



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**

**octubre 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



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 julio y el 30 de septiembre 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 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.

Es importante mencionar que, durante el tercer 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, teniendo en cuenta el cumplimiento de las medidas de bioseguridad decretadas por el Presidente de la República.

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**



## 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.

 <b>El futuro es de todos</b>			<b>Gobierno de Colombia</b> Minagricultura			 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> 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			
<b>Total</b>	<b>93.92%</b>	<b>28,382</b>	<b>Total</b>	<b>94.13%</b>	<b>20,955</b>			



## 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 julio al 30 de septiembre de 2020), **12.032** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **10.574** encuestas corresponden al canal telefónico y **1.458** 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 **16.867** Ciudadanos. Es así como el **71.33 %** 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 **99,66%**, 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
Julio	2,862	60
Agosto	2,458	40
Septiembre	5,254	1,358
<b>Total</b>	<b>10,574</b>	<b>1,458</b>



## 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 **10.574** atenciones prestadas en el canal fue del **99,66%**.

◆ 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	2,083	72.78%	1,983	69.29%	2,103	73.48%	2,043	71.38%
BUENO	775	27.08%	862	30.12%	753	26.31%	806	28.16%
REGULAR	0	0.00%	11	0.38%	2	0.07%	6	0.21%
MALO	2	0.07%	2	0.07%	3	0.10%	2	0.07%
DEFICIENTE	2	0.07%	4	0.14%	1	0.03%	5	0.17%

◆ 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	1,686	68.59%	1,587	64.56%	1,719	69.93%	1,695	68.96%
BUENO	766	31.16%	865	35.19%	734	29.86%	757	30.80%
REGULAR	1	0.04%	4	0.16%	3	0.12%	1	0.04%
MALO	1	0.04%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
DEFICIENTE	4	0.16%	2	0.08%	2	0.08%	5	0.20%

◆ 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	3,623	68.96%	3,877	73.79%	3,802	72.36%	3,907	74.36%
BUENO	1,605	30.55%	1,358	25.85%	1,437	27.35%	1,336	25.43%
REGULAR	16	0.30%	10	0.19%	7	0.13%	4	0.08%
MALO	4	0.08%	1	0.02%	1	0.02%	3	0.06%
DEFICIENTE	6	0.11%	8	0.15%	7	0.13%	4	0.08%



## 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 **1.458** atenciones prestadas en el canal fue del **99,66%**.

## ◆ 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	25	41.67%	24	40.00%	32	53.33%	28	46.67%
BUENO	35	58.33%	35	58.33%	28	46.67%	32	53.33%
REGULAR	0	0.00%	1	1.67%	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%

## ◆ 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	16	40.00%	13	32.50%	19	47.50%	19	47.50%
BUENO	24	60.00%	27	67.50%	21	52.50%	21	52.50%
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%

## ◆ 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	1,132	83.36%	1,130	83.21%	1,129	83.14%	1,140	83.95%
BUENO	221	16.27%	221	16.27%	225	16.57%	215	15.83%
REGULAR	2	0.15%	1	0.07%	0	0.00%	0	0.00%
MALO	1	0.07%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
DEFICIENTE	2	0.15%	6	0.44%	4	0.29%	3	0.22%





## 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 **0,34%** 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. Es importante socializar a los ciudadanos la ampliación de términos para las respuestas a peticiones, solicitudes de información, solicitudes entre autoridades establecido en el Decreto No. 491 de 2020, con el fin de concientizar al ciudadano que la Agencia no esta incumpliendo términos de respuesta y que esta en el marco del tiempo para dar respuesta.