

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

AÑO 2018

ELABORADO Y APROBADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Julio de 2018

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 (presencial y telefónico) 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 2 de abril al 30 de junio de 2018.

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 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 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.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

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

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 abril de 2018 al 30 de junio del 2018), **18.575** ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **8.158** encuestas corresponden al canal telefónico y **10.417** 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 **26.581** Ciudadanos. Es así como el **69.88 %** 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

Como resultado promedio de la evaluación del servicio prestado, se obtiene un nivel de satisfacción general de los ciudadanos del **99,63 %**, valor que equivale a los resultados calificados como 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
Abril	2.844	3.152
Mayo	2.828	3.653
Junio	2.486	3.612

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 8.158 atenciones prestadas en el canal fue del **99,25 %**.

 **Abril:**

	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	2.105	74,02%	2.007	70,57%	2.119	74,51%	2.076	73,00%
BUENO	716	25,18%	792	27,85%	679	23,87%	711	25,00%
REGULAR	19	0,67%	35	1,23%	28	0,98%	39	1,37%
MALO	4	0,14%	10	0,35%	18	0,63%	18	0,63%

✚ **Mayo:**

	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	2.159	76,34%	2.086	73,76%	2.134	75,46%	2.138	75,60%
BUENO	647	22,88%	706	24,96%	628	22,21%	638	22,56%
REGULAR	18	0,64%	27	0,95%	48	1,70%	39	1,38%
MALO	4	0,14%	9	0,32%	18	0,64%	13	0,46%

✚ **Junio:**

	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	1.829	73,57%	1.799	72,37%	1.856	74,66%	1.852	74,50%
BUENO	641	25,78%	655	26,35%	589	23,69%	604	24,30%
REGULAR	10	0,40%	14	0,56%	31	1,25%	22	0,88%
MALO	2	0,08%	0	0,00%	1	0,04%	1	0,04%
DEFICIENTE	4	0,16%	18	0,72%	9	0,36%	7	0,28%

CAPITULO III

ENCUESTAS REALIZADAS 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 10.417 atenciones prestadas en el canal fue del **99,92 %**.

Abril:

	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	2.872	91,12%	2.866	90,93%	2.902	92,07%	2.887	91,59%
BUENO	279	8,85%	282	8,95%	248	7,87%	259	8,22%
REGULAR	1	0,03%	4	0,13%	0	0,00%	5	0,16%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	2	0,06%	1	0,03%

Mayo:

	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	3.320	90,88%	3.337	91,35%	3.359	91,95%	3.332	91,21%
BUENO	329	9,01%	310	8,49%	290	7,94%	310	8,49%
REGULAR	3	0,08%	3	0,08%	4	0,11%	7	0,19%
MALO	1	0,03%	3	0,08%	0	0,00%	4	0,11%

✚ **Junio:**

	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	3.296	91,25%	3.291	91,11%	3.319	91,89%	3.286	90,97%
BUENO	313	8,67%	316	8,75%	293	8,11%	317	8,78%
REGULAR	3	0,08%	4	0,11%	0	0,00%	6	0,17%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,03%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,03%	-	0,00%	2	0,06%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir implementando acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción.
2. Mantener la revisión de las bajas calificaciones del ciudadano 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.