



El campo
es de todos

Minagricultura



AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

AÑO 2020

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Abril 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

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



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 enero y el 31 de marzo de 2020.



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 el servicio prestado 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



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.

| | | 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 |
| Total | 93.85% | 10,094 | Total | 96.96% | 19,497 |

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

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 enero al 31 de marzo de 2020), **29.591** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **10.094** encuestas corresponden al canal telefónico y **19.497** 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 **34.599** Ciudadanos. Es así como el **85.53 %** 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 **99,72%**, 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 |
|--------------|---------------|---------------|
| Enero | 3,818 | 6,928 |
| Febrero | 3,836 | 8,343 |
| Marzo | 2,440 | 4,226 |
| Total | 10,094 | 19,497 |



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 **10.094** atenciones prestadas en el canal fue del **99,72%**.

Enero:

| | 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 | 2,728 | 71.45% | 2,632 | 68.94% | 2,763 | 72.37% | 2,724 | 71.35% |
| BUENO | 1,077 | 28.21% | 1,165 | 30.51% | 1,043 | 27.32% | 1,072 | 28.08% |
| REGULAR | 1 | 0.03% | 12 | 0.31% | 1 | 0.03% | 2 | 0.05% |
| MALO | 6 | 0.16% | 0 | 0.00% | 5 | 0.13% | 12 | 0.31% |
| DEFICIENTE | 6 | 0.16% | 9 | 0.24% | 6 | 0.16% | 8 | 0.21% |

Febrero:

| | 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 | 2,771 | 72.24% | 2,617 | 68.22% | 2,687 | 70.05% | 2,690 | 70.13% |
| BUENO | 1,058 | 27.58% | 1,198 | 31.23% | 1,128 | 29.41% | 1,126 | 29.35% |
| REGULAR | 3 | 0.08% | 14 | 0.36% | 10 | 0.26% | 12 | 0.31% |
| MALO | 1 | 0.03% | 3 | 0.08% | 5 | 0.13% | 2 | 0.05% |
| DEFICIENTE | 3 | 0.08% | 4 | 0.10% | 6 | 0.16% | 6 | 0.16% |

Marzo:

| | 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 | 1,690 | 69.26% | 1,606 | 65.82% | 1,752 | 71.80% | 1,709 | 70.04% |
| BUENO | 742 | 30.41% | 812 | 33.28% | 677 | 27.75% | 721 | 29.55% |
| REGULAR | 2 | 0.08% | 12 | 0.49% | 5 | 0.20% | 7 | 0.29% |
| MALO | 1 | 0.04% | 2 | 0.08% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| DEFICIENTE | 5 | 0.20% | 8 | 0.33% | 6 | 0.25% | 3 | 0.12% |



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

Enero:

| | 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 | 5,824 | 84.06% | 5,749 | 82.98% | 5,789 | 83.56% | 5,790 | 83.57% |
| BUENO | 1,101 | 15.89% | 1,166 | 16.83% | 1,127 | 16.27% | 1,126 | 16.25% |
| REGULAR | 2 | 0.03% | 2 | 0.03% | 3 | 0.04% | 4 | 0.06% |
| MALO | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% |
| DEFICIENTE | 1 | 0.01% | 12 | 0.17% | 10 | 0.14% | 8 | 0.12% |

Febrero:

| | 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 | 7,149 | 85.69% | 7,083 | 84.90% | 7,153 | 85.74% | 7,150 | 85.70% |
| BUENO | 1,186 | 14.22% | 1,240 | 14.86% | 1,176 | 14.10% | 1,181 | 14.16% |
| REGULAR | 1 | 0.01% | 7 | 0.08% | 2 | 0.02% | 3 | 0.04% |
| MALO | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 0.01% |
| DEFICIENTE | 7 | 0.08% | 13 | 0.16% | 12 | 0.14% | 8 | 0.10% |

Marzo:

| | 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 | 3,698 | 87.51% | 3,640 | 86.13% | 3,665 | 86.73% | 3,679 | 87.06% |
| BUENO | 521 | 12.33% | 574 | 13.58% | 545 | 12.90% | 538 | 12.73% |
| REGULAR | 0 | 0.00% | 1 | 0.02% | 2 | 0.05% | 2 | 0.05% |
| MALO | 1 | 0.02% | 2 | 0.05% | 3 | 0.07% | 4 | 0.09% |
| DEFICIENTE | 6 | 0.14% | 9 | 0.21% | 11 | 0.26% | 3 | 0.07% |



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 los canales presencial y telefónico, que actualmente corresponde al **0,18%** 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.