



Análisis de la encuestas de satisfacción a la atención ciudadana 2026

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera





ENERO A JUNIO DE 2026

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 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.

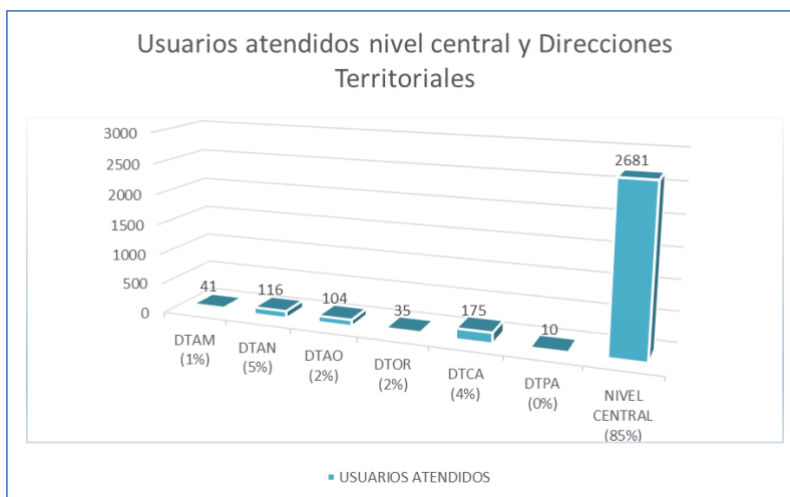
La atención se brinda a través de los canales dispuestos por la entidad atención telefónica (teléfono celular o fijo), mensajería de WhatsApp, correo electrónico o de manera presencial.

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 cuatro (4) preguntas estandarizadas, orientadas a evaluar la percepción sobre la atención recibida.

A continuación, se comparten los resultados de la información recopilada en el primer semestre del año 2026 a nivel central y territorial.

Ubicación de la atención:

Durante el periodo de estudio se registraron 3.162 atenciones al ciudadano, de las cuales 2.681 fueron a nivel central (Sede Principal PNNC – Grupo de Atención al Ciudadano) y 481 a nivel territorial (Direcciones regionales y áreas protegidas) a través de los canales de atención al ciudadano ofertados por la entidad.



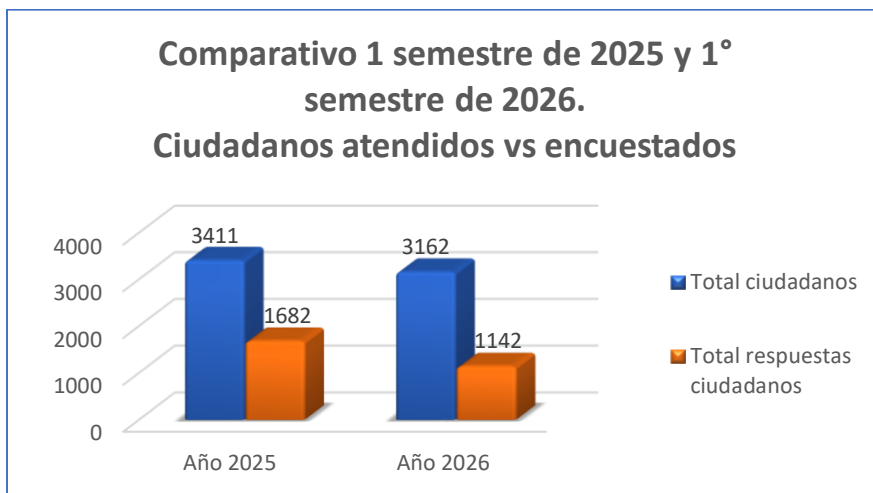
Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales¹, Enero – Junio de 2026.

¹ Fuente: A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales



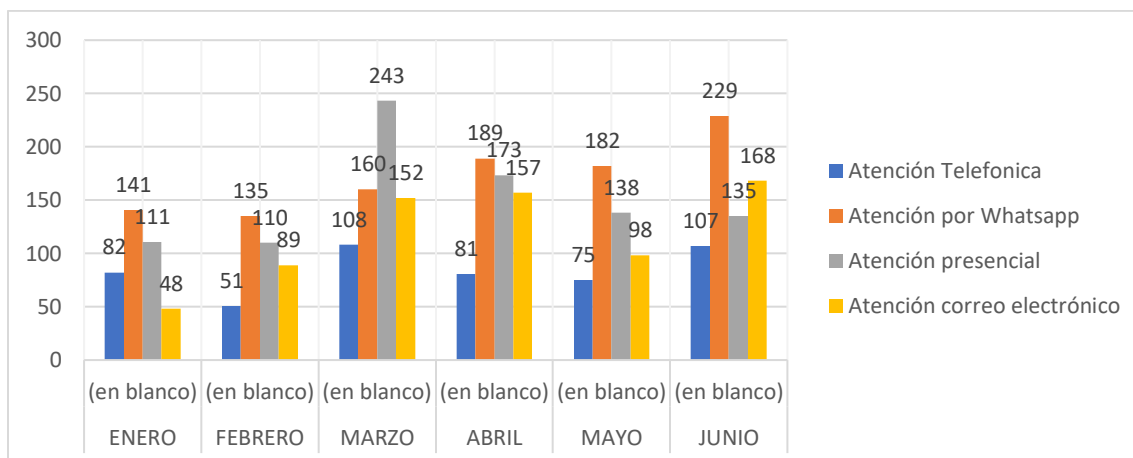
Canal de atención de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 3.162 atenciones a nivel nacional. De este total, 1.142 ciudadanos respondieron la encuesta de satisfacción, lo que equivale al 36.12% de las personas atendidas. En comparación con el primer semestre de 2025, este porcentaje representa una disminución, teniendo en cuenta que para dicho periodo la participación fue del 49.31%.



Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales Enero – Junio de 2026.

La participación de los ciudadanos en la encuesta de satisfacción permitió analizar 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 presencial, la atención del correo electrónico y la atención telefónica, como se evidencia en la siguiente gráfica:



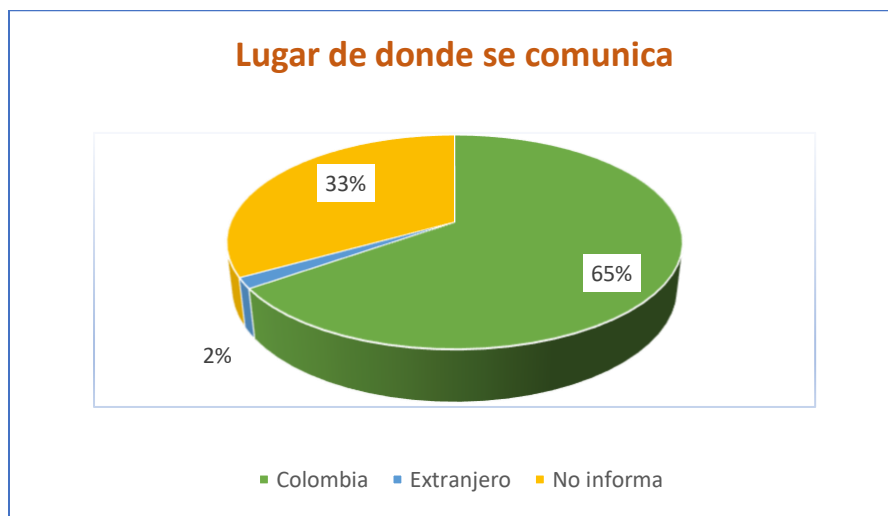
Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales Enero – Junio de 2026.



Naturaleza de las personas que respondieron la encuesta

Del total de personas atendidas, se identificó que la mayoría corresponde a ciudadanos nacionales que realizaron la solicitud a título personal, con un total de 2051 registros. Así mismo, se registraron 51 ciudadanos extranjeros.

Adicionalmente, 1041 ciudadanos atendidos, equivalentes al 33% de los encuestados, optaron por no suministrar su tipo y número de documento de identificación, ni lugar desde el cual se comunicaban lo que no afectó el diligenciamiento ni los resultados generales de la medición.

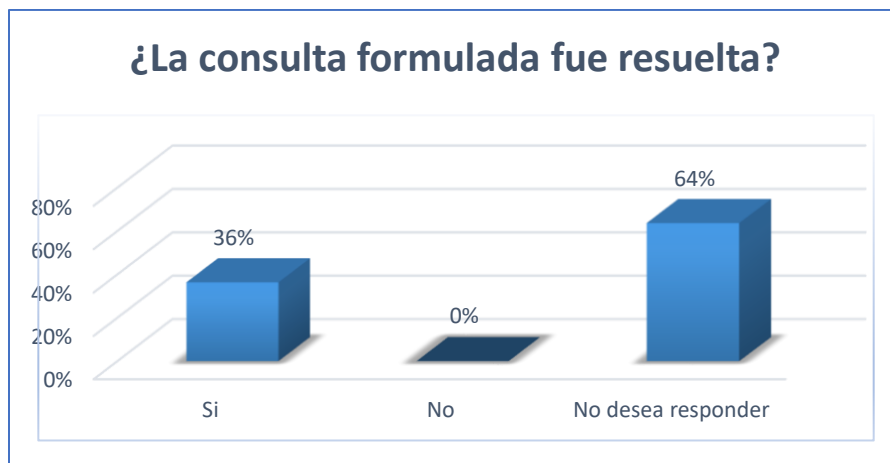


Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales, Enero – Junio de 2026.



CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

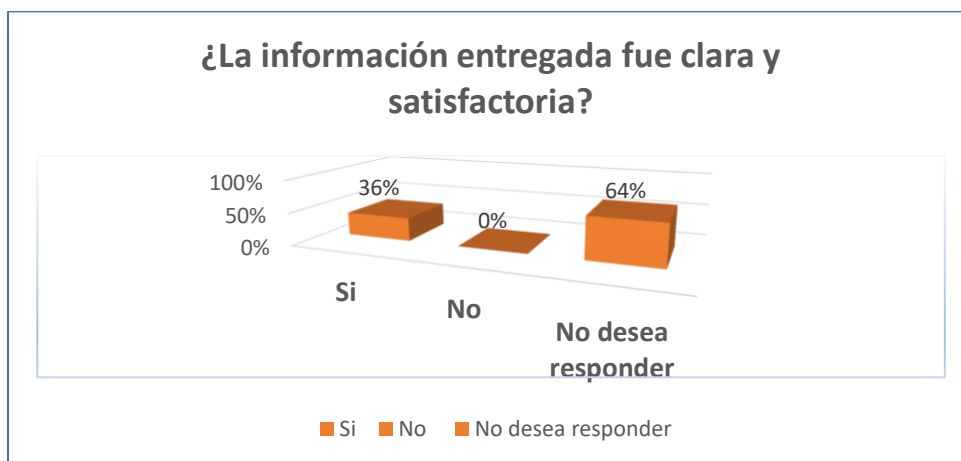
1. ¿La consulta formulada fue resuelta?



Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales, Enero – Junio de 2026.

Del total de 3.162 ciudadanos atendidos, el 36% respondió la encuesta de satisfacción. De este grupo, la totalidad manifestó que su consulta fue resuelta. El porcentaje restante corresponde a ciudadanos que no respondieron el instrumento de medición.

2. ¿La información entregada fue clara y satisfactoria?



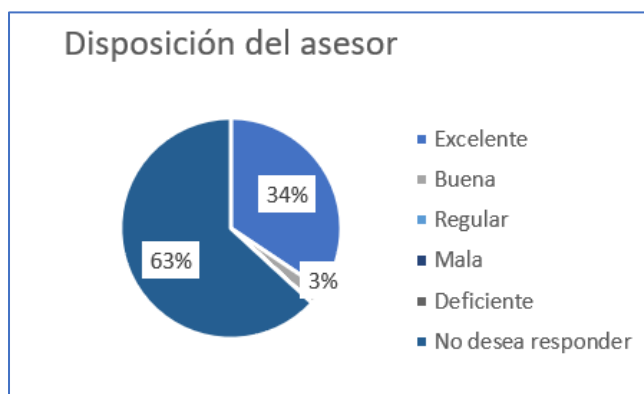
Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales, Enero – Junio de 2026.

Del total de 3.162 ciudadanos atendidos, el 36% respondió la encuesta de satisfacción. De este grupo, la totalidad manifestó que la información fue clara y satisfactoria. El porcentaje restante corresponde a ciudadanos que no respondieron el instrumento de medición.



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

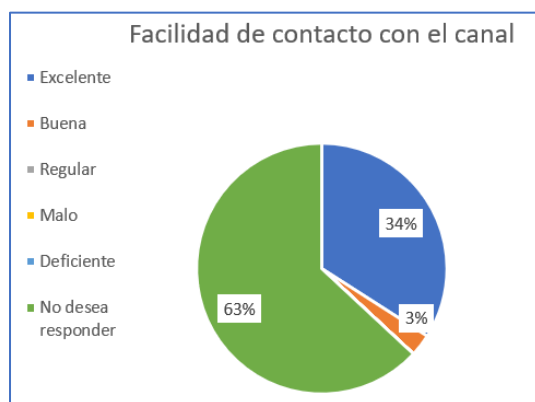
Respecto a la disposición del asesor o funcionario para atender la consulta, el 63% de los encuestados calificó este aspecto como excelente y el 34% como bueno, y 3% de los encuestados no quisieron responder la encuesta. No se registraron calificaciones en los niveles regular, mala o deficiente.



Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales, Enero – Junio de 2026.

4. ¿Cómo califica la facilidad de contacto con los diferentes canales?

Respecto a la facilidad de contacto con los diferentes canales, el 63% de los encuestados calificó este aspecto como excelente y el 34% como bueno, y 3% de los encuestados no quisieron responder la encuesta. No se registraron calificaciones en los niveles regular, mala o deficiente.



Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales, Enero – Junio de 2026.

ANÁLISIS

De acuerdo con los resultados del primer semestre del año 2026, se evidenció una disminución del 24% en el número de ciudadanos atendidos frente al primer semestre del año 2025. De igual forma, el número de ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción disminuyó en un 30%.



A nivel territorial, se observa que la Dirección Territorial Caribe, Andes Nororientales y Andes Occidentales junto con sus áreas protegidas asociadas concentran el mayor número de atenciones durante este semestre. Así mismo, le siguen la Dirección Territorial Amazonia, Orinoquía y por último Dirección Territorial Pacífico.

Tabla. Atenciones Direcciones Territoriales

	USUARIOS ATENDIDOS
DTPA (0%)	10
DTOR (2%)	35
DTAM (1%)	41
DTAO (2%)	104
DTAN (5%)	116
DTCA (4%)	175
NIVEL CENTRAL (85%)	2681
TOTAL	3162

Fuente: Registros A7-FO-12 Grupo de Atención al Ciudadano – Direcciones Territoriales, Enero – Junio de 2026.

Satisfacción con la atención recibida:

El 93% de los encuestados calificó como excelente la atención recibida, manifestando que sus consultas fueron atendidas satisfactoriamente y que la información suministrada fue clara, mientras que el 7% la calificó como buena. Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios; no obstante, el porcentaje correspondiente a la calificación “buena” constituye una oportunidad de mejora orientada a identificar los aspectos que pueden fortalecerse para alcanzar mayores niveles de excelencia en la atención.

Accesibilidad de los canales de atención:

En cuanto a la accesibilidad de los canales de atención, el 93% de los encuestados la calificó como excelente y el 7% como buena. Este resultado refleja una percepción ampliamente favorable respecto de la facilidad de contacto con la entidad. Al igual que en el indicador de satisfacción, el 7% de calificaciones en nivel “bueno” puede ser considerado un aspecto susceptible de fortalecimiento, con el propósito de mejorar continuamente la experiencia del usuario y aumentar la proporción de valoraciones en el nivel excelente.



En conclusión: Ambos aspectos son positivos y ambos presentan una oportunidad de mejora, aunque esta sea relativamente pequeña por el alto porcentaje de calificaciones excelentes.

En cuanto a la nacionalidad de los encuestados, el 65% corresponde a ciudadanos colombianos, el 33% no suministró información sobre su nacionalidad y el 2% restante corresponde a ciudadanos extranjeros.

Los resultados del primer semestre de 2026 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.

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.