



El campo
es de todos

Minagricultura



AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO.

AÑO 2021

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Diciembre 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



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 octubre y el 31 de diciembre 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 cuarto 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 Gobierno Nacional y las administraciones locales.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Cifras Generales

Capítulo I: Número 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
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
Abril	85,48%	7.904	Abril	97,61%	3.506
Mayo	94,84%	7.200	Mayo	99,19%	184
Junio	94,79%	9.199	Junio	98,24%	3.082
Julio	94,87%	9.206	Julio	98,31%	3.075
Agosto	94,90%	8.508	Agosto	98,18%	7.000
Septiembre	94,85%	7.475	Septiembre	98,97%	6.425
Octubre	94,47%	6.049	Octubre	99,17%	5.694
Noviembre	94,53%	5.550	Noviembre	99,44%	6.559
Diciembre	98,42%	3.456	Diciembre	99,79%	4.173
Total	94,07%	85.809	Total	98,24%	51.896



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 enero al 31 de diciembre de 2021), **137.705** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **85.809** encuestas corresponden al canal telefónico y **51.896** 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 **172.718** Ciudadanos. Es así como el **79,73%** de ciudadanos asesorados diligenciaron la encuesta de satisfacción.

ENCUESTAS REALIZADAS CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2021 (octubre a diciembre).

Para el periodo mencionado, **31.481** ciudadano fueron encuestados acerca de la calidad del servicio prestado por la Agencia Nacional de tierras para sus requerimientos, del valor total mencionado, **15.055** corresponden a canal telefónico y 16.426 al canal presencial.

En el periodo octubre a diciembre de 2021, se atendieron **38.904** ciudadanos, lo que significa que el **80.92%** de ciudadanos atendidos respondió 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 **99,79%**, 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
Octubre	6.049	5.694
Noviembre	5.550	6.559
Diciembre	3.456	4.173
Total	15.055	16.426



CAPITULO II

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO:

A continuación, se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención para el período comprendido entre octubre a diciembre de la vigencia 2021. El porcentaje de la calificación excelente y bueno por parte de los ciudadanos en las **15.055** encuestas realizadas sobre atenciones prestadas en el canal fue del **99,63%**.

OCTUBRE

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	4.677	77,32%	4.310	71,25%	4.468	73,86%	4.331	71,60%
BUENO	1.353	22,37%	1.722	28,47%	1.565	25,87%	1.691	27,96%
DEFICIENTE	16	0,26%	1	0,02%	6	0,10%	12	0,20%
MALO	3	0,05%	16	0,26%	10	0,17%	14	0,23%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%

NOVIEMBRE

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	4.318	77,80%	3.986	71,82%	4.153	74,83%	4.035	72,70%
BUENO	1.220	21,98%	1.544	27,82%	1.384	24,94%	1.491	26,86%
DEFICIENTE	11	0,20%	4	0,07%	8	0,14%	2	0,04%
MALO	1	0,02%	16	0,29%	5	0,09%	22	0,40%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

DICIEMBRE

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	2.627	76,01%	2.443	70,69%	2.564	74,19%	2.534	73,32%
BUENO	810	23,44%	998	28,88%	882	25,52%	902	26,10%
DEFICIENTE	14	0,41%	8	0,23%	4	0,12%	3	0,09%
MALO	3	0,09%	6	0,17%	5	0,14%	14	0,41%
REGULAR	2	0,06%	1	0,03%	1	0,03%	3	0,09%



CAPITULO III

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL:

A continuación, se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención para el período comprendido entre octubre a diciembre de la vigencia 2021. El porcentaje de calificación excelente y bueno por parte de los ciudadanos en las **16.426** encuestas realizadas sobre las atenciones prestadas en el canal fue del **99,94%**.

OCTUBRE

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	5.442	95,57%	5.426	95,29%	5.421	95,21%	5.416	95,12%
BUENO	248	4,36%	267	4,69%	270	4,74%	274	4,81%
DEFICIENTE	4	0,07%	1	0,02%	3	0,05%	4	0,07%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

NOVIEMBRE

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	6.317	96,31%	6.293	95,94%	6.297	96,01%	6.283	95,79%
BUENO	238	3,63%	264	4,03%	258	3,93%	272	4,15%
DEFICIENTE	4	0,06%	2	0,03%	4	0,06%	4	0,06%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

DICIEMBRE

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	3.993	95,69%	3.975	95,26%	3.967	95,06%	3.979	95,35%
BUENO	176	4,22%	198	4,74%	201	4,82%	190	4,55%
DEFICIENTE	4	0,10%	0	0,00%	5	0,12%	4	0,10%
MALO	0	0,00%	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. 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 **0,17%** del total de Ciudadanos que evalúan el servicio prestado por la Entidad.
2. Mantener la revisión en las calificaciones fuera de objetivo 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. Plan de acción por parte de área de calidad realizando monitoreo focalizado general a todo el Canal. Implementación de monitoreos en línea para el Canal que permitirán evidenciar falencias y lograr la entrega, así como el registro óptimo de información.
4. Revisión periódica de los datos reportados en OCM de manera masiva con el ánimo de verificar el registro adecuado de la información. Al tratarse de una revisión masiva no se afectará el indicador, en su lugar se creará un registro para tener control de los avances y retroalimentaciones.