



Agencia Nacional De Tierras

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

Segundo Trimestre Año 2026

Elaborado Por La Secretaría General

Julio 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 informe consolida los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que accedieron a los diferentes canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras (ANT), correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026. La información recopilada refleja la percepción de los usuarios frente a la calidad, oportunidad y efectividad de la atención recibida a través de los canales presencial, telefónico y virtual (chat y videollamada), dispuestos por la Entidad para la orientación, gestión de trámites, radicación de solicitudes y acceso a la oferta institucional.

Para la elaboración del presente informe se utilizaron como fuentes de información los registros consolidados en los aplicativos CRM y UContact, herramientas que permiten el seguimiento de las interacciones realizadas con la ciudadanía, así como la recopilación y análisis de las encuestas de satisfacción diligenciadas por los usuarios al finalizar la atención. Estos instrumentos constituyen una fuente fundamental para medir la percepción ciudadana y evaluar el desempeño de la prestación del servicio.

La medición de la satisfacción ciudadana se constituye en un mecanismo estratégico para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad de la atención y promover la mejora continua de los procesos de servicio a la ciudadanía. En este sentido, los resultados presentados permiten conocer el nivel de percepción de los usuarios respecto a la atención brindada por la Agencia Nacional de Tierras, contribuyendo a la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención y al cumplimiento de los principios de transparencia, accesibilidad, oportunidad y enfoque al ciudadano.

2. Cifras Generales

A continuación, se presenta el consolidado de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el segundo trimestre de 2026 a través de los canales de atención telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada) de la Agencia Nacional de Tierras. Estos canales permiten a la ciudadanía acceder a información, orientación y acompañamiento en relación con los trámites, servicios y programas institucionales, garantizando una atención cercana, oportuna y de calidad.

Tabla 1. Segundo Trimestre 2026 Encuestas de Satisfacción

	TELEFONICO	PRESENCIAL	CHAT	VIDEO LLAMADA		
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	Total	%
Abril	1.644	3.742	43	71	5.500	33,51%
Mayo	1.627	4.166	42	105	5.940	36,20%
Junio	1.366	3.463	52	91	4.972	30,29%
Total	4.637	11.371	137	267	16.412	100%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Durante el periodo analizado se registraron 16.412 encuestas de satisfacción, de las cuales el 69,29 % (11.371) correspondieron al canal presencial, el 28,25 % (4.637) al canal telefónico, el 1,63 % (267) al canal de videollamada y el 0,83 % (137) al canal de chat. Lo anterior evidencia una mayor participación de los usuarios en el canal presencial, manteniéndose como el principal medio de interacción con la ciudadanía.

El mes de mayo presentó el mayor número de encuestas diligenciadas, con 5.940 registros (36,20 %) del total trimestral, seguido de abril con 5.500 encuestas (33,51 %) y junio con 4.972 encuestas (30,29 %).

3. Encuestas realizadas en el canal telefónico

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el segundo 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 segundo trimestre de 2026

CALIFICACIÓN	Abril	Mayo	Junio	Total
EXCELENTE	1474	1481	1244	4199
BUENO	97	67	68	232
REGULAR	14	20	17	51
MALO	12	15	6	33
DEFICIENTE	47	44	31	122
Total	4637			

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

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

CALIFICACIÓN	Abril	Mayo	Junio	Total
EXCELENTE	3705	4116	3421	11242
BUENO	23	37	39	99
REGULAR	1		1	2
MALO		1		1
DEFICIENTE	13	12	2	27
Total	11371			

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

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

CALIFICACIÓN	Abril	Mayo	Junio	Total
EXCELENTE	38	40	45	123
BUENO	4	1	6	11
REGULAR			1	1
MALO		1		1
DEFICIENTE	1			1
Total	137			

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

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

CALIFICACIÓN	Abril	Mayo	Junio	Total
EXCELENTE	66	93	86	245
BUENO	5	7	3	15
REGULAR		5	2	7
MALO				
DEFICIENTE				
Total	267			

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

El canal presencial obtuvo el mejor resultado en términos de satisfacción, con un 99,74 % de valoraciones positivas. Este canal no solo concentró el mayor número de encuestas, sino que también presentó la menor proporción de calificaciones no favorables, con apenas el 0,26 % del total de respuestas del canal.

El canal chat alcanzó un nivel de satisfacción positiva del 97,81 %, seguido por el canal de videollamada, con 97,38 %. Aunque estos canales registraron menor volumen de encuestas, sus resultados reflejan una percepción satisfactoria frente a la atención brindada mediante medios digitales.

Por su parte, el canal telefónico presentó un nivel de satisfacción positiva del 95,56 %, siendo también favorable; no obstante, en comparación con los demás canales, registró la mayor proporción de calificaciones no favorables, con 206 respuestas entre “Regular”, “Malo” y “Deficiente”, equivalentes al 4,44 % del total del canal. Este resultado permite

identificar la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de monitoreo, retroalimentación y seguimiento a la calidad de la atención telefónica.

4. Conclusiones

La percepción general del servicio fue altamente favorable durante el segundo trimestre de 2026, teniendo en cuenta que el 98,50 % de las encuestas correspondió a calificaciones positivas entre “Excelente” y “Bueno”. Este resultado evidencia un desempeño satisfactorio de los canales de atención dispuestos por la Agencia Nacional de Tierras.

El canal presencial fue el más representativo en volumen y satisfacción, con 11.371 encuestas, equivalentes al 69,28 % del total general, y un nivel de valoración positiva del 99,74 %. Este resultado refleja una alta aceptación ciudadana frente a la atención presencial brindada durante el trimestre.

El canal telefónico concentró el segundo mayor volumen de encuestas, pero también presentó la mayor proporción de calificaciones no favorables, con 206 respuestas entre “Regular”, “Malo” y “Deficiente”, equivalentes al 4,44 % del total del canal. Por ello, se identifica como un canal clave para continuar fortaleciendo acciones de seguimiento, control de calidad y mejora en la prestación del servicio.