



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**

**Julio 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



## 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 abril y el 30 de junio de 2021.



## 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 aplicativo de registro de usuarios 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 segundo 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 el cumplimiento de las medidas de bioseguridad decretada por el Gobierno Nacional y las administraciones locales.

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 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
<b>Enero</b>	94,13%	4.806	<b>Enero</b>	96,08%	2.732
<b>Febrero</b>	93,93%	7.901	<b>Febrero</b>	96,46%	4.494
<b>Marzo</b>	93,59%	8.555	<b>Marzo</b>	97,39%	4.972
<b>Abril</b>	85,48%	7.904	<b>Abril</b>	97,61%	3.506
<b>Mayo</b>	94,84%	7.200	<b>Mayo</b>	99,19%	184
<b>Junio</b>	94,79%	9.199	<b>Junio</b>	98,24%	3.082
<b>Total</b>	<b>92,79%</b>	<b>45.565</b>	<b>Total</b>	<b>97,50%</b>	<b>18.970</b>



## CAPITULO I

### ENCUESTAS REALIZADAS AÑO 2021.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de almacenamiento de atenciones CRM Áyax y el CRM OCM, se evidencia que dentro del período objeto de evaluación (01 de abril al 30 de junio de 2021), **31.075** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **24.303** encuestas corresponden al canal telefónico y **6.772** 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 **39.716** Ciudadanos. Es así como el **78,24 %** 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 **99,65%**, 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
<b>Abril</b>	7.904	3.506
<b>Mayo</b>	7.200	184
<b>Junio</b>	9.199	3.082
<b>Total</b>	<b>24.303</b>	<b>6.772</b>



## CAPITULO II

## ENCUESTAS REALIZADAS EN EL 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 **24.303** encuestas realizadas sobre atenciones prestadas en el canal fue del **99,60%**.

## ABRIL

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	5.625	71,17%	5.302	67,08%	5.448	68,93%	5.401	68,33%
BUENO	2.230	28,21%	2.583	32,68%	2.471	30,50%	2.454	31,05%
DEFICIENTE	3	0,04%	4	0,05%	13	0,16%	14	0,18%
MALO	14	0,18%	14	0,18%	14	0,18%	14	0,18%
REGULAR	32	0,40%	1	0,01%	18	0,23%	21	0,27%

## MAYO

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	5.571	77,38%	5.271	73,21%	5.464	75,89%	5.350	74,31%
BUENO	1.603	22,26%	1.903	26,43%	1.719	23,88%	1.822	25,31%
DEFICIENTE	3	0,04%	18	0,25%	8	0,11%	16	0,22%
MALO	9	0,13%	2	0,03%	1	0,01%	3	0,04%
REGULAR	14	0,19%	6	0,08%	8	0,11%	9	0,13%

## JUNIO

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	7.156	77,79%	6.613	71,89%	6.879	74,78%	6.773	73,63%
BUENO	2.023	21,99%	2.553	27,75%	2.294	24,94%	2.383	25,90%
DEFICIENTE	13	0,14%	9	0,10%	6	0,07%	7	0,08%
MALO	4	0,04%	19	0,21%	18	0,20%	33	0,36%
REGULAR	3	0,03%	5	0,05%	2	0,02%	3	0,03%



## CAPITULO III

## ENCUESTAS REALIZADAS EN EL 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 **6.772** encuestas realizadas sobre las atenciones prestadas en el canal fue del **99,70%**.

## ABRIL

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	3.138	89,50%	3.118	88,93%	3.127	89,19%	3.117	88,90%
BUENO	362	10,33%	387	11,04%	378	10,78%	383	10,92%
DEFICIENTE	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%
REGULAR	6	0,17%	1	0,03%	1	0,03%	6	0,17%
	3.506		3.506		3.506		3.506	

## MAYO

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	174	94,57%	173	94,02%	174	94,57%	171	92,93%
BUENO	9	4,89%	11	5,98%	9	4,89%	13	7,07%
DEFICIENTE	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%
REGULAR	1	0,54%	0	0,00%	1	0,54%	0	0,00%

## JUNIO

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	2.920	94,74%	2.900	94,09%	2.915	94,58%	2.901	94,13%
BUENO	156	5,06%	182	5,91%	167	5,42%	176	5,71%
DEFICIENTE	5	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,16%
MALO	1	0,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Durante el período objeto de evaluación (01 de abril al 30 de junio de 2021), **31.075** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, de los cuales **24.303** encuestas corresponden al canal telefónico y **6.772** al canal presencial.
2. De los 24.303 Ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el canal telefónico, el **99,60%** calificaron entre excelente y bueno la asesoría recibida por parte de la Agencia Nacional de Tierras.
3. De los 6.772 Ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el canal presencial, el **99,70%** calificaron entre excelente y bueno la asesoría recibida por parte de la Agencia Nacional de Tierras.
4. 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 **0,35%** del total de Ciudadanos que evalúan el servicio prestado por la Entidad.
5. ES importante 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.