



El campo  
es de todos

Minagricultura



## AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

**AÑO 2020**

**ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL**

**enero de 2021**

**Línea de Atención en Bogotá**  
(+57 1) 5185858, opción 0

**Agencia Nacional de Tierras**  
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia  
**Sede Servicio al Ciudadano**  
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Agencia Nacional de Tierras**  
Código Postal 111321

**Sede Servicio al Ciudadano**  
Código Postal 111511



El campo  
es de todos

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 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2020.

**Línea de Atención en Bogotá**  
(+57 1) 5185858, opción 0

**Agencia Nacional de Tierras**  
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia  
**Sede Servicio al Ciudadano**  
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Agencia Nacional de Tierras**  
Código Postal 111321

**Sede Servicio al Ciudadano**  
Código Postal 111511



## 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 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.

Es importante mencionar que, durante el cuarto trimestre de 2020, se realizaron atenciones en el canal presencial, solo en los puntos de atención al ciudadano habilitados conforme las políticas de la administración local y el cumplimiento de las medidas de cuarentena y aislamiento, decretadas por el Gobierno Nacional.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

### **Cifras Generales**

**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**

**Línea de Atención en Bogotá**  
(+57 1) 5185858, opción 0

**Agencia Nacional de Tierras**  
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia  
**Sede Servicio al Ciudadano**  
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Agencia Nacional de Tierras**  
Código Postal 111321

**Sede Servicio al Ciudadano**  
Código Postal 111511



El campo  
es de todos

Minagricultura



## CIFRAS GENERALES

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones y encuestas realizadas en el transcurso de la vigencia 2020 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.

El futuro es de todos		Gobierno de Colombia Minagricultura		Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO	
Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	94.03%	3,818	Enero	96.63%	6,928
Febrero	93.88%	3,836	Febrero	97.02%	8,343
Marzo	93.65%	2,440	Marzo	97.24%	4,226
Abril	93.62%	2,648	Abril	-	0
Mayo	93.68%	2,949	Mayo	-	0
Junio	94.39%	2,117	Junio	-	0
Julio	94.22%	2,862	Julio	89.00%	60
Agosto	93.50%	2,458	Agosto	88.38%	40
Septiembre	94.35%	5,254	Septiembre	96.50%	1,358
Octubre	94.78%	4,524	Octubre	95.67%	2,930
Noviembre	94.44%	4,563	Noviembre	94.99%	4,386
Diciembre	94.61%	3,787	Diciembre	95.84%	3,639
<b>Total</b>	<b>94.10%</b>	<b>41,256</b>	<b>Total</b>	<b>94.59%</b>	<b>31,910</b>

Línea de Atención en Bogotá  
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras  
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia  
Sede Servicio al Ciudadano  
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Agencia Nacional de Tierras  
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano  
Código Postal 111511



## CAPITULO I

### ENCUESTAS REALIZADAS AÑO 2020.

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 al 31 de diciembre de 2020), **23.829** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **12.874** encuestas corresponden al canal telefónico y **10.955** al canal presencial.

Durante el mismo período de tiempo, la Agencia Nacional de Tierras dio asesoría y orientación por este canal de Servicio, a un total de **28.249** Ciudadanos. Es así como el **84.36 %** 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
- Deficiente

Como resultado promedio de la evaluación del servicio prestado, se obtiene un nivel de satisfacción general de los ciudadanos del **99,84%**, 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.

Mes	Telefonico	Presencial
Octubre	4,524	2,930
Noviembre	4,563	4,386
Diciembre	3,787	3,639
<b>Total</b>	<b>12,874</b>	<b>10,955</b>

Línea de Atención en Bogotá  
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras  
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia  
Sede Servicio al Ciudadano  
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Agencia Nacional de Tierras  
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano  
Código Postal 111511



## 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 de los ciudadanos en las **12.874** atenciones prestadas en el canal fue del **99,82%**.

## 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	3,450	76.26%	3,260	72.06%	3,390	74.93%	3,374	74.58%
BUENO	1,066	23.56%	1,248	27.59%	1,117	24.69%	1,141	25.22%
REGULAR	2	0.04%	10	0.22%	9	0.20%	4	0.09%
MALO	1	0.02%	2	0.04%	0	0.00%	0	0.00%
DEFICIENTE	5	0.11%	4	0.09%	8	0.18%	5	0.11%

## 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	3,392	74.34%	3,207	70.28%	3,370	73.85%	3,319	72.74%
BUENO	1,166	25.55%	1,325	29.04%	1,174	25.73%	1,233	27.02%
REGULAR	4	0.09%	19	0.42%	13	0.28%	4	0.09%
MALO	1	0.02%	5	0.11%	1	0.02%	3	0.07%
DEFICIENTE	0	0.00%	7	0.15%	5	0.11%	4	0.09%

## 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	2,876	75.94%	2,701	71.32%	2,802	73.99%	2,799	73.91%
BUENO	901	23.79%	1,056	27.88%	974	25.72%	975	25.75%
REGULAR	4	0.11%	23	0.61%	7	0.18%	7	0.18%
MALO	2	0.05%	2	0.05%	0	0.00%	1	0.03%
DEFICIENTE	4	0.11%	5	0.13%	4	0.11%	5	0.13%

Línea de Atención en Bogotá  
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras  
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia  
Sede Servicio al Ciudadano  
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Agencia Nacional de Tierras  
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano  
Código Postal 111511



## 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 de los ciudadanos en las **10.955** atenciones prestadas en el canal fue del **99,85%**.

## 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	2,355	80.38%	2,273	77.58%	2,362	80.61%	2,275	77.65%
BUENO	570	19.45%	650	22.18%	557	19.01%	650	22.18%
REGULAR	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
MALO	1	0.03%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
DEFICIENTE	4	0.14%	7	0.24%	11	0.38%	5	0.17%

## 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	3,401	77.54%	3,222	73.46%	3,376	76.97%	3,241	73.89%
BUENO	980	22.34%	1,159	26.42%	1,001	22.82%	1,132	25.81%
REGULAR	0	0.00%	1	0.02%	0	0.00%	0	0.00%
MALO	0	0.00%	1	0.02%	2	0.05%	1	0.02%
DEFICIENTE	5	0.11%	3	0.07%	7	0.16%	12	0.27%

## 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	2,944	80.88%	2,865	78.71%	2,939	80.74%	2,885	79.26%
BUENO	690	18.96%	765	21.02%	689	18.93%	747	20.52%
REGULAR	0	0.00%	1	0.03%	0	0.00%	0	0.00%
MALO	1	0.03%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
DEFICIENTE	5	0.14%	9	0.25%	12	0.33%	8	0.22%

Línea de Atención en Bogotá  
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras  
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia  
Sede Servicio al Ciudadano  
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Agencia Nacional de Tierras  
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano  
Código Postal 111511



## 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, que actualmente corresponde al **0,16%** del total de Ciudadanos que evalúan el servicio prestado por la Entidad.
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.
3. Se debe fortalecer los diferentes canales de comunicación de los ciudadanos, con el fin de facilitar la comunicación y el acceso a los diferentes servicios que ofrece la Agencia. Igualmente, debe tenerse en cuenta que durante la emergencia sanitaria los tiempos de respuesta, de conformidad con el Decreto No. 491 de 2020 fueron modificados, y los ciudadanos no son conscientes de esa situación; o que por diferentes situaciones y medidas adoptadas en los diferentes municipios, se ha presentado retrasos en la gestión y respuesta de diferentes servicios. Es fundamentas que se socialice de manera adecuada, los tiempos de respuesta para mejorar la atención prestada.

**Línea de Atención en Bogotá**  
(+57 1) 5185858, opción 0

**Agencia Nacional de Tierras**  
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia  
**Sede Servicio al Ciudadano**  
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH  
[www.agenciadetierras.gov.co](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Agencia Nacional de Tierras**  
Código Postal 111321

**Sede Servicio al Ciudadano**  
Código Postal 111511