



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 2021

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

abril 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

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 enero y el 31 de marzo 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

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 y CRM OCM, 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 primer trimestre de 2021, se realizaron atenciones en el canal presencial, solo en los puntos de Servicio al Ciudadano habilitados conforme las políticas de la administración local y en cumplimiento de las medidas de bioseguridad decretada 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



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 2021 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	94,13%	4.806	Enero	96,08%	2.732
Febrero	93,93%	7.901	Febrero	96,46%	4.494
Marzo	93,59%	8.555	Marzo	97,39%	4.972
Total	93,88%	21.262	Total	96,64%	12.198

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 2021.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de almacenamiento de atenciones CRM Áyax CRM OCM, se evidencia que dentro del período objeto de evaluación (01 de enero al 31 de marzo de 2021), **33.460** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **21.262** encuestas corresponden al canal telefónico y **12.198** 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 **41.519** Ciudadanos. Es así como el **80.59 %** 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 **99,63%**, 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	4.806	2.732
Febrero	7.901	4.494
Marzo	8.555	4.972
Total	21.262	12.198

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 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 **21.262** atenciones prestadas en el canal fue del **99,59%**.

◆ 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	3.511	73,05%	3.321	69,10%	3.513	73,10%	3.375	70,22%
BUENO	1.280	26,63%	1.448	30,13%	1.272	26,47%	1.409	29,32%
REGULAR	11	0,23%	28	0,58%	17	0,35%	15	0,31%
MALO	1	0,02%	1	0,02%	0	0,00%	1	0,02%
DEFICIENTE	3	0,06%	8	0,17%	4	0,08%	6	0,12%

◆ 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	5.726	72,47%	5.382	68,12%	5.597	70,84%	5.495	69,55%
BUENO	2.155	27,28%	2.478	31,36%	2.279	28,84%	2.371	30,01%
REGULAR	7	0,09%	25	0,32%	19	0,24%	25	0,32%
MALO	3	0,04%	9	0,11%	4	0,05%	4	0,05%
DEFICIENTE	10	0,13%	7	0,09%	2	0,03%	6	0,08%

◆ 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	5.992	70,04%	5.787	67,64%	5.926	69,27%	5.952	69,57%
BUENO	2.511	29,35%	2.715	31,74%	2.572	30,06%	2.553	29,84%
REGULAR	23	0,27%	31	0,36%	29	0,34%	27	0,32%
MALO	2	0,02%	4	0,05%	0	0,00%	2	0,02%
DEFICIENTE	27	0,32%	18	0,21%	28	0,33%	21	0,25%



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 **12.198** atenciones prestadas en el canal fue del **99,87%**.

◆ 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	2.230	81,63%	2.184	79,94%	2.228	81,55%	2.186	80,01%
BUENO	497	18,19%	542	19,84%	501	18,34%	544	19,91%
REGULAR	0	0,00%	1	0,04%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	1	0,04%	2	0,07%	1	0,04%	0	0,00%
DEFICIENTE	4	0,15%	3	0,11%	2	0,07%	2	0,07%

◆ 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	3.766	83,80%	3.656	81,35%	3.786	84,25%	3.682	81,93%
BUENO	721	16,04%	832	18,51%	700	15,58%	798	17,76%
REGULAR	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	1	0,02%	0	0,00%	2	0,04%	2	0,04%
DEFICIENTE	6	0,13%	5	0,11%	6	0,13%	12	0,27%

◆ 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	4.346	87,41%	4.302	86,52%	4.339	87,27%	4.336	87,21%
BUENO	622	12,51%	667	13,42%	632	12,71%	633	12,73%
REGULAR	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	4	0,08%	2	0,04%	1	0,02%	3	0,06%



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 **0,31%** 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.