Agencia Nacional De Tierras

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

Tercer Trimestre Año 2026

Elaborado Por La Secretaría General

Septiembre 2026

Calle 43 No. 57-41 CAN | Piso 2 | Bogotá, Colombia.
Teléfono: (+57) 601 5185858 Extensión: 1202
oficinadecomunicaciones@ant.gov.co

Contenido

1. Introducción 3
2. Cifras generales 3
3. Distribución por modalidad de atención 6
4. Principales indicadores 7
5. Encuestas realizadas en el canal telefónico 7
6. Conclusiones 10

1. Introducción

El presente informe consolida y analiza el comportamiento de las encuestas de satisfacción registradas por la ciudadanía en los diferentes puntos y canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras (ANT) durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, correspondiente al tercer trimestre de la vigencia.

La información analizada comprende las encuestas registradas en el Centro de Atención Nacional (CAN), la sede Chapinero, los Puntos de Atención Territorial (PAT), las Unidades de Gestión Territorial (UGT), el Centro de Contacto ANT, así como en los canales de atención telefónico, videollamada y chat. Estos mecanismos constituyen los principales medios de interacción entre la Entidad y la ciudadanía, permitiendo brindar orientación, información y acompañamiento en relación con los trámites, servicios y programas institucionales.

Durante el periodo evaluado se registraron 11.276 encuestas, distribuidas en 5.521 registros durante julio, 4.179 durante agosto y 1.576 durante septiembre, lo que evidencia una disminución progresiva en el volumen de encuestas registradas durante el trimestre. Esta información permite realizar un seguimiento a la cobertura de la aplicación de las encuestas, identificar tendencias de participación ciudadana y fortalecer las estrategias orientadas al mejoramiento continuo de los canales de atención de la Entidad.

La medición de la satisfacción ciudadana constituye una herramienta estratégica para evaluar la calidad de los servicios prestados y promover acciones de mejora que impacten positivamente la experiencia de los usuarios. En este sentido, el análisis de los resultados contribuye a la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la atención integral, la accesibilidad, la oportunidad y la eficiencia en la prestación de los servicios de la Agencia Nacional de Tierras.

Es importante precisar que el presente documento desarrolla un análisis cuantitativo de las encuestas registradas; por tanto, para determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía será necesario complementar esta información con los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del instrumento de medición y sus respectivas escalas de valoración.

2. Cifras generales

Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron un total de 11.276 encuestas de satisfacción, distribuidas de la siguiente manera:

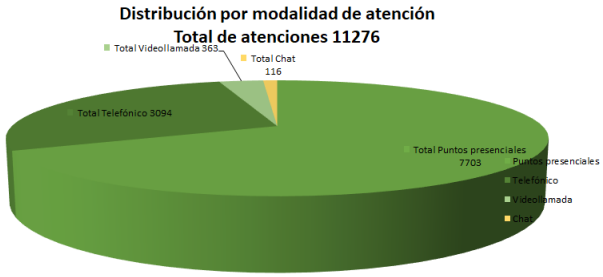
Más de 11.000 ciudadanos evaluaron la atención recibida a través de los diferentes puntos y canales de servicio de la Agencia Nacional de Tierras, consolidando una valiosa fuente de información para el análisis de la experiencia ciudadana. La atención presencial se destacó como el principal mecanismo de interacción con los ciudadanos, concentrando los mayores niveles de participación, especialmente en sedes como UGT Nariño, UGT Caquetá y UGT Boyacá.

Tabla 1. Consolidado de encuestas de satisfacción ciudadana por punto y canal de atención

Punto de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total, general
CAN	163	143	71	377
CENTRO DE CONTACTO ANT	0	0	2	2
CHAPINERO	188	83	106	377
PAT OCAÑA	276	188	1	465
PAT SOACHA	304	217	0	521
UGT ANTIOQUIA	162	123	54	339
UGT ARAUCA	0	0	11	11
UGT ATLÁNTICO	0	0	73	73
UGT BOLÍVAR	1	1	2	4
UGT BOYACÁ	447	388	12	847
UGT CALDAS	1	2	0	3
UGT CAQUETÁ	414	357	143	914
UGT CASANARE	0	0	1	1
UGT CESAR	0	0	69	69
UGT CÓRDOBA	314	231	2	547
UGT HUILA	253	202	1	456
UGT LA GUAJIRA	1	0	88	89
UGT MAGDALENA	0	0	12	12
UGT META	198	100	155	453
UGT NARIÑO	609	458	57	1124
UGT NORTE DE SANTANDER	1	1	17	19
UGT PUTUMAYO	0	0	17	17
UGT RISARALDA	57	2	0	59
UGT SAN ANDRÉS	3	0	0	3
UGT SANTANDER	176	139	100	415
UGT SUCRE	76	67	2	145
UGT TOLIMA	179	128	51	358
UGT VALLE DEL CAUCA	0	1	1	2
UGT VICHADA	0	1	0	1
VIDEOLLAMADA	112	105	146	363
TELEFÓNICO	1.554	1.181	359	3094
CHAT	32	61	23	116
Total, general	**5521**	**4179**	**1576**	**11276**

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

Gráfico 1. Encuestas de satisfacción ciudadana por canal de atención



Fuente: Aplicativo UContact y Forms

Tabla 2. Tercer trimestre 2026 encuestas de satisfacción

	TELEFONICO	PRESENCIAL	CHAT	VIDEO LLAMADA		
Mes	**No. Encuestas**	**No. Encuestas**	**No. Encuestas**	**No. Encuestas**	**Total**	**%**
Julio	1.554	3.823	32	112	5.521	48,96%
Agosto	1.181	2.832	61	105	4.179	37,06%
Septiembre	359	1.048	23	146	1.576	13,98%
Total	3.094	7.703	116	363	11.276	100,00%

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

Los resultados evidencian que julio concentró cerca de la mitad del total de encuestas registradas durante el trimestre, representando el 48,96 % de la participación total. Por su parte, agosto aportó el 37,06 %, mientras que septiembre concentró el 13,98 % de los registros.

En términos comparativos, se observa una variación de -24,31 % entre julio y agosto, mientras que entre agosto y septiembre la disminución alcanzó el -62,29 %. Al comparar septiembre frente a julio, la reducción acumulada fue de -71,45 %, evidenciando una disminución significativa en el volumen de encuestas registradas durante el cierre del trimestre.

Tabla 3. Comparativo de variación tercer trimestre 2026 encuestas de satisfacción

Comparativo	Variación
Julio → Agosto	-24,31%
Agosto → Septiembre	-62,29%
Julio → Septiembre	-71,45%

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

3. Distribución por modalidad de atención

Los puntos presenciales de atención (CAN, Chapinero, PAT, UGT y Centro de Contacto ANT) registraron en conjunto 7.703 encuestas, equivalentes al 68,31 % del total trimestral.

Por su parte, los canales no presenciales acumularon 3.573 encuestas, correspondientes al 31,69 % del total, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 4. Canales no presenciales 2026 encuestas de satisfacción

Canal	Encuestas	Participación
Telefónico	3.094	27,44%
Videollamada	363	3,22%
Chat	116	1,03%
Total, canales	3.573	31,69%

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

El canal telefónico se consolidó como el principal mecanismo de atención no presencial, concentrando el 86,60 % de las encuestas registradas en los canales virtuales y remotos.

Principales puntos de atención

Los puntos de atención con mayor número de encuestas registradas durante el trimestre fueron:

Tabla 5. Puntos de atención con mayor participación en encuestas de satisfacción ciudadana

Punto de atención	Encuestas	% del total
UGT Nariño	1.124	9,97%
UGT Caquetá	914	8,11%
UGT Boyacá	847	7,51%
UGT Córdoba	547	4,85%
PAT Soacha	521	4,62%
PAT Ocaña	465	4,12%
UGT Huila	456	4,04%
UGT Meta	453	4,02%
UGT Santander	415	3,68%
CAN	377	3,34%
Chapinero	377	3,34%

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

Se destaca que UGT Nariño, UGT Caquetá y UGT Boyacá concentraron conjuntamente 2.885 encuestas, equivalentes al 25,59 % del total general y al 37,45 % de las encuestas

registradas en los puntos presenciales, convirtiéndose en los territorios con mayor participación durante el trimestre.

Datos destacados para el informe ejecutivo

4. Principales indicadores

- 11.276 encuestas registradas durante el tercer trimestre de 2026.
- 68,31 % de las encuestas fueron registradas en puntos presenciales de atención.
- 31,69 % correspondieron a canales no presenciales.
- 27,44 % del total de encuestas fueron registradas a través del canal telefónico.
- UGT Nariño lideró el registro de encuestas con 1.124 formularios, equivalente al 9,97 % del total general.
- Los tres puntos con mayor participación (UGT Nariño, UGT Caquetá y UGT Boyacá) concentraron una de cada cuatro encuestas registradas por la Entidad.
- Julio representó el 48,96 % del total trimestral, consolidándose como el mes con mayor volumen de encuestas.

Durante el tercer trimestre de 2026 la Agencia Nacional de Tierras registró 11.276 encuestas de satisfacción ciudadana. El 68,31 % de los registros se obtuvo en los puntos presenciales de atención y el 31,69 % a través de los canales no presenciales. La UGT Nariño, la UGT Caquetá y la UGT Boyacá concentraron el 25,59 % del total de encuestas del trimestre, evidenciando una participación destacada de estos territorios en la medición de la percepción ciudadana sobre los servicios prestados por la Entidad.

5. 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.

Pregunta de la encuesta

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

Tabla 6. Resultados de las encuestas realizadas en el canal telefónico durante el tercer trimestre de 2026

Calificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total, general
1 - Deficiente	40	36		76
2 - Malo	12	8		20
3 - Regular	23	12	3	38
4 - Bueno	75	69	18	162
5 - Excelente	1404	1056	338	2798
Total, encuestas	**1554**	**1181**	**359**	**3094**

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

Fue el segundo canal con mayor participación, con 3.094 encuestas. Obtuvo una favorabilidad de 96,39% y un promedio de 4,84 sobre 5. Aunque mantiene resultados altamente positivos, concentra el mayor número de valoraciones no satisfactorias (134 respuestas entre deficiente, malo y regular), situación asociada al alto volumen de interacciones atendidas.

Tabla 7. Resultados de las encuestas realizadas en el canal presencial durante el tercer trimestre de 2026

Calificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total, general
1 - Deficiente	1		6	7
2 - Malo				
3 - Regular	2	1	4	7
4 - Bueno	17	5	28	50
5 - Excelente	3803	2826	1010	7639
Total, encuestas	**3823**	**2832**	**1048**	**7703**

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

Registró el mayor volumen de participación con 7.703 encuestas (76,2% del total). Alcanzó la mejor calificación general, con una favorabilidad de 99,82% y un promedio de 4,99 sobre 5. El 99,2% de las respuestas correspondieron a la valoración "Excelente" (7.639 encuestas), evidenciando una percepción sobresaliente de la atención brindada.

Tabla 8. Resultados de las encuestas realizadas en el canal chat durante el tercer trimestre de 2026

Calificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total, general
1 - Deficiente		2	2	4
2 - Malo		1	1	2
3 - Regular		1		1
4 - Bueno		5	1	6
5 - Excelente	32	52	19	103
Total, encuestas	**32**	**61**	**23**	**116**

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

Registró 116 encuestas y una favorabilidad de 93,97%, con un promedio de 4,74. Aunque mantiene una valoración positiva, presenta el indicador de satisfacción más bajo entre los canales evaluados, constituyéndose en la principal oportunidad para fortalecer la experiencia de los usuarios.

Tabla 9. Resultados de las encuestas realizadas en el canal videollamada durante el tercer trimestre de 2026

Calificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total, general
1 - Deficiente	0	0	1	1
2 - Malo	1	0	0	1
3 - Regular	1	0	3	4
4 - Bueno	6	8	16	30
5 - Excelente	104	97	126	327
Total, encuestas	**112**	**105**	**146**	**363**

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

Alcanzó una favorabilidad de 98,35% y un promedio de 4,88. El 90,1% de los usuarios calificó el servicio como excelente, reflejando altos niveles de satisfacción y confianza en este canal de atención especializado.

Tabla 10. Resumen ejecutivo de satisfacción por canal tercer trimestre de 2026

Canal	Total encuestas	% Excelente	% No satisfactorias	Favorabilidad	Promedio
Presencial	7.703	99,17%	0,18%	99,82%	4,99
Videollamada	363	90,08%	1,65%	98,35%	4,88
Telefónico	3.094	90,43%	4,33%	95,67%	4,81
Chat	116	88,79%	6,03%	93,97%	4,74
Total general ponderado	**11.276**	**96,37%**	**1,43%**	**98,57%**	**4,93**

Fuente: Aplicativo UContact y Forms

Los resultados del tercer trimestre de 2026 evidencian una alta satisfacción ciudadana, con una favorabilidad global de 98,57% y un promedio de 4,93 sobre 5. El canal presencial presentó el mejor desempeño, mientras que los canales telefónico y chat registraron las mayores oportunidades de mejora. En términos generales, la atención brindada en todos los canales fue valorada positivamente por la ciudadanía, reflejando altos estándares de calidad en el servicio.

6. Conclusiones

- Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron 11.276 encuestas de satisfacción, reflejando una evaluación altamente positiva de los servicios prestados por la Agencia Nacional de Tierras.

- El 96,37% de las respuestas calificó la atención como Excelente, mientras que las calificaciones no satisfactorias representaron apenas el 1,43% del total. Asimismo, la favorabilidad global alcanzó el 98,57%, con un promedio consolidado de 4,93 sobre 5, evidenciando altos estándares de calidad en la prestación del servicio. El canal presencial impulsó significativamente estos resultados debido a su alto volumen de participación y excelente desempeño, mientras que los canales de chat y telefónico constituyen las principales oportunidades de fortalecimiento para continuar mejorando la experiencia de atención ciudadana.
-
- El canal presencial se consolidó como el mejor valorado por la ciudadanía, alcanzando una favorabilidad de 99,82%, un promedio de 4,99 y el mayor volumen de participación, con 7.703 encuestas.

- El canal de videollamada mantuvo resultados sobresalientes, con una favorabilidad de 98,35% y un promedio de 4,88, reflejando altos niveles de satisfacción y confianza por parte de los usuarios.

- Aunque los canales telefónico y chat obtuvieron calificaciones favorables superiores al 93%, concentraron los mayores porcentajes de valoraciones no satisfactorias (4,33% y 6,03%, respectivamente), constituyéndose en las principales oportunidades de mejora.

- El predominio de calificaciones Excelentes (96,37%) confirma la calidad de la atención prestada en los diferentes canales y el fortalecimiento de la experiencia de servicio ofrecida a la ciudadanía.