



Agencia Nacional De Tierras

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

Primer Tercer Trimestre Año 2025

Elaborado Por La Secretaría General

Septiembre 2025

Contenido

1. Introducción	3
2. Cifras Generales	4
3. Encuestas realizadas en el canal telefónico	6
4. Encuestas realizadas en el canal presencial	8
5. Encuestas realizadas en el canal chat	10
6. Encuestas realizadas en el canal videollamada.....	11
7. Conclusiones	13

1. Introducción

La satisfacción de la ciudadanía constituye uno de los principales indicadores para evaluar la calidad, oportunidad y efectividad de los servicios prestados por la Agencia Nacional de Tierras. En este sentido, conocer la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida permite fortalecer los procesos institucionales, identificar oportunidades de mejora y consolidar estrategias orientadas a brindar un servicio cada vez más eficiente, cercano y transparente.

El presente informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que hicieron uso de los canales de atención telefónico, presencial, chat y videollamada durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025. A través de estos canales, la entidad brindó orientación, información y acompañamiento relacionado con trámites, servicios y programas institucionales, garantizando el acceso oportuno a la oferta misional de la Agencia.

La información analizada proviene de los aplicativos CRM e IVR, herramientas que permiten consolidar las atenciones realizadas y registrar la percepción de los ciudadanos frente a aspectos fundamentales como la calidad de la información suministrada, la oportunidad de la atención, la disposición de los agentes y la capacidad para resolver las inquietudes planteadas.

Los resultados obtenidos reflejan el compromiso de la Agencia Nacional de Tierras con la mejora continua y la excelencia en la prestación del servicio a la ciudadanía. Asimismo, constituyen un insumo fundamental para la toma de decisiones, el fortalecimiento de las estrategias de atención y la implementación de acciones encaminadas a garantizar una experiencia de servicio cada vez más satisfactoria para los usuarios.

De esta manera, el presente documento expone el comportamiento de los indicadores de satisfacción por canal de atención, permitiendo evaluar el nivel de aceptación de los servicios prestados y evidenciar el esfuerzo institucional por ofrecer una atención integral, humanizada y enfocada en las necesidades de la ciudadanía.

2. Cifras Generales

Análisis del nivel de satisfacción de los canales de atención (julio - septiembre)

Durante el período comprendido entre julio y septiembre, los diferentes canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras mantuvieron niveles de satisfacción sobresalientes, reflejando la calidad del servicio prestado y el compromiso de los agentes en la atención a la ciudadanía.

El canal presencial registró el mayor nivel de satisfacción, alcanzando un indicador acumulado de 99,72 % sobre un total de 30.897 encuestas realizadas. Los resultados mensuales evidencian una valoración altamente positiva y estable por parte de los ciudadanos, con indicadores superiores al 99 % durante todo el período analizado. Este comportamiento resalta la efectividad de la atención personalizada, la claridad de la información suministrada y la capacidad de respuesta de los agentes en los puntos de atención presencial.

Por su parte, el canal telefónico alcanzó un indicador promedio de satisfacción del 95,84 %, basado en 9.299 encuestas. Se observa una tendencia de mejora gradual durante el trimestre, pasando de 95,77 % en julio a 95,93 % en septiembre, lo que evidencia el fortalecimiento continuo de la calidad del servicio, la orientación brindada y la capacidad de resolución de inquietudes de los ciudadanos a través de este canal.

En los canales digitales, el canal de videollamada obtuvo un nivel de satisfacción acumulado del 98,45 % con 243 encuestas, mientras que el canal chat registró un indicador de 98,44 % sobre 189 encuestas realizadas. Ambos canales mantuvieron resultados superiores al 97 %, consolidándose como alternativas eficientes para la atención remota de los ciudadanos. En particular, el canal de videollamada destacó por facilitar una atención cercana y personalizada, mientras que el canal chat evidenció una alta aceptación por su agilidad y accesibilidad.

En conclusión, los resultados obtenidos durante el trimestre demuestran que los canales de atención de la entidad mantienen altos estándares de calidad y satisfacción ciudadana, con indicadores superiores al 95 % en todos los casos. El canal presencial continúa liderando los niveles de satisfacción, mientras que el canal telefónico, chat y videollamada evidencian una gestión eficiente y en constante fortalecimiento. Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y con la prestación de un servicio oportuno, eficiente y orientado a las necesidades de la ciudadanía.

Tabla 1. nivel de satisfacción telefónico - presencial

Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Julio	95,77%	3.761	Julio	99,66%	12.047
Agosto	95,81%	2.839	Agosto	99,76%	10.229
Septiembre	95,93%	2.699	Septiembre	99,75%	8.621
Total	95,84%	9.299	Total	99,72%	30.897

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla 2. Nivel de satisfacción chat videollamada

Chat			Videollamada		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Julio	99,00%	70	Julio	99,30%	100
Agosto	97,79%	68	Agosto	97,80%	66
Septiembre	98,53%	51	Septiembre	98,25%	77
Total	98,44%	189	Total	98,45%	243

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Durante el periodo comprendido entre julio y septiembre, se diligenciaron 40.628 encuestas de satisfacción en los canales telefónico, presencial, chat y videollamada. Este volumen constituye una base significativa para conocer la percepción de la ciudadanía frente al servicio recibido y orientar acciones de mejora en los diferentes canales de atención.

El canal presencial concentró la mayor participación, con 30.897 encuestas, equivalentes al 76,05 % del total. Le siguió el canal telefónico, con 9.299 encuestas, que representaron el 22,89 %. Por su parte, la videollamada registró 243 encuestas, correspondientes al 0,60 %, mientras que el chat alcanzó 189 encuestas, equivalentes al 0,47 %. En conjunto, los canales virtuales de chat y videollamada aportaron 432 encuestas, es decir, el 1,06 % del total.

En cuanto al comportamiento mensual, julio presentó la mayor participación, con 15.978 encuestas, equivalentes al 39,33 % del total del periodo. En agosto se recopilaron 13.202 encuestas, que representaron el 32,49 %, y en septiembre se registraron 11.448, correspondientes al 28,18 %. Lo anterior evidencia una disminución progresiva en la cantidad de encuestas diligenciadas: 17,37 % entre julio y agosto y 13,29 % entre agosto y septiembre. Al comparar julio con septiembre, la reducción total fue del 28,35 %, equivalente a 4.530 encuestas menos.

Esta tendencia descendente se presentó principalmente en los canales de mayor volumen. En el canal telefónico, el número de encuestas pasó de 3.761 en julio a 2.699 en septiembre, lo que representa una disminución del 28,24 %. De igual manera, el canal presencial pasó de 12.047 a 8.621 encuestas, con una reducción del 28,44 %. El canal chat también registró una disminución, al pasar de 70 a 51 encuestas, equivalente al 27,14 %. En contraste, la videollamada presentó un comportamiento variable: descendió de 100 encuestas en julio a 66 en agosto, pero aumentó a 77 en septiembre, mostrando una recuperación del 16,67 % frente al mes anterior, aunque sin alcanzar el nivel registrado en julio.

Tabla 3. Consolidado encuestas de satisfacción

	Telefónico	Presencial	Chat	Videollamada
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas
Julio	3.761	12.047	70	100
Agosto	2.839	10.229	68	66
Septiembre	2.699	8.621	51	77
Total	9.299	30.897	189	243

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

3. Encuestas realizadas en el canal telefónico

Los resultados obtenidos durante el tercer trimestre evidencian una percepción altamente favorable por parte de los ciudadanos frente a la atención recibida a través del canal telefónico. En las tres variables evaluadas, Información General, Satisfacción General y Resolución de la Inquietud, predominó de manera constante la calificación “Excelente”, con porcentajes superiores al 89 % durante todo el periodo analizado.

En relación con la variable Información General, las calificaciones excelentes se mantuvieron estables y mostraron una tendencia positiva, pasando de 90,16 % en julio a 90,74 % en septiembre. Este comportamiento refleja que la información suministrada por los agentes fue percibida por los ciudadanos como clara, pertinente y útil para atender sus requerimientos. Asimismo, las calificaciones deficientes disminuyeron de 4,68 % a 4,33 %, evidenciando una mejora gradual en la calidad de la orientación brindada.

Respecto a la Satisfacción General, los resultados se mantuvieron estables durante el trimestre, con una valoración excelente cercana al 90 % en todos los meses evaluados. Septiembre registró el indicador más alto (90,92 %), ratificando la consolidación de una experiencia positiva para los usuarios. Adicionalmente, las valoraciones negativas permanecieron por debajo del 3 %, lo que demuestra un nivel elevado de aceptación del servicio.

La variable “Agente resolvió la inquietud” presentó los mejores resultados del periodo, alcanzando niveles de excelencia superiores al 93 % en los tres meses analizados. Este resultado evidencia la capacidad técnica y el compromiso de los agentes para brindar respuestas oportunas y efectivas a las solicitudes ciudadanas. En septiembre se alcanzó el porcentaje más alto de satisfacción en este aspecto (93,81 %), consolidándose como la fortaleza más destacada del canal telefónico.

En términos generales, los resultados reflejan una operación estable y de alta calidad, caracterizada por una adecuada resolución de consultas, una atención orientada al ciudadano y un nivel de satisfacción consistentemente favorable. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de capacitación, acompañamiento y control de calidad, con el propósito de reducir progresivamente las calificaciones deficientes y mantener la tendencia positiva observada durante el trimestre.

Tabla: 4 Encuesta de satisfacción canal telefónico julio

Calificación	Información General		Satisfacción General		Agente resolvió la inquietud	
EXCELENTE	3.391	90,16%	3.401	90,43%	3.520	93,59%
BUENO	133	3,54%	200	5,32%	54	1,44%
REGULAR	40	1,06%	70	1,86%	28	0,74%
MALO	21	0,56%	23	0,61%	15	0,40%
DEFICIENTE	176	4,68%	67	1,78%	144	3,83%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 5 Encuesta de satisfacción canal telefónico agosto

Calificación	Información General		Satisfacción General		Agente resolvió la inquietud	
EXCELENTE	2.564	90,31%	2.549	89,79%	2.661	93,73%
BUENO	100	3,52%	162	5,71%	51	1,80%
REGULAR	27	0,95%	55	1,94%	19	0,67%
MALO	16	0,56%	19	0,67%	11	0,39%
DEFICIENTE	132	4,65%	54	1,90%	97	3,42%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 6 Encuesta de satisfacción canal telefónico septiembre

Calificación	Información General		Satisfacción General		Agente resolvió la inquietud	
EXCELENTE	2.449	90,74%	2.454	90,92%	2.532	93,81%
BUENO	82	3,04%	134	4,96%	41	1,52%
REGULAR	40	1,48%	41	1,52%	12	0,44%
MALO	11	0,41%	14	0,52%	17	0,63%
DEFICIENTE	117	4,33%	56	2,07%	97	3,59%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

4. Encuestas realizadas en el canal presencial

Durante el período julio-septiembre, el canal presencial mantuvo niveles sobresalientes de satisfacción ciudadana, con calificaciones excelentes superiores al 98 % en todas las variables evaluadas. Los aspectos mejor valorados fueron la disposición de los agentes, la capacidad para resolver las consultas y la claridad de la información suministrada, alcanzando porcentajes cercanos al 99 %. Asimismo, las calificaciones negativas se mantuvieron en niveles mínimos, inferiores al 0,1 %, evidenciando la calidad, eficiencia y efectividad del servicio prestado. En términos generales, los resultados confirman que el canal presencial continúa siendo un referente de atención institucional, generando altos niveles de confianza y satisfacción entre los ciudadanos atendidos.

Tabla: 7 Encuesta de satisfacción canal presencial julio

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	11.847	98,34%	11.876	98,58%	11.874	98,56%	11.899	98,77%
BUENO	179	1,49%	153	1,27%	158	1,31%	138	1,15%
REGULAR	10	0,08%	11	0,09%	7	0,06%	5	0,04%
MALO	2	0,02%	1	0,01%	3	0,02%	1	0,01%
DEFICIENTE	9	0,07%	6	0,05%	5	0,04%	4	0,03%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 8 Encuesta de satisfacción canal presencial agosto

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	10.096	98,70%	10.119	98,92%	10.129	99,02%	10.136	99,09%
BUENO	112	1,09%	102	1,00%	91	0,89%	88	0,86%
REGULAR	15	0,15%	5	0,05%	7	0,07%	5	0,05%
MALO	2	0,02%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	4	0,04%	2	0,02%	2	0,02%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 9 Encuesta de satisfacción canal presencial septiembre

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	8.516	98,78%	8.533	98,98%	8.532	98,97%	8.537	99,03%
BUENO	86	1,00%	79	0,92%	80	0,93%	76	0,88%
REGULAR	13	0,15%	6	0,07%	7	0,08%	7	0,08%
MALO	2	0,02%	1	0,01%	2	0,02%	0	0,00%
DEFICIENTE	4	0,05%	2	0,02%	0	0,00%	1	0,01%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

5. Encuestas realizadas en el canal chat

Durante el período julio-septiembre, el canal chat mantuvo niveles de satisfacción superiores al 90 %, destacándose especialmente la disposición de los agentes para atender a los ciudadanos, la claridad de la información suministrada y la capacidad para resolver las consultas presentadas. Las calificaciones negativas fueron mínimas y no representativas, lo que evidencia una experiencia de atención favorable y una prestación del servicio alineada con los estándares de calidad establecidos por la entidad. En general, los resultados confirman que el canal chat continúa consolidándose como una alternativa eficiente y confiable para la atención a la ciudadanía.

Tabla: 10 Encuesta de satisfacción canal chat julio

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	68	97,14%	65	92,86%	68	97,14%	69	98,57%
BUENO	2	2,86%	3	4,29%	2	2,86%	1	1,43%
REGULAR	0	0,00%	1	1,43%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	1,43%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 11 Encuesta de satisfacción canal chat agosto

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	61	89,71%	64	94,12%	63	92,65%	66	97,06%
BUENO	6	8,82%	3	4,41%	4	5,88%	1	1,47%
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	1	1,47%	1	1,47%	1	1,47%	1	1,47%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 12 Encuesta de satisfacción canal chat septiembre

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	46	90,20%	49	96,08%	48	94,12%	48	94,12%
BUENO	5	9,80%	2	3,92%	2	3,92%	2	3,92%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	1	1,96%	1	1,96%
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

6. Encuestas realizadas en el canal videollamada

Los resultados obtenidos durante el tercer trimestre evidencian un alto nivel de satisfacción ciudadana en el canal de videollamada, con predominio de las calificaciones “Excelente” en todos los aspectos evaluados. Las valoraciones positivas se mantuvieron entre el 90 % y el 99 %, reflejando una percepción favorable sobre la oportunidad de la atención, la capacidad de respuesta de los agentes, la claridad de la información suministrada y la disposición para atender las consultas ciudadanas.

La variable mejor calificada durante el período fue la disposición del agente para responder la consulta, alcanzando porcentajes de excelencia entre 96,97 % y 99,00 %, lo que evidencia el compromiso y la orientación al servicio de los equipos de atención. De igual forma, la claridad de la información suministrada y la capacidad de resolver las inquietudes de los ciudadanos registraron niveles de satisfacción superiores al 93 % en la mayoría de los meses evaluados.

Aunque en agosto se presentó una disminución temporal en algunos indicadores, los resultados de septiembre evidencian una recuperación en la percepción de los usuarios, especialmente en la claridad de la información y la disposición de los agentes. Las calificaciones negativas fueron mínimas y no superaron el 1,52 % en ningún criterio evaluado, lo que confirma la calidad y efectividad del servicio prestado a través de este canal.

Tabla: 13 Encuesta de satisfacción canal videollamada julio

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	97	97,00%	98	98,00%	98	98,00%	99	99,00%
BUENO	0	0,00%	1	1,00%	1	1,00%	0	0,00%
REGULAR	3	3,00%	1	1,00%	1	1,00%	1	1,00%
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 agosto

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	60	90,91%	62	93,94%	62	93,94%	64	96,97%
BUENO	4	6,06%	3	4,55%	3	4,55%	1	1,52%
REGULAR	1	1,52%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	1,52%	1	1,52%	1	1,52%	1	1,52%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Tabla: 15 Encuesta de satisfacción canal videollamada septiembre

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	72	93,51%	72	93,51%	74	96,10%	75	97,40%
BUENO	2	2,60%	3	3,90%	1	1,30%	0	0,00%
REGULAR	3	3,90%	2	2,60%	1	1,30%	1	1,30%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,30%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	1,30%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

7. Conclusiones

- Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción ciudadana en todos los canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras. Durante el tercer trimestre, los canales presencial, telefónico, chat y videollamada registraron una amplia predominancia de calificaciones “Excelente”, confirmando la percepción positiva de los ciudadanos frente a la calidad del servicio recibido. El canal presencial presentó los mejores resultados, con niveles de satisfacción cercanos al 99 %, mientras que los canales telefónicos, chat y videollamada mantuvieron indicadores superiores al 90 %, reflejando una atención eficiente, oportuna y orientada a la resolución de las necesidades de la ciudadanía.
- Los aspectos mejor valorados por los ciudadanos fueron la disposición de los agentes, la claridad de la información suministrada y la capacidad para resolver las inquietudes planteadas. En los cuatro canales evaluados se observaron porcentajes sobresalientes de satisfacción en estas variables, lo que demuestra el compromiso de los equipos de Servicio a la Ciudadanía con la prestación de una atención humanizada, efectiva y de calidad. Asimismo, las calificaciones negativas fueron mínimas y poco representativas frente al volumen total de encuestas aplicadas, evidenciando la consolidación de buenas prácticas de servicio y una adecuada gestión de los requerimientos ciudadanos.
- La medición permanente de la satisfacción ciudadana constituye una herramienta estratégica para la mejora continua de los servicios institucionales. Los resultados obtenidos permiten a la Agencia Nacional de Tierras identificar fortalezas, detectar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones para optimizar los procesos de atención. Adicionalmente, estas mediciones fortalecen la transparencia institucional, promueven una cultura de calidad y permiten evaluar de manera objetiva el impacto de las acciones implementadas en beneficio de los ciudadanos. En este sentido, las encuestas de satisfacción se consolidan como un mecanismo fundamental para garantizar servicios cada vez más accesibles, oportunos, eficientes y alineados con las expectativas y necesidades de la ciudadanía.