



Agencia Nacional De Tierras

Informe De Satisfacción De Las Atenciones Realizadas En Los Canales De Servicio A La Ciudadanía

Primer Trimestre Año 2025

Elaborado Por La Secretaría General

Abril 2025

Contenido

1. Introducción	3
2. Cifras Generales	4
3. Encuestas realizadas primer trimestre año 2025	5
4. Encuestas realizadas en el canal telefónico	6
5. Encuestas realizadas en el canal presencial	7
6. Realizadas en el canal chat	8
7. Encuestas realizadas en el canal videollamada.....	9
8. Conclusiones y recomendaciones	10

1. Introducción

El presente documento contiene el informe de resultados de las encuestas realizadas a la ciudadanía que se comunicó o visitaron los canales de atención telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada), 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 2025.

Para la elaboración del presente informe, se tomó como fuentes de información los registros contenidos en el aplicativo de registro de usuarios CRM e IVR, el cual recopila todas las atenciones y asesorías realizadas, así como las encuestas contestadas por la ciudadanía, donde se evalúa la asesoría prestada por los agentes de servicio a la ciudadanía 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, telefónico y virtual (chat y videollamada).

2. Cifras Generales

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones y encuestas realizadas en el transcurso del primer trimestre del año 2025 por parte de los agentes del centro de contacto de la Agencia Nacional de Tierras, en los canales telefónico, presencial virtual (chat y videollamada) dispuestos para el servicio de los ciudadanos.

Tabla 1. Nivel de satisfacción

Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	94,88%	3.215	Enero	99,81%	6.998
Febrero	95,28%	3.057	Febrero	99,91%	8.796
Marzo	94,81%	1.691	Marzo	99,93%	4.584
Total	94,99%	7.963	Total	99,88%	20.378

Tabla 2. Nivel de satisfacción

Chat			Video Llamada		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	96,82%	118	Enero	99,24%	92
Febrero	95,21%	95	Febrero	98,05%	82
Marzo	98,59%	64	Marzo	98,55%	38
Total	96,87%	277	Total	98,61%	212

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior 28.803 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el primer trimestre del año 2025, del total recibido, 7.963 encuestas corresponden al canal telefónico,

20.378 al canal presencial y 489 al canal virtual. Se evidencia que el nivel de satisfacción en la atención por canal es óptimo y cumple lo exigido por los indicadores de servicio.

3. Encuestas realizadas primer trimestre año 2025

De acuerdo con la información contenida en el sistema de almacenamiento de atenciones CRM e IVR, operados por el Centro de Contacto dentro del período objeto de evaluación (01 de enero y el 31 de marzo de 2025.) 28.803 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, 7.936 encuestas corresponden al canal telefónico, 20.378 al canal presencial y 489 al canal virtual.

Cada encuesta para los canales presencial y virtual 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 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?

Las posibles respuestas para cada una de las preguntas por parte de los ciudadanos son: 1, 2, 3, 4 o 5 (siendo 5 excelente y 1 deficiente).

Por su parte para el canal telefónico se cuenta con una encuesta de satisfacción automática en el IVR al finalizar la llamada. A continuación, se relacionan las preguntas que se están aplicando.

- Pregunta 1 satisfacción general: (escala)

"Utilizando las teclas de su teléfono en una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido"

- Pregunta 2 información suministrada: (escala)

"En una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos si la información suministrada fue clara".

- Pregunta 3 agente resolvió a inquietud: (binaria)

"El agente resolvió su inquietud en esta llamada. Marque 5 si está de acuerdo o marque 1 si está en desacuerdo"

Como resultado promedio de la evaluación del servicio prestado, se obtiene un nivel de satisfacción general de los ciudadanos del 97.58%, valor que equivale a los resultados calificados como 5 y 4. A continuación, se presenta el número de encuestas diligenciadas mensualmente por parte de los ciudadanos, en el canal telefónico, presencial y virtual.

Tabla 3. Encuestas diligenciadas

	TELEFONICO	PRESENCIAL	CHAT	VIDEO LLAMADA
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas
Enero	3.215	6.998	118	92
Febrero	3.057	8.796	95	82
Marzo	1.691	4.584	64	38
Total	7.963	20.378	277	212

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

4. Encuestas realizadas en el canal telefónico

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el primer trimestre discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en canal telefónico.

Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes enero

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2.870	89,27%	2.859	88,93%	2.927	91,04%
BUENO	137	4,26%	186	5,79%	58	1,80%
REGULAR	39	1,21%	65	2,02%	36	1,12%
MALO	15	0,47%	25	0,78%	24	0,75%
DEFICIENTE	154	4,79%	80	2,49%	170	5,29%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes febrero

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2.729	89,27%	2.751	89,99%	2.829	92,54%
BUENO	120	3,93%	164	5,36%	49	1,60%
REGULAR	35	1,14%	55	1,80%	22	0,72%
MALO	24	0,79%	16	0,52%	22	0,72%
DEFICIENTE	149	4,87%	71	2,32%	135	4,42%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 6. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes marzo

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	1.494	88,35%	1.509	89,24%	1.553	91,84%
BUENO	74	4,38%	90	5,32%	31	1,83%
REGULAR	25	1,48%	36	2,13%	9	0,53%
MALO	10	0,59%	11	0,65%	5	0,30%
DEFICIENTE	88	5,20%	45	2,66%	93	5,50%

5. Encuestas realizadas en el canal presencial

En este capítulo del informe se presentan los resultados obtenidos durante el primer trimestre discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal presencial.

Tabla 7. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes enero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	6.929	99,01%	6.947	99,27%	6.953	99,36%	6.962	99,49%
BUENO	57	0,81%	43	0,61%	39	0,56%	29	0,41%
REGULAR	8	0,11%	4	0,06%	1	0,01%	2	0,03%
MALO	1	0,01%	2	0,03%	2	0,03%	2	0,03%
DEFICIENTE	3	0,04%	2	0,03%	3	0,04%	3	0,04%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 8. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes febrero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	8.758	99,57%	8.759	99,58%	8.762	99,61%	8.767	99,67%
BUENO	35	0,40%	34	0,39%	31	0,35%	26	0,30%
REGULAR	2	0,02%	3	0,03%	3	0,03%	3	0,03%
MALO	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 9. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes marzo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	4.566	99,61%	4.567	99,63%	4.567	99,63%	4.570	99,69%
BUENO	18	0,39%	17	0,37%	17	0,37%	14	0,31%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

6. Realizadas en el canal chat

En este capítulo del informe se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal virtual - chat.

Tabla 10. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes enero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	105	88,98%	107	90,68%	102	86,44%	108	91,53%
BUENO	8	6,78%	8	6,78%	13	11,02%	5	4,24%
REGULAR	3	2,54%	2	1,69%	2	1,69%	4	3,39%
MALO	1	0,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	0,85%	1	0,85%	1	0,85%	1	0,85%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 11. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes febrero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	78	82,11%	84	88,42%	82	86,32%	85	89,47%
BUENO	12	12,63%	5	5,26%	8	8,42%	6	6,32%
REGULAR	2	2,11%	2	2,11%	3	3,16%	1	1,05%
MALO	1	1,05%	2	2,11%	0	0,00%	1	1,05%
DEFICIENTE	2	2,11%	2	2,11%	2	2,11%	2	2,11%

fuelle: Aplicativo CRM

Tabla 12. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes marzo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	59	92,19%	61	95,31%	61	95,31%	59	92,19%
BUENO	4	6,25%	3	4,69%	2	3,13%	5	7,81%
REGULAR	1	1,56%	0	0,00%	1	1,56%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

7. Encuestas realizadas en el canal videollamada

En este capítulo del informe se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal virtual - videollamada.

Tabla 13. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes enero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	90	97,83%	88	95,65%	89	96,74%	90	97,83%
BUENO	1	1,09%	3	3,26%	2	2,17%	2	2,17%
REGULAR	1	1,09%	1	1,09%	1	1,09%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 14. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes febrero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	75	91,46%	77	93,90%	77	93,90%	79	96,34%
BUENO	6	7,32%	4	4,88%	4	4,88%	2	2,44%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	1,22%	1	1,22%	1	1,22%	1	1,22%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 15. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes marzo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	35	92,11%	36	94,74%	35	92,11%	35	92,11%
BUENO	3	7,89%	2	5,26%	3	7,89%	3	7,89%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

8. Conclusiones y recomendaciones

- Se recomienda seguir implementando acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción para la ciudadanía que califica la atención entre regular, malo y deficiente, para el canal telefónico y presencial.
- Mantener la revisión en las calificaciones brindadas por la ciudadanía, 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 los agentes de atención al ciudadano.
- Fortalecer el plan de acción por parte de área de calidad realizando monitoreo focalizado general a los canales de atención. Implementación de monitoreos en línea que permitan evidenciar falencias y lograr la entrega, así como el registro óptimo de información.