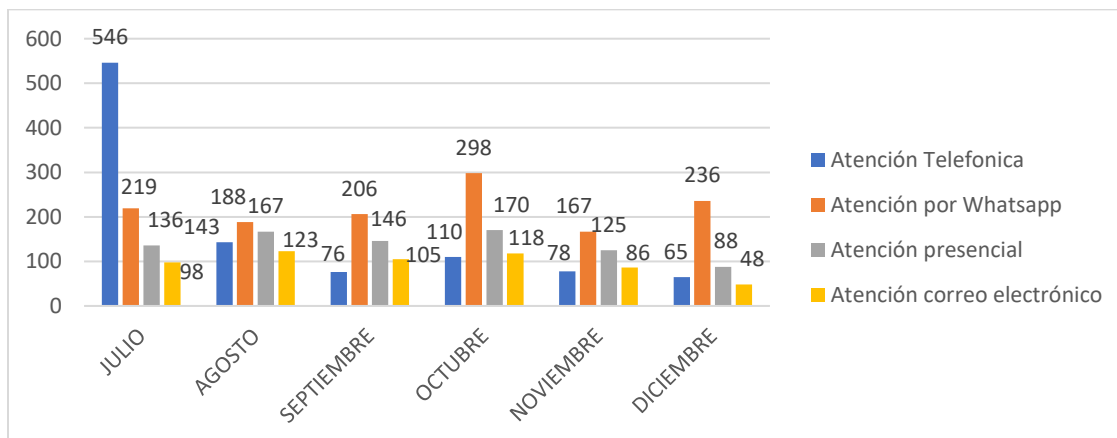
## Canal de atención de usuarios que atendieron la encuesta de satisfacción.

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 3.422 atenciones a nivel nacional. De este total, 1.694 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 49.66% de las personas atendidas. En comparación con el segundo semestre de 2024, este porcentaje representa un incremento significativo, teniendo en cuenta que para dicho periodo la participación fue del 24,8%.



Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)  
Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.

El aumento en la participación de los ciudadanos en la encuesta de satisfacción permitió ampliar la muestra analizada y fortalecer la medición de la percepción ciudadana frente a los servicios de atención. En este contexto, el canal más utilizado por los encuestados fue WhatsApp, seguido de la atención telefónica, la atención presencial y el correo electrónico, como se evidencia en la siguiente gráfica:



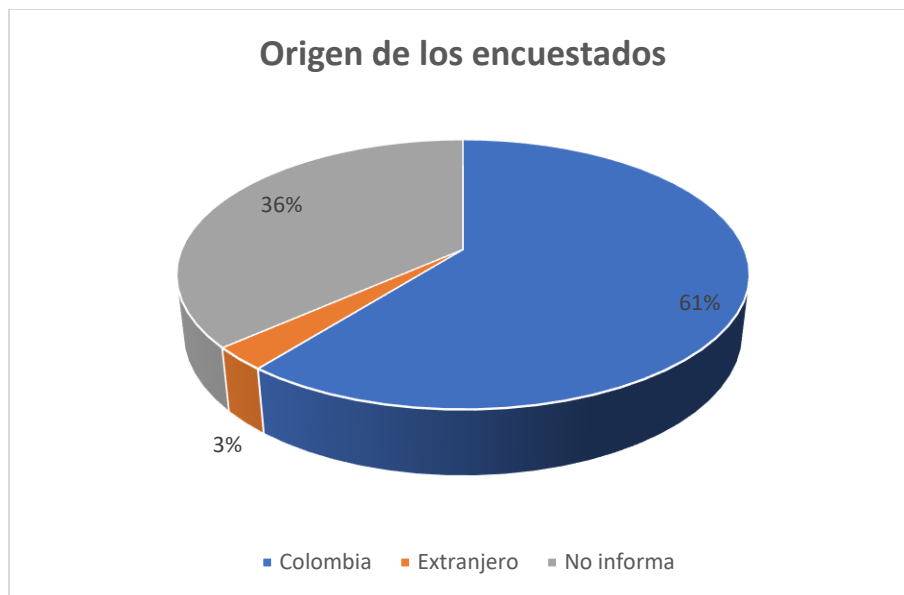
Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)  
Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.



### Naturaleza de las personas que respondieron la encuesta

Con base en la información suministrada por las 1.640 personas que respondieron la encuesta de satisfacción durante el segundo semestre de 2025, se identificó que la mayoría de encuestados corresponde a ciudadanos nacionales que realizaron la solicitud a título personal, con un total de 1.472 registros. Así mismo, se registraron 72 ciudadanos extranjeros y 15 personas que actuaron en representación de personas jurídicas.

Adicionalmente, 81 ciudadanos atendidos, equivalentes al 5% de los encuestados, optaron por no suministrar su tipo y número de documento de identificación, lo que no afectó el diligenciamiento ni los resultados generales de la medición.

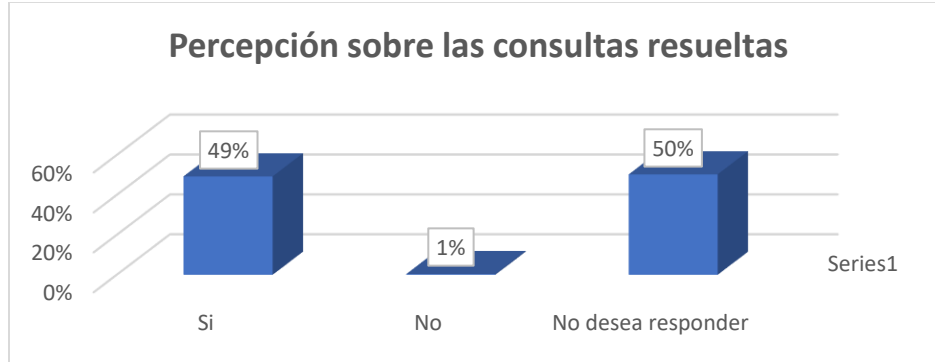


Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)  
Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.



## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. Frente a la pregunta No. 1: ¿La consulta formulada fue resuelta?, se obtuvieron los siguientes resultados:



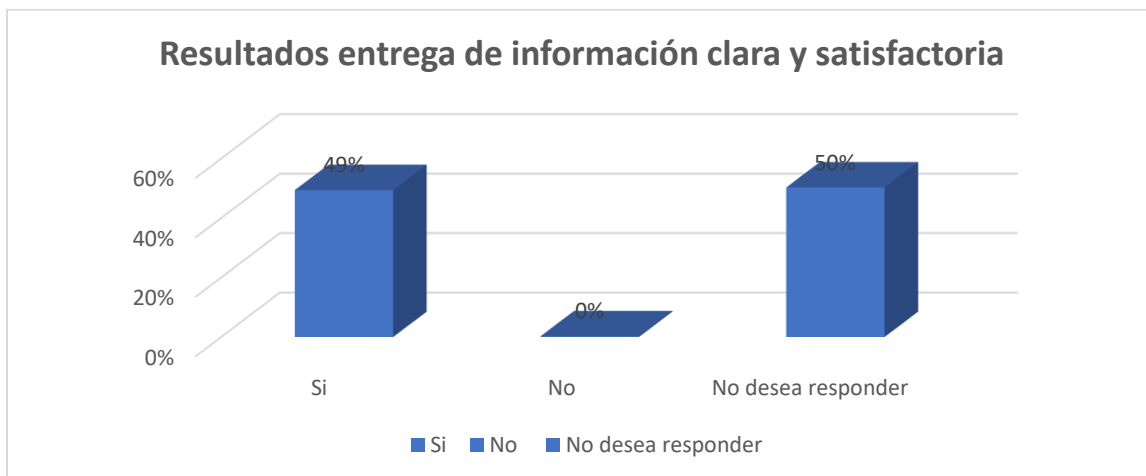
Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)  
Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.

De los 3.422 ciudadanos atendidos durante el periodo, el 49% diligenció la encuesta de satisfacción.

De quienes respondieron el instrumento, el 49% del total de ciudadanos atendidos indicó que su consulta fue resuelta satisfactoriamente, mientras que el 1% manifestó que esta no fue solucionada. El 50% restante no realizó el diligenciamiento de la encuesta.

Los resultados evidencian que, entre los ciudadanos que participaron en la medición, predomina ampliamente la percepción de solución efectiva de las consultas, sin perjuicio de los casos puntuales en los que se identificó insatisfacción, los cuales constituyen una oportunidad de mejora en la gestión del servicio.

2. Frente a la pregunta No. 2: ¿La información entregada fue clara y satisfactoria?, los encuestados calificaron el servicio con los siguientes resultados:



Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)  
Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.

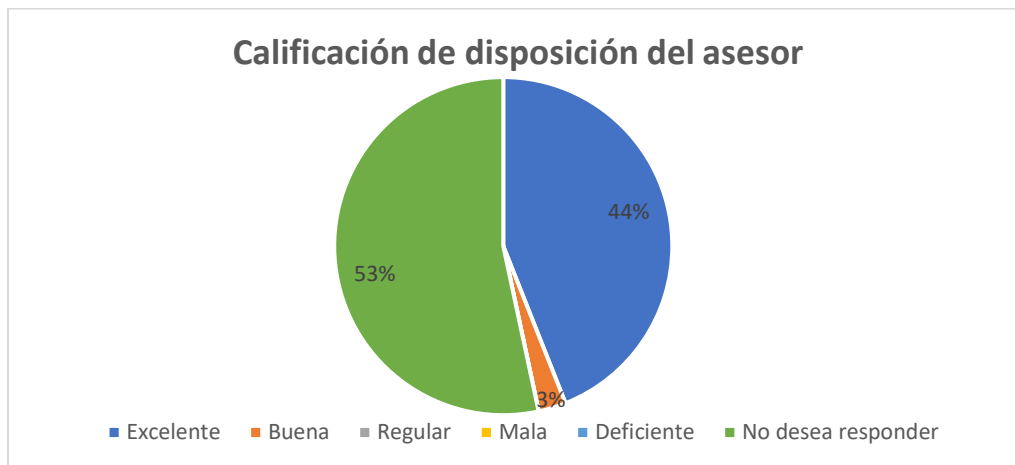


Los resultados evidencian que el 49% del total de ciudadanos atendidos manifestó que la información recibida fue clara y satisfactoria, mientras que el 1% indicó que no cumplió con sus expectativas. El 50% restante no diligenció la encuesta de satisfacción.

Estos resultados permiten identificar una percepción mayoritariamente favorable frente a la claridad de la información suministrada, sin perjuicio de los casos puntuales que requieren revisión y fortalecimiento en la calidad de la atención.

**3.** A la solicitud de calificación sobre la disposición del asesor/funcionario para atender su consulta, los siguientes fueron los resultados:

Respecto a la disposición del asesor o funcionario para atender la consulta, el 94% de los encuestados calificó este aspecto como excelente y el 6% como bueno, sin registrarse calificaciones en los niveles regular, malo o deficiente.



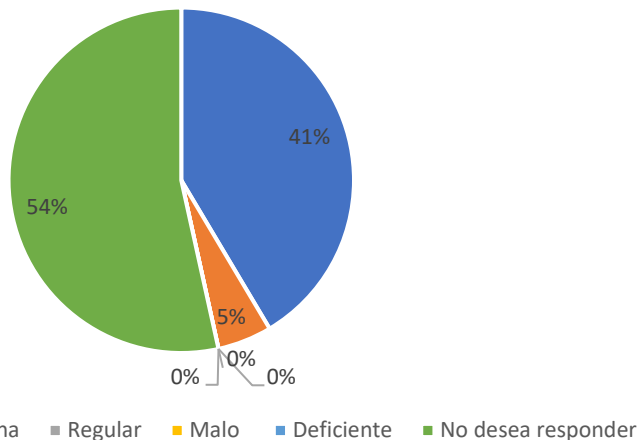
Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)  
Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.

**4.** En relación con la pregunta No. 4: *¿Cómo califica la facilidad de contacto con este canal?*, los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

En cuanto a la facilidad de contacto con el canal utilizado, el 94% de los ciudadanos lo calificó como excelente y el 6% como bueno, lo que evidencia una percepción altamente positiva frente a la accesibilidad de los canales de atención dispuestos por la entidad.



### Calificación a la interacción con el canal utilizado



Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)  
Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.

## ANÁLISIS

De acuerdo con los resultados del segundo semestre del año 2025, se evidenció una disminución del 23% en el número de ciudadanos atendidos frente al primer semestre del mismo año. Sin embargo, el número de ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción aumentó en un 54%, lo cual fortalece la representatividad de la muestra de los ciudadanos atendidos y mejora la medición de la percepción ciudadana respecto a la atención recibida.

A nivel territorial, se observa que las Direcciones Territoriales de Andes Nororientales y Caribe, así como sus áreas protegidas asociadas, concentran el mayor número de atenciones durante los últimos tres (3) semestres. Así mismo, el tercer lugar varía entre las Direcciones Territoriales de Andes Occidentales y Orinoquía.

LUGAR DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE CIUDADANOS ATENDIDOS	VALOR PORCENTUAL %
DTAM	45	1%
DTAN	186	5%
DTAO	58	2%
DTOR	78	2%
DTCA	142	4%
DTPA	9	0,9%
<b>NIVEL CENTRAL</b>	<b>2904</b>	<b>85%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3422</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas con el formato A7-FO-12. GAC y DT. (01/07/2025 al 31/12/2025)  
Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano.



En relación con los canales de atención utilizados por los encuestados, WhatsApp continúa siendo el canal más empleado con un 35%, seguido de la atención telefónica con un 27%, la atención presencial con un 22% y el correo electrónico con 15%.

En cuanto a la nacionalidad de los encuestados, el 61% corresponde a ciudadanos colombianos, el 37% no suministró información sobre su nacionalidad y el 3% restante corresponde a ciudadanos extranjeros.

Respecto a la satisfacción con la atención recibida, el 99% de los encuestados manifestó que sus consultas fueron atendidas satisfactoriamente y que la información suministrada fue clara, mientras que el 1% la calificó en un nivel inferior. Este resultado evidencia un alto nivel de efectividad en la prestación del servicio y en la calidad de las respuestas brindadas, consolidando una percepción ampliamente favorable frente a la gestión institucional.

En cuanto a la accesibilidad de los canales de atención, el 89% de los encuestados la calificó como excelente y el 11% como buena. Si bien se mantiene una valoración positiva, esta variable presenta un mayor margen de fortalecimiento en comparación con la satisfacción frente a la atención y claridad de la información, lo que orienta acciones de mejora dirigidas a optimizar la experiencia de contacto con la entidad.

Los resultados del segundo semestre de 2025, evidencian una percepción positiva de los ciudadanos frente a la atención brindada por la entidad, reflejada en las calificaciones otorgadas a la disposición de los colaboradores y a la facilidad de acceso a los canales de atención.

El aumento en la participación de los ciudadanos en la encuesta de satisfacción permite contar con información más representativa para el seguimiento del servicio. En este sentido, la entidad continuará fortaleciendo sus procesos de atención, con el propósito de mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Elaboró: Leidy Olaya Santiago – Contratista GAC

Revisó: Laura Ximena Buitrago – Contratista GAC

Aprobó: Lila Concepción Zabaráin Guerra - Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano

Febrero 27 de 2026.