

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

**INFORME DE SATISFACCION DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS
CANALES DE ATENCION DEL SERVICIO AL CIUDADANO.**

OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Enero de 2019



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
Minagricultura**

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos que se comunicaron o visitaron nuestros 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 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018.



INFORME DE RESULTADOS, A LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCION 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 Áyax, el cual recopila todas las atenciones y asesorías realizadas y a su vez las encuestas respondidas por los Ciudadanos, donde se evalúa la gestión realizada 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.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Cifras Generales

Capítulo I: Numero de encuestas realizadas durante el año

Capitulo II: Satisfacción en el canal telefónico

Capitulo 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 de la vigencia 2018 por parte de los agentes 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.

 El futuro es de todos				Gobierno de Colombia Minagricultura			
 Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO							
Telefonico				Presencial			
Mes	Indicador	No. Encuestas	No. Atenciones	Mes	Indicador	No. Encuestas	No. Atenciones
Enero	93,6%	1.409	2.124	Enero	99,2%	1.130	2.673
Febrero	94,2%	2.397	3.494	Febrero	98,4%	2.484	4.279
Marzo	93,8%	1.994	2.841	Marzo	98,6%	2.295	3.911
Abril	94,0%	2.844	4.165	Abril	98,2%	3.152	4.941
Mayo	94,6%	2.828	4.044	Mayo	98,0%	3.653	5.695
Junio	94,4%	2.486	3.563	Junio	98,3%	3.612	4.701
Julio	94,8%	3.341	4.636	Julio	98,5%	4.363	5.595
Agosto	95,0%	3.683	4.876	Agosto	97,4%	6.250	7.367
Septiembre	95,3%	3.677	4.894	Septiembre	97,8%	6.610	7.542
Octubre	94,8%	3.447	4.448	Octubre	96,6%	7.549	8.375
Noviembre	94,6%	2.669	3.516	Noviembre	96,4%	7.915	9.004
Diciembre	95,2%	2.222	2.845	Diciembre	97,5%	7.055	7.812
Total	94,5%	38.797	45.446	Total	97,9%	61.977	71.895

CAPITULO I

ENCUESTAS REALIZADAS AÑO 2018.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de almacenamiento de atenciones CRM Áyax, se evidencia que dentro del período objeto de evaluación (01 de octubre de 2018 al 31 de diciembre del 2018), **30.857** ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **8.338** encuestas corresponden al canal telefónico y **22.519** al canal presencial.

Durante el mismo período de tiempo, la Agencia Nacional de Tierras dio asesoría y orientación por estos dos canales de Servicio, a un total de **36.000** Ciudadanos. Es así como el **85.71 %** de ciudadanos asesorados diligenciaron la encuesta de satisfacción.

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 pregunta?
- ¿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 (Opción *incluida desde junio 2018*)
- Deficiente

El nivel de satisfacción general de los ciudadanos corresponde al **99,61%**, valor que equivale al promedio de los resultados de las calificaciones excelente y bueno.

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

No. Encuestas	Telefonico	Presencial
Julio	3.341	4.363
Agosto	3.683	6.250
Septiembre	3.677	6.610

CAPITULO II

ENCUESTAS REALIZADAS CANAL TELEFONICO:

A continuación, se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención. El porcentaje de la calificación excelente y bueno por parte del ciudadano en las **10.809** atenciones prestadas en el canal fue del **99,29%**.

📅 Octubre:

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposición 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	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	2.663	77,26%	2.490	72,24%	2.619	75,98%	2.609	75,69%
BUENO	775	22,48%	934	27,10%	801	23,24%	819	23,76%
REGULAR	6	0,17%	17	0,49%	21	0,61%	13	0,38%
MALO	2	0,06%	2	0,06%	0	0,00%	1	0,03%
DEFICIENTE	1	0,03%	4	0,12%	6	0,17%	5	0,15%

📅 Noviembre:

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposición 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	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	2.021	75,72%	1.925	72,12%	1.978	74,11%	1.999	74,90%
BUENO	635	23,79%	727	27,24%	655	24,54%	639	23,94%
REGULAR	12	0,45%	14	0,52%	28	1,05%	24	0,90%
MALO	0	0,00%	3	0,11%	1	0,04%	2	0,07%
DEFICIENTE	1	0,04%	0	0,00%	7	0,26%	5	0,19%

📅 Diciembre:

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposición 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	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	1.725	77,63%	1.660	74,71%	1.712	77,05%	1.724	77,59%
BUENO	488	21,96%	545	24,53%	493	22,19%	481	21,65%
REGULAR	7	0,32%	13	0,59%	11	0,50%	10	0,45%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	1	0,05%	1	0,05%
DEFICIENTE	2	0,09%	4	0,18%	5	0,23%	6	0,27%

CAPITULO III

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL:

A continuación, se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención. El porcentaje de calificación excelente y bueno por parte del ciudadano en las **25.191** atenciones prestadas en el canal fue del **99,93%**.

📅 Octubre:

	CANAL PRESENCIAL							
	Usted percibe buena disposición 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	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	6.332	83,88%	6.249	82,78%	6.379	84,50%	6.358	84,22%
BUENO	1.214	16,08%	1.288	17,06%	1.168	15,47%	1.184	15,68%
REGULAR	3	0,04%	10	0,13%	2	0,03%	7	0,09%
MALO	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%

📅 Noviembre:

	CANAL PRESENCIAL							
	Usted percibe buena disposición 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	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	6.554	82,80%	6.503	82,16%	6.614	83,56%	6.571	83,02%
BUENO	1.355	17,12%	1.402	17,71%	1.297	16,39%	1.339	16,92%
REGULAR	6	0,08%	9	0,11%	4	0,05%	5	0,06%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%

📅 Diciembre:

	CANAL PRESENCIAL							
	Usted percibe buena disposición 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	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	6.139	87,02%	6.120	86,75%	6.168	87,43%	6.157	87,27%
BUENO	915	12,97%	931	13,20%	885	12,54%	894	12,67%
REGULAR	0	0,00%	3	0,04%	1	0,01%	3	0,04%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	0,01%	1	0,01%	1	0,01%	1	0,01%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir implementando acciones tendientes a mantener o mejorar el nivel de satisfacción.
2. Mantener la revisión de las bajas calificaciones del ciudadano para determinar los motivos de inconformidad y buscar alternativas que permitan incrementar la satisfacción del Ciudadano, frente a la asesoría y orientación recibida por parte de la Entidad.

