



Agencia Nacional De Tierras

Informe De Satisfacción De Las Atenciones Realizadas En Los Canales De Servicio A La Ciudadanía

Primer Trimestre Año 2026

Elaborado Por La Secretaría General

Abril 2026

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Cifras Generales	3
3.	Encuestas realizadas en el canal telefónico	4
3.1	Pregunta de la encuesta	4
4	Conclusiones	6

1. Introducción

El presente documento contiene los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía que accedió a los canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras, telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada) con el fin de solicitar información, radicar trámites o recibir orientación y acompañamiento sobre los servicios prestados por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026.

Para la elaboración de este informe se utilizaron como fuentes de información los registros consolidados en los aplicativos CRM e IVR, los cuales recopilan las atenciones y asesorías brindadas a la ciudadanía, así como las encuestas de satisfacción diligenciadas por los usuarios. Estas encuestas permiten evaluar la calidad del servicio y la atención prestada por los agentes de Servicio a la Ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras.

Es importante señalar que la medición de satisfacción se realiza con los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad a través de los canales presencial, telefónico y virtual (chat y videollamada), con el propósito de conocer su percepción frente a la atención recibida y generar insumos para el fortalecimiento continuo de la prestación del servicio.

2. Cifras Generales

A continuación, se presenta el consolidado de las atenciones brindadas y las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer trimestre de 2025 a través de los canales de atención telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada) de la Agencia Nacional de Tierras. Estos canales, dispuestos para la atención de la ciudadanía, permitieron gestionar solicitudes de información, orientación y trámites relacionados con la oferta institucional de la Entidad.

Tabla 1. Primer Trimestre 2026 Encuestas de Satisfacción

	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	CHAT	VIDEO LLAMADA		
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	Total	%
Enero	350	1.847	0	0	2.197	22,32%
Febrero	113	1.413	2	0	1.528	15,53%
Marzo	1.756	4.260	23	77	6.116	62,15%
Total	2.219	7.520	25	77	9.841	100%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información presentada en la tabla anterior, 9.841 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción sobre los servicios prestados por la Agencia Nacional de Tierras durante el primer trimestre de 2026. Del total de encuestas recibidas, 2.219 corresponden al canal telefónico, 7.520 al canal presencial y 102 al canal virtual. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de la ciudadanía en todos los canales de

atención, lo que refleja una adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de los estándares establecidos en los indicadores de atención y servicio.

3. Encuestas realizadas en el canal telefónico

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el primer trimestre discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en canal telefónico.

3.1 Pregunta de la encuesta

¿Cómo calificaría mi disposición al atenderle su consulta y la claridad de la información suministrada?

Tabla 2. Resultados de las encuestas realizadas en el canal telefónico durante el primer trimestre de 2026

CALIFICACIÓN	Enero	febrero	Marzo	Total
EXCELENTE	346	113	1630	2089
BUENO	4		75	79
REGULAR			16	16
MALO			6	6
DEFICIENTE			29	29
Total	2219			

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla 3. Resultados de las encuestas realizadas en el canal presencial durante el primer trimestre de 2026

CALIFICACIÓN	Enero	febrero	Marzo	Total
EXCELENTE	1817	1390	4200	7407
BUENO	26	21	58	105
REGULAR	3			3
MALO				
DEFICIENTE	1	2	2	5
Total	7520			

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla 4. Resultados de las encuestas realizadas en el canal chat durante el primer trimestre de 2026

CALIFICACIÓN	Enero	febrero	Marzo	Total
EXCELENTE		2	21	23
BUENO			2	2
REGULAR				
MALO				
DEFICIENTE				
Total	25			

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla 5. Resultados de las encuestas realizadas en el canal videollamada durante el primer trimestre de 2026

CALIFICACIÓN	Enero	febrero	Marzo	Total
EXCELENTE			72	72
BUENO			4	4
REGULAR				
MALO			1	1
DEFICIENTE				
Total	77			

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

En términos generales, los resultados obtenidos durante el primer trimestre de 2026 evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía frente a la atención brindada por la Agencia Nacional de Tierras a través de los diferentes canales de servicio. De las 9.841 encuestas realizadas, 9.564 fueron calificadas como “Excelente”, lo que representa más del 98 % de las valoraciones registradas. El canal presencial concentró el mayor número de encuestas favorables, seguido del canal telefónico, mientras que los canales de chat y videollamada también reflejaron percepciones positivas por parte de los usuarios. Estos resultados demuestran el compromiso institucional con la prestación de un servicio oportuno, claro, respetuoso e incluyente, y constituyen un insumo relevante para continuar fortaleciendo las estrategias de atención y los procesos de mejora continua en beneficio de la ciudadanía.

4 Conclusiones

Los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer trimestre de 2026 evidencian una percepción altamente favorable de la ciudadanía frente a la atención brindada por la Agencia Nacional de Tierras a través de sus canales telefónico, presencial y virtual. Del total de 9.841 encuestas diligenciadas, el 76,4 % correspondió al canal presencial, el 22,5 % al canal telefónico y el 1,1 % a los canales virtuales (chat y videollamada), lo que demuestra una amplia participación de los usuarios en la evaluación de los servicios prestados por la Entidad.

De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas en el canal telefónico durante el primer trimestre de 2026, se evidencia una percepción altamente favorable por parte de la ciudadanía frente al servicio recibido. De un total de 2.219 encuestas aplicadas, 2.089 usuarios calificaron la atención como Excelente, lo que representa el 94,14 % del total de respuestas.

Así mismo, 79 ciudadanos calificaron el servicio como Bueno, equivalente al 3,56 %, por lo que la valoración positiva del canal telefónico alcanzó un total de 2.168 respuestas favorables, correspondientes al 97,70 % de las encuestas diligenciadas.

Por otra parte, las calificaciones Regular, Malo y Deficiente sumaron 51 respuestas, equivalentes al 2,30 % del total, lo que refleja una baja proporción de percepciones desfavorables frente a la atención brindada.

En conclusión, los resultados permiten establecer que el canal telefónico de la Agencia Nacional de Tierras mantuvo un alto nivel de satisfacción ciudadana durante el primer trimestre de 2026, destacándose la calificación Excelente como la más representativa, lo cual evidencia una atención oportuna, clara y adecuada por parte de los agentes de Servicio a la Ciudadanía.

Respecto al canal presencial, se evidenció el mayor volumen de participación con 7.520 encuestas, de las cuales 7.407 (98,5 %) fueron calificadas como Excelente, consolidándose como el canal con mayor nivel de satisfacción ciudadana. Las valoraciones negativas fueron prácticamente inexistentes, lo que demuestra la calidad y oportunidad de la atención brindada en los puntos de servicio de la Entidad.

En cuanto al canal de chat, se recibieron 25 encuestas, de las cuales 23 (92,0 %) correspondieron a la calificación Excelente y 2 (8,0 %) a Bueno, sin registrarse valoraciones regulares o negativas. Estos resultados evidencian una percepción positiva por parte de los usuarios que utilizaron este mecanismo de atención virtual.

Por su parte, el canal de videollamada registró 77 encuestas, obteniendo 72 calificaciones Excelente (93,5 %) y 4 calificaciones Bueno (5,2 %). Únicamente se presentó una valoración en la categoría Malo, lo que permite concluir que este canal mantiene una percepción favorable y contribuye al fortalecimiento de la atención virtual ofrecida por la Agencia.