



Agencia de Renovación
del Territorio



Informe

encuesta de satisfacción

atención presencial



Servicio
al ciudadano



Confianza



Transparencia



Participación



Compromiso

GIT RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

SEGUNDO TRIMESTRE



Contenido

Introducción.....	2
1. Análisis de resultados	2
1.1. Atención de la solicitud.....	2
1.2. Satisfacción con la atención recibida.....	3
1.3. Claridad de la respuesta.....	4
1.4. Recomendación del canal	4
2. Comentarios y sugerencias de los ciudadanos.....	5
3. Conclusiones y recomendaciones	5

Informe de satisfacción atención presencial

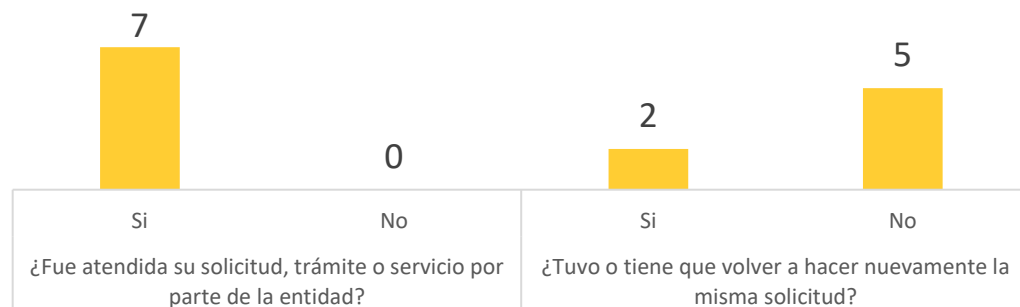
Introducción

Durante el segundo trimestre de 2026 se aplicó la encuesta de percepción sobre el canal de atención presencial a siete (7) ciudadanos que acudieron a la sede de la Agencia de Renovación del Territorio. Aunque el tamaño de la muestra es reducido, los resultados constituyen un insumo importante para evaluar la calidad del servicio prestado, en concordancia con la Política de Servicio a la Ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la cual promueve una atención oportuna, humanizada, efectiva y centrada en las necesidades de los grupos de valor.

1. Análisis de resultados

1.1. Atención de la solicitud

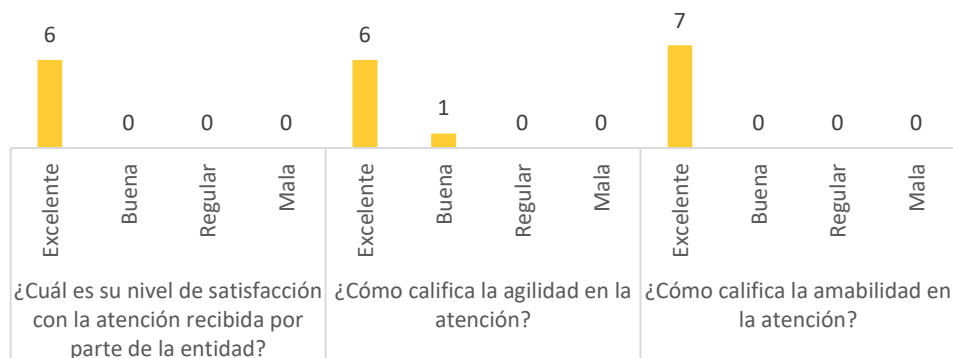
El 100 % de los ciudadanos (7 de 7) manifestó que su solicitud, trámite o servicio fue atendido por la entidad. Este resultado evidencia un adecuado nivel de capacidad de respuesta por parte de la Agencia y refleja el cumplimiento del principio de oportunidad en la prestación del servicio.



No obstante, al consultar si fue necesario realizar nuevamente la misma solicitud, dos personas (28,6 %) respondieron afirmativamente, mientras que cinco (71,4 %) indicaron que no tuvieron que repetir el trámite. Aunque la mayoría logró resolver su necesidad en un solo contacto, este resultado evidencia una oportunidad para fortalecer la efectividad de la

atención desde la primera interacción, reduciendo reprocesos y desplazamientos innecesarios para la ciudadanía.

1.2. Satisfacción con la atención recibida



La percepción general del servicio fue altamente positiva. Seis ciudadanos (85,7 %) calificaron la atención como excelente, mientras que uno la calificó como buena. No se registraron valoraciones regulares ni malas.

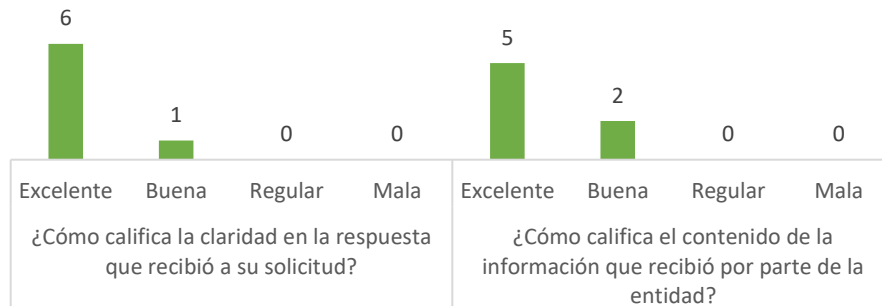
Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción con la atención presencial y evidencian una adecuada apropiación de los principios de calidad, respeto y orientación al ciudadano promovidos por la Política de Servicio a la Ciudadanía.

Respecto a la agilidad en la atención, seis personas (85,7 %) calificaron la atención como excelente y una (14,3 %) como buena. Este resultado indica que los tiempos de atención son percibidos favorablemente por los usuarios y evidencia una adecuada gestión de la demanda en el canal presencial.

La totalidad de los ciudadanos (100 %) calificó la amabilidad del personal como excelente.

Este resultado constituye una de las principales fortalezas del canal presencial y demuestra que la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía se desarrolla bajo principios de respeto, cordialidad y trato digno, aspectos fundamentales de la Política de Servicio a la Ciudadanía.

1.3. Claridad de la respuesta



La claridad de la información suministrada obtuvo una valoración muy favorable. Seis ciudadanos (85,7 %) calificaron este aspecto como excelente y uno (14,3 %) como bueno. Los resultados evidencian que la información suministrada durante la atención presencial permite a los ciudadanos comprender adecuadamente las respuestas y orientaciones brindadas, en concordancia con los principios de lenguaje claro promovidos por la ART.

En cuanto a la calidad y suficiencia de la información recibida (Contenido de la información), cinco personas (71,4 %) otorgaron una calificación de excelente y dos (28,6 %) la calificaron como buena. Aunque la percepción continúa siendo altamente positiva, este resultado muestra una ligera disminución respecto a otros atributos evaluados, lo que permite inferir oportunidades para fortalecer la profundidad de algunas orientaciones o complementar la información entregada durante la atención.

1.4. Recomendación del canal

El 100 % de los ciudadanos otorgó la máxima calificación (5 sobre 5) a la pregunta sobre la probabilidad de recomendar el canal presencial a familiares o amigos. Este resultado representa un indicador muy positivo de confianza y satisfacción, reflejando que la experiencia de atención supera las expectativas de los usuarios y fortalece la imagen institucional de la Agencia.

2. Comentarios y sugerencias de los ciudadanos

Únicamente dos ciudadanos formularon observaciones abiertas, ambas de carácter positivo. Se resaltó la amabilidad del personal, la calidad del servicio y la disposición de los funcionarios para atender situaciones particulares. Uno de los usuarios destacó especialmente haber recibido atención aun sin contar con cita previa, reconociendo la sensibilidad del equipo frente a las dificultades derivadas de su desplazamiento desde otra ciudad.

Estos comentarios evidencian que, además del cumplimiento de los procesos de atención, los servidores públicos generan experiencias positivas mediante un trato empático, flexible y orientado a facilitar el acceso a los servicios institucionales.

3. Conclusiones y recomendaciones

Los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de satisfacción con el canal de atención presencial de la Agencia de Renovación del Territorio. Todos los atributos evaluados obtuvieron valoraciones entre "buena" y "excelente", destacándose especialmente la amabilidad del personal, la atención efectiva de las solicitudes y la disposición de los funcionarios para facilitar el acceso a los servicios, aspectos que fortalecen la confianza ciudadana y reflejan la apropiación de los principios de la Política de Servicio a la Ciudadanía del MIPG. Asimismo, el hecho de que el 100 % de los encuestados recomendaría este canal constituye un indicador de alta calidad en la experiencia del usuario.

No obstante, la encuesta también evidencia oportunidades de mejora. Cerca de una tercera parte de los ciudadanos manifestó haber tenido que realizar nuevamente su solicitud, lo que sugiere la conveniencia de fortalecer la resolución efectiva de los requerimientos desde el primer contacto. De igual manera, aunque la valoración del contenido de la información fue ampliamente positiva, es recomendable continuar fortaleciendo las orientaciones brindadas a los ciudadanos para asegurar que las respuestas sean cada vez más completas, precisas y suficientes.

En este contexto, se recomienda mantener las buenas prácticas de atención identificadas, especialmente aquellas relacionadas con el trato humanizado, la flexibilidad para atender situaciones particulares y la orientación clara al ciudadano. Paralelamente, es conveniente realizar un análisis de los casos en los que fue necesario repetir la solicitud para identificar sus causas e implementar acciones de mejora que incrementen la resolución en el primer contacto. Finalmente, se recomienda continuar aplicando periódicamente este instrumento de percepción para monitorear la calidad del servicio, consolidar la cultura de mejoramiento continuo y fortalecer una atención cada vez más cercana, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Elaboró: Juliana Chamorro Gerena - Gestor GIT Relación Estado Ciudadano

Aprobó: Marisol Rojas Sanabria - Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano