



Agencia Nacional De Tierras

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

Segundo Trimestre Año 2025

Elaborado Por La Secretaría General

Junio 2025

Contenido

1. Introducción	3
2. Cifras Generales	4
3. Encuestas realizadas en el canal telefónico	9
4. Encuestas realizadas en el canal presencial	10
5. Encuestas realizadas en el canal chat	11
6. Encuestas realizadas en el canal chat	12
7. Conclusiones	13

1. Introducción

El presente documento contiene el informe de resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía que accedió a los canales de atención telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada) de la Agencia Nacional de Tierras, con el fin de solicitar información, radicar trámites o ampliar información relacionada con los servicios prestados por la entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025.

Para la elaboración de este informe, se tomaron como fuente de información los registros contenidos en los aplicativos CRM e IVR, los cuales consolidan las atenciones y asesorías brindadas a la ciudadanía, así como las encuestas de satisfacción diligenciadas por los usuarios. Estas encuestas permiten evaluar la calidad de la atención y orientación suministrada por los agentes de Servicio a la Ciudadanía de la entidad.

Es importante señalar que esta evaluación se realiza con los ciudadanos que acceden a los servicios de la Agencia Nacional de Tierras a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual (chat y videollamada), con el propósito de medir su percepción sobre la atención recibida e identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

2. Cifras Generales

Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción de servicio a la ciudadanía

Durante el período evaluado, los canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras registraron un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía, evidenciando una percepción positiva respecto a la calidad del servicio prestado por los agentes de Servicio a la Ciudadanía.

En el canal telefónico, se aplicaron un total de 7.092 encuestas durante los meses de abril, mayo y junio. El nivel de satisfacción consolidado alcanzó el 89,89%, destacándose el mes de abril con el porcentaje más alto de satisfacción (95,37%). No obstante, en los meses de mayo (84,35%) y junio (84,40%) se observa una disminución en la percepción positiva del servicio, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de acompañamiento, seguimiento y mejora continua en este canal, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción y garantizar una experiencia homogénea para la ciudadanía.

Por su parte, el canal presencial obtuvo resultados sobresalientes, registrando un total de 25.874 encuestas y un índice de satisfacción consolidado de 99,72%, reflejando una valoración altamente positiva por parte de los usuarios. Los resultados mensuales muestran una estabilidad significativa, con niveles de satisfacción superiores al 99% durante todo el período evaluado: enero (99,81%), febrero (99,73%) y marzo (99,62%). Estos resultados evidencian la efectividad de la atención brindada en los puntos de atención presencial y el compromiso de los servidores y contratistas en la prestación de un servicio oportuno, claro y de calidad.

De manera general, los resultados permiten concluir que la ciudadanía mantiene una percepción favorable de los servicios ofrecidos por la Agencia Nacional de Tierras. Sin embargo, aunque ambos canales presentan indicadores positivos, se identifican oportunidades de mejora en el canal telefónico, orientadas al fortalecimiento de los procesos de atención, la calidad de la información suministrada y la capacidad de respuesta de los agentes. Por otra parte, el desempeño del canal presencial constituye una buena práctica institucional que puede servir como referente para la implementación de acciones que contribuyan al fortalecimiento de los demás canales de atención.

En términos globales, el comportamiento de los indicadores refleja el compromiso de la Agencia Nacional de Tierras con la prestación de un servicio centrado en la ciudadanía, orientado a garantizar una atención eficiente, accesible y de calidad, promoviendo la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 1. nivel de satisfacción telefónico - presencial

Telefónico			Presencial		
Mes	Total de Encuestas	Satisfacción	Mes	Total de Encuestas	Satisfacción
Abril	1.961	95,37%	Enero	6.633	99,81%
Mayo	2.740	84,35%	Febrero	10.139	99,73%
Junio	2.391	84,40%	Marzo	9.102	99,62%
Total	7092	89,89%	Total	25.874	99,72%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla 2. Nivel de satisfacción chat videollamada

Chat			Videollamada		
Mes	Total de Encuestas	Satisfacción	Mes	Total de Encuestas	Satisfacción
Abril	73	95,82%	Enero	12	100,00%
Mayo	57	99,30%	Febrero	96	99,01%
Junio	66	96,36%	Marzo	93	98,98%
Total	196	96,09%	Total	201	99,49%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción de los canales virtuales (chat y videollamada)

Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de los canales virtuales de atención de la Agencia Nacional de Tierras evidencian una percepción altamente favorable frente al servicio prestado, reflejando el compromiso institucional con la atención oportuna, efectiva y de calidad a la ciudadanía.

En el canal de chat, durante el período evaluado se aplicaron 196 encuestas, alcanzando un nivel de satisfacción consolidado del 96,09%. Al analizar el comportamiento mensual, se observa que en abril se registró una satisfacción del 95,82% sobre 73 encuestas aplicadas; en mayo se presentó el resultado más alto del período con un 99,30% de satisfacción sobre 57 encuestas; mientras que en junio el indicador alcanzó un 96,36% con 66 encuestas realizadas. Estos resultados

evidencian una valoración positiva y constante por parte de los ciudadanos que utilizaron este canal, destacando la calidad de la orientación brindada y la capacidad de respuesta de los agentes encargados de la atención.

Por su parte, el canal de videollamada registró un total de 201 encuestas y alcanzó un índice de satisfacción consolidado de 99,49%, posicionándose como uno de los canales con mejor percepción por parte de la ciudadanía. En enero se obtuvo una satisfacción del 100,00%, correspondiente a 12 encuestas aplicadas; en febrero se registró un 99,01% sobre 96 encuestas; y en marzo un 98,98% con 93 encuestas realizadas. La estabilidad de los resultados, todos superiores al 98%, demuestra la efectividad de este canal para brindar asesorías personalizadas y acompañamiento a los usuarios en sus trámites y requerimientos.

De manera general, los resultados obtenidos en ambos canales virtuales reflejan niveles de satisfacción sobresalientes, con promedios superiores al 96%. Estos indicadores evidencian que las estrategias implementadas para la atención virtual han permitido ofrecer un servicio eficiente, cercano y oportuno, fortaleciendo la interacción entre la ciudadanía y la Agencia Nacional de Tierras.

Asimismo, los resultados ratifican la importancia de continuar fortaleciendo los canales digitales como mecanismos de acceso a la información y a los servicios institucionales, promoviendo la mejora continua de los procesos de atención y manteniendo los altos estándares de calidad que actualmente son reconocidos por los ciudadanos. En este sentido, la videollamada se consolida como el canal con mayor nivel de satisfacción, mientras que el chat mantiene una percepción altamente positiva, constituyéndose ambos en herramientas fundamentales para garantizar una atención integral, accesible y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Tabla: 3 Encuestas de satisfacción UGT - PAT

Punto de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total
UGT SANTANDER	663	946	999	2.608
CHAPINERO	791	962	875	2.628
UGT RISARALDA	333	704	548	1.585
UGT META	688	788	638	2.114
UGT TOLIMA	753	900	752	2.405
CAN	717	846	830	2.393
UGT NARIÑO	1.054	1.188	859	3.101
UGT BOYACÁ	660	750	737	2.147
UGT HUILA	458	723	575	1.756
UGT CÓRDOBA	536	749	622	1.907
UGT CAQUETÁ	284	780	664	1.728
UGT ANTIOQUIA	294	476	454	1.224
UGT QUINDÍO	265	406	349	1.020
UGT SUCRE	351	450	410	1.211
PAT SOACHA	398	505	400	1.303
PAT OCAÑA	450	494	407	1.351
UGT CAUCA	168	349	343	860
UGT ATLÁNTICO	291	320	348	959
UGT VALLE DEL CAUCA	90	249	136	475
UGT LA GUAJIRA	111	150	151	412
UGT BOLÍVAR	133	176	136	445
UGT NORTE DE SANTANDER	107	243	303	653
UGT CASANARE	63	146	242	451
UGT ARAUCA	58	166	115	339
UGT PUTUMAYO	14	221	144	379
UGT MAGDALENA	88	114	124	326
UGT CALDAS	55	124	179	358
UGT GUAVIARE	70	63	53	186
UGT GUAINÍA	36	91	74	201
PAT MOMPOX	20	28	10	58
UGT AMAZONAS	14	63	33	110
PAT CHIQUINQUIRA	0	0	0	0
UGT VICHADA	21	28	27	76
UGT CHOCÓ	20	38	46	104
UGT SAN ANDRÉS	11	15	6	32

UGT CESAR	28	187	287	502
UGT VAUPÉS	6	11	5	22
Total	10.099	14.449	12.881	37.429

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Análisis estadístico de las encuestas de satisfacción por UGT y PAT

Durante el periodo comprendido entre abril y junio, se diligenciaron 37.429 encuestas de satisfacción en los diferentes puntos de atención de las Unidades de Gestión Territorial, UGT, y los Puntos de Atención Territorial, PAT, de la Agencia Nacional de Tierras. La información evidencia una amplia participación de la ciudadanía y permite identificar el comportamiento mensual y la distribución de las encuestas entre los distintos puntos de atención.

En abril se registraron 10.099 encuestas, equivalentes al 26,98% del total del periodo. En mayo, la cifra aumentó a 14.449 encuestas, correspondientes al 38,60%, lo que representa un incremento del 43,07% frente a abril. Mayo fue, por tanto, el mes con mayor número de encuestas diligenciadas.

En junio se obtuvieron 12.881 encuestas, que representan el 34,41% del total. Aunque este resultado supone una disminución del 10,85% respecto a mayo, continúa siendo superior al de abril en un 27,55%. En términos generales, los datos muestran un crecimiento importante en la aplicación de encuestas durante el trimestre, especialmente a partir de mayo.

Respecto a la distribución por punto de atención, la UGT Nariño presentó el mayor número de encuestas, con 3.101 registros, equivalentes al 8,29% del total general. Le siguen Chapinero, con 2.628 encuestas y una participación del 7,02%; la UGT Santander, con 2.608 encuestas, correspondientes al 6,97%; la UGT Tolima, con 2.405 encuestas, equivalentes al 6,43%; y el CAN, con 2.393 encuestas, que representan el 6,39%.

En conjunto, estos cinco puntos concentraron 13.135 encuestas, equivalentes al 35,09% del total, lo que evidencia una participación significativa en la aplicación del instrumento de satisfacción. También se destacan la UGT Boyacá, con 2.147 encuestas; la UGT Meta, con 2.114; la UGT Córdoba, con 1.907; la UGT Huila, con 1.756; y la UGT Caquetá, con 1.728.

Al revisar el comportamiento mensual de los puntos con mayor participación, se observa que la UGT Nariño lideró los resultados de abril y mayo, con 1.054 y 1.188 encuestas, respectivamente. Por su parte, la UGT Santander registró la cifra más alta de junio, con 999 encuestas. Estos resultados reflejan una alta capacidad de aplicación y recolección de encuestas en dichas sedes.

Asimismo, se identifican puntos de atención con incrementos destacados a lo largo del periodo. La UGT Cesar pasó de 28 encuestas en abril a 187 en mayo y 287 en junio. La UGT Norte de Santander aumentó de 107 encuestas en abril a 303 en junio; la UGT Casanare pasó de 63 a 242 encuestas; y la UGT Caldas avanzó de 55 a 179 encuestas. Estas variaciones reflejan un fortalecimiento progresivo en la aplicación del instrumento durante el trimestre.

En contraste, algunos puntos registraron una participación reducida. Los menores resultados acumulados correspondieron a la UGT Vaupés, con 22 encuestas; la UGT San Andrés, con 32; el PAT Mompox, con 58; la UGT Vichada, con 76; y la UGT Chocó, con 104. Adicionalmente, el PAT Chiquinquirá no presentó registros durante abril, mayo ni junio, situación que requiere ser verificada para determinar si obedece a la falta de aplicación de la encuesta, ausencia de atención durante el periodo o dificultades en el reporte de la información.

Desde una perspectiva estadística, el promedio fue de aproximadamente 1.012 encuestas por punto de atención, mientras que la mediana se ubicó en 653 encuestas. La diferencia entre ambos valores indica que los volúmenes más altos de algunas UGT y PAT elevan el promedio general y que existe una distribución desigual en la cantidad de encuestas recopiladas entre los territorios.

3. Encuestas realizadas en el canal telefónico

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el segundo trimestre, discriminados por pregunta, calificación otorgada por los ciudadanos y mes de atención en el canal telefónico. Esta información permite identificar tendencias, oportunidades de mejora y niveles de satisfacción asociados al servicio prestado durante el periodo evaluado.

Tabla: 4 Encuesta de satisfacción canal telefónico abril

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	1.782	90,87%	1.765	90,01%	1.808	92,20%
BUENO	61	3,11%	107	5,46%	26	1,33%
REGULAR	17	0,87%	34	1,73%	17	0,87%
MALO	10	0,51%	13	0,66%	10	0,51%
DEFICIENTE	91	4,64%	42	2,14%	100	5,10%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 5 Encuesta de satisfacción canal telefónico mayo

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2.434	88,83%	2.436	88,91%	2.538	92,63%
BUENO	112	4,09%	166	6,06%	41	1,50%
REGULAR	35	1,28%	57	2,08%	17	0,62%
MALO	16	0,58%	16	0,58%	10	0,36%
DEFICIENTE	143	5,22%	65	2,37%	134	4,89%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 6 Encuesta de satisfacción canal telefónico junio

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2.156	90,17%	2.155	90,13%	2.219	92,81%
BUENO	91	3,81%	123	5,14%	32	1,34%
REGULAR	20	0,84%	47	1,97%	17	0,71%
MALO	9	0,38%	14	0,59%	15	0,63%
DEFICIENTE	115	4,81%	52	2,17%	108	4,52%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

4. Encuestas realizadas en el canal presencial

Tabla: 7 Encuesta de satisfacción canal presencial abril

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	6.559	98,88%	6.584	99,26%	6.584	99,26%	6.589	99,34%
BUENO	67	1,01%	46	0,69%	45	0,68%	39	0,59%
REGULAR	5	0,08%	1	0,02%	2	0,03%	2	0,03%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%
DEFICIENTE	2	0,03%	2	0,03%	2	0,03%	2	0,03%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 8 Encuesta de satisfacción canal presencial mayo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	9.976	98,39%	10.029	98,92%	10.037	98,99%	10.044	99,06%
BUENO	142	1,40%	101	1,00%	90	0,89%	86	0,85%
REGULAR	14	0,14%	7	0,07%	8	0,08%	6	0,06%
MALO	5	0,05%	0	0,00%	2	0,02%	1	0,01%
DEFICIENTE	2	0,02%	2	0,02%	2	0,02%	2	0,02%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 9 Encuesta de satisfacción canal presencial junio

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	8.908	97,87%	8.950	98,33%	8.967	98,52%	8.985	98,71%
BUENO	181	1,99%	136	1,49%	120	1,32%	109	1,20%
REGULAR	6	0,07%	10	0,11%	8	0,09%	4	0,04%
MALO	2	0,02%	2	0,02%	4	0,04%	1	0,01%
DEFICIENTE	5	0,05%	4	0,04%	3	0,03%	3	0,03%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

5. Encuestas realizadas en el canal chat

Tabla: 10 Encuesta de satisfacción canal chat abril

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	62	84,93%	65	89,04%	65	89,04%	66	90,41%
BUENO	8	10,96%	4	5,48%	5	6,85%	5	6,85%
REGULAR	1	1,37%	2	2,74%	1	1,37%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	1	1,37%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	2	2,74%	1	1,37%	2	2,74%	2	2,74%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 11 Encuesta de satisfacción canal chat mayo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	55	96,49%	54	94,74%	55	96,49%	56	98,25%
BUENO	2	3,51%	3	5,26%	2	3,51%	1	1,75%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 12 Encuesta de satisfacción canal chat juniol

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	57	86,36%	60	90,91%	59	89,39%	61	92,42%
BUENO	7	10,61%	2	3,03%	4	6,06%	4	6,06%
REGULAR	1	1,52%	2	3,03%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	1	1,52%	2	3,03%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	1,52%	1	1,52%	1	1,52%	1	1,52%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

6. Encuestas realizadas en el canal videollamada

Tabla: 13 Encuesta de satisfacción canal videollamada abril

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%	12	100,00%
BUENO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 14 Encuesta de satisfacción canal videollamada mayo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	94	97,92%	89	92,71%	91	94,79%	92	95,83%
BUENO	1	1,04%	7	7,29%	5	5,21%	4	4,17%
REGULAR	1	1,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 15 Encuesta de satisfacción canal videollamada junio

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	87	93,55%	89	95,70%	89	95,70%	90	96,77%
BUENO	6	6,45%	3	3,23%	4	4,30%	2	2,15%
REGULAR	0	0,00%	1	1,08%	0	0,00%	1	1,08%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

7. Conclusiones

Los resultados evidencian una gestión importante en la aplicación de las encuestas de satisfacción, con un crecimiento general entre abril y junio y una mayor participación durante mayo. No obstante, se presentan diferencias significativas entre los puntos de atención, debido a que un grupo de sedes concentra una proporción relevante de los registros, mientras que otras reportan cantidades reducidas o no presentan información.

En este sentido, se recomienda mantener las buenas prácticas implementadas por las UGT y PAT con mayor número de encuestas, así como fortalecer el seguimiento en los puntos con menor participación. También resulta pertinente verificar la aplicación sistemática del instrumento, la oportunidad en el registro de la información y las posibles causas de la ausencia o baja cantidad de encuestas, teniendo en cuenta que el volumen de registros puede estar relacionado con la cantidad de ciudadanos atendidos en cada punto.

Los resultados obtenidos durante los meses de abril, mayo y junio evidencian un alto nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención brindada por la

Agencia Nacional de Tierras a través de los canales telefónico, presencial, chat y videollamada. En todos los canales evaluados predominó la calificación “Excelente”, reflejando una percepción positiva respecto a la calidad de la atención, la claridad de la información suministrada, la oportunidad en la respuesta y la capacidad de los agentes para resolver las inquietudes presentadas por los ciudadanos.