



## AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

# INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Abril de 2022



## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe de resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos que se comunicaron o visitaron los canales de atención para solicitar información, radicar algún trámite y/o ampliar información de los servicios prestados por la Agencia Nacional de Tierras durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2022.



## INFORME DE RESULTADOS A LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

Para la elaboración del presente informe, se toma como fuentes de información los registros contenidos en el aplicativo de registro de usuarios CRM OCM, el cual recopila todas las atenciones y asesorías realizadas y a su vez las encuestas respondidas por los ciudadanos, donde se evalúa la asesoría prestada por los agentes de Servicio al Ciudadano de la Entidad.

Es de anotar que esta evaluación se realiza con los ciudadanos que acceden a la Entidad, haciendo uso de los canales presencial y telefónico.

Es importante mencionar que la orden de compra del servicio BPO finalizó el 17 de febrero de 2022, por lo tanto, en el mes de marzo no se contó con los líderes de calidad del operador, encargados de realizar el proceso de seguimiento, monitoreo y control en la operación, cabe aclarar que la nueva orden de compra inició la operación el 10 de marzo de 2022, teniendo en cuenta lo anterior no se tiene el registro y datos para este mes con relación al tema de calidad y nivel de satisfacción de los ciudadanos.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

### **Cifras Generales**

**Capítulo I:** Número de encuestas realizadas durante el primer trimestre

**Capítulo II:** Satisfacción en el canal telefónico

**Capítulo III:** Satisfacción en el canal presencial

**Conclusiones y Recomendaciones**



## CIFRAS GENERALES

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones y encuestas realizadas en el transcurso del primer trimestre del año 2022 por parte del Centro de Contacto y los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, en cada uno de los canales dispuestos para el servicio de los ciudadanos.

Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	98,39%	4.800	Enero	99,66%	4.053
Febrero	98,24%	3.649	Febrero	99,76%	3.586
Marzo	0,00%	0	Marzo	0,00%	0
<b>Total</b>	<b>65.54%</b>	<b>8.449</b>	<b>Total</b>	<b>66.47%</b>	<b>7.639</b>

## CAPITULO I

### ENCUESTAS REALIZADAS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022

De acuerdo con la información contenida en el sistema de almacenamiento de atenciones CRM Áyax y OCM, operados por el Centro de Contacto dentro del período objeto de evaluación (01 de enero al 31 de marzo de 2022) 16.088 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, 8.449 encuestas corresponden al canal telefónico y 7.639 al canal presencial.

Cada encuesta contiene cuatro preguntas, las cuales fueron diligenciadas en su totalidad, así:



- ¿Usted percibe buena disposición por parte del agente de Servicio al Ciudadano para responder su consulta?
- ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- ¿El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- ¿La información suministrada fue clara y satisfactoria?

Las posibles respuestas para cada una de las preguntas por parte de los ciudadanos son:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

Como resultado promedio de la evaluación del servicio prestado, se obtiene un nivel de satisfacción general de los ciudadanos del **66.00%**, valor que equivale a los resultados calificados como excelente y bueno. Vale la pena aclarar que no se tiene el registro y datos para el mes de marzo con relación al tema de calidad y nivel de satisfacción de los ciudadanos, debido al proceso de transición con el nuevo operador para el servicio de BPO.

A continuación, se presenta el número de encuestas diligenciadas mensualmente por parte de los ciudadanos, en cada canal de servicio.

No. De Encuestas		
Mes	Telefónico	Presencial
Enero	4.800	4.053
Febrero	3.649	3.586
Marzo	0	0
Total	8.449	7.639



## CAPITULO II

## ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO:

A continuación, se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en canal telefónico para los meses de enero y febrero, ya como se mencionó anteriormente para el mes de marzo no se cuenta con estos datos.

## ENERO

CALIFICACIÓN	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como califica la oportunidad en la atención por este canal		El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	3.742	78,02%	3.360	70,06%	3.568	74,40%	3.479	72,54%
BLEN	1.047	21,83%	1.424	29,69%	1.218	25,40%	1.297	27,04%
DEFICIENTE	5	0,10%	2	0,04%	4	0,08%	5	0,10%
MALO	1	0,02%	1	0,02%	1	0,02%	2	0,04%
REGULAR	1	0,02%	9	0,19%	5	0,10%	13	0,27%

## FEBRERO

CALIFICACIÓN	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como califica la oportunidad en la atención por este canal		El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	2.852	78,24%	2.554	70,07%	2.709	74,32%	2.645	72,57%
BLEN	790	21,67%	1.078	29,57%	931	25,54%	980	26,89%
DEFICIENTE	1	0,03%	3	0,08%	3	0,08%	6	0,16%
MALO	1	0,03%	3	0,08%	0	0,00%	2	0,05%
REGULAR	1	0,03%	7	0,19%	2	0,05%	12	0,33%



## CAPITULO III

## ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL:

En este capítulo del informe se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal presencial para los meses de enero y febrero, ya como se mencionó anteriormente para el mes de marzo no se cuenta con estos datos.

## ENERO

CALIFICACIÓN	Usted percibe buena disposición por parte del agente de Servicio al Ciudadano para responder su consulta		Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal		El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART
EXCELENTE	3.761	92.80%	3.747	92.45%	3.737	92.20%	3.737	92.20%
BUENO	286	7.06%	304	7.50%	313	7.72%	311	7.67%
DEFICIENTE	6	0.15%	2	0.05%	3	0.07%	5	0.12%
MALO	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%

## FEBRERO

CALIFICACIÓN	Usted percibe buena disposición por parte del agente de Servicio al Ciudadano para responder su consulta		Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal		El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART
EXCELENTE	3.387	94.45%	3.377	94.17%	3.381	94.28%	3.380	94.26%
BUENO	196	5.47%	209	5.83%	205	5.72%	204	5.69%
DEFICIENTE	3	0.06%	0	0.00%	0	0.00%	2	0.06%
MALO	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%



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir implementando acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción para los ciudadanos que califican la atención entre regular, malo y deficiente, para el canal telefónico y presencial.
2. Mantener la revisión en las calificaciones brindadas por los ciudadanos, para determinar los motivos de insatisfacción y buscar alternativas que permitan incrementar la satisfacción del ciudadano, frente a la asesoría y orientación recibida por parte de la Entidad.
3. Fortalecer el plan de acción por parte de área de calidad realizando monitoreo focalizado general a los canales de atención presencial y telefónico. Implementación de monitoreos en línea que permitan evidenciar falencias y lograr la entrega, así como el registro óptimo de información.
4. Revisión periódica de los datos reportados en OCM de manera masiva con el ánimo de verificar el registro adecuado de la información. Al tratarse de una revisión masiva no se afectará el indicador, en su lugar se creará un registro para tener control de los avances y retroalimentaciones.