

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

AÑO 2018

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Octubre de 2018



**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 julio al 30 de septiembre de 2018.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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

Capítulo II: Satisfacción en el canal telefónico

Capítulo III: Satisfacción en el canal presencial

Conclusiones y Recomendaciones



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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 julio de 2018 al 30 de septiembre del 2018), **27.969** ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **10.701** encuestas corresponden al canal telefónico y **17.268** 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 **34.910** Ciudadanos. Es así como el **80.12 %** 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 **99,50%**, valor que equivale a los resultados calificados como excelente y bueno.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

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 **10.701** atenciones prestadas en el canal fue del **99,09%**.

 julio:

	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	2.522	75,49%	2.500	74,83%	2.486	74,41%	2.454	73,45%
BUENO	803	24,03%	807	24,15%	814	24,36%	842	25,20%
REGULAR	11	0,33%	27	0,81%	30	0,90%	32	0,96%
MALO	2	0,06%	1	0,03%	1	0,03%	6	0,18%
DEFICIENTE	3	0,09%	6	0,18%	10	0,30%	7	0,21%

🚦 Agosto:

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	2.810	76,30%	2.717	73,77%	2.746	74,56%	2.770	75,21%
BUENO	862	23,40%	933	25,33%	896	24,33%	874	23,73%
REGULAR	10	0,27%	29	0,79%	33	0,90%	27	0,73%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,11%
DEFICIENTE	1	0,03%	4	0,11%	8	0,22%	8	0,22%

🚦 Septiembre:

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	2.767	75,25%	2.682	72,94%	2.768	75,28%	2.763	75,14%
BUENO	895	24,34%	966	26,27%	865	23,52%	876	23,82%
REGULAR	13	0,35%	20	0,54%	30	0,82%	28	0,76%
MALO	1	0,03%	1	0,03%	1	0,03%	1	0,03%
DEFICIENTE	1	0,03%	8	0,22%	13	0,35%	9	0,24%

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 **20.504** atenciones prestadas en el canal fue del **99,91%**.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA

Julio:

	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	3.989	91,43%	3.956	90,67%	3.982	91,27%	3.971	91,02%
BUENO	370	8,48%	401	9,19%	380	8,71%	384	8,80%
REGULAR	4	0,09%	5	0,11%	1	0,02%	8	0,18%
MALO	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Agosto:

	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	5.464	87,42%	5.591	89,46%	5.509	88,14%	5.450	87,20%
BUENO	783	12,53%	649	10,38%	741	11,86%	796	12,74%
REGULAR	3	0,05%	7	0,11%	0	0,00%	3	0,05%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	3	0,05%	0	0,00%	1	0,02%

Septiembre:

	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	5.878	88,93%	5.832	88,23%	5.939	89,85%	5.912	89,44%
BUENO	731	11,06%	775	11,72%	670	10,14%	695	10,51%
REGULAR	1	0,02%	2	0,03%	1	0,02%	3	0,05%
MALO	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	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 mantener o aumentar el nivel de satisfacción, pese a que el nivel de satisfacción de los ciudadanos es superior al 99%.
2. Mantener la revisión de las bajas calificaciones del ciudadano para determinar los motivos de insatisfacción, frente a la asesoría y orientación recibida por parte de la Entidad.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINAGRICULTURA