



AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2022

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Junio de 2022



INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe de resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos que se comunicaron o visitaron los 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 2022.



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 e IVR, 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.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Cifras Generales

Capítulo I: Número de encuestas realizadas durante el segundo trimestre

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 del segundo trimestre del año 2022 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
abril	95,71%	1.980	abril	99,25%	4.829
mayo	95,97%	5.033	mayo	99,69%	6.734
junio	96,29%	3.921	junio	100,00%	6.519
Total	95,99%	10.934	Total	99,64%	18.082

CAPITULO I

ENCUESTAS REALIZADAS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2022

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 abril al 30 de junio de 2022) **29.016** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **10.934** encuestas corresponden al canal telefónico y **18.082** al canal presencial.



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 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:
(Siendo 5 Excelente y 1 Deficiente)

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

Es importante resaltar que a partir del día 02 de junio de 2022, salió a producción la implementación de la encuesta de satisfacción automática en el IVR al finalizar la llamada, para atención ciudadano y PBX, a continuación se relacionan las preguntas que se están aplicando, a partir de la fecha mencionada anteriormente.

- **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 **97,82%**, valor que equivale a los resultados calificados como 5 y 4. Se debe tener en cuenta que las encuestas realizadas en el canal telefónico en el mes de junio se realizaron con el nuevo aplicativo de IVR suministrado por el operador.

A continuación, se presenta el número de encuestas diligenciadas mensualmente por parte de los ciudadanos, en cada canal de servicio.

MES	N° ENCUESTAS	
	TELEFONICO	PRESENCIAL
abril	1.980	4.829
mayo	5.033	6.734
junio	3.921	6.519
Total	10.934	18.082

CAPITULO II

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO:

A continuación, se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en canal telefónico del Segundo Trimestre:



ABRIL

	CALIFIQUE SI EL AGENTE QUE LO ATENDIÓ RESPONDió A LA CONSULTA POR USTED FORMULADA		CALIFIQUE LA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER SU CONSULTA		CALIFIQUE SI LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA		CALIFIQUE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ESTE CANAL	
EXCELENTE	1.593	80,44%	1.613	81,46%	1.587	80,14%	1.523	76,91%
BUENO	377	19,05%	361	18,24%	382	19,30%	439	22,18%
REGULAR	8	0,40%	5	0,25%	8	0,40%	14	0,71%
MALO	2	0,10%	1	0,05%	2	0,10%	3	0,15%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	0,05%	1	0,05%

MAYO

	CALIFIQUE SI EL AGENTE QUE LO ATENDIÓ RESPONDió A LA CONSULTA POR USTED FORMULADA		CALIFIQUE LA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER SU CONSULTA		CALIFIQUE SI LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA		CALIFIQUE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ESTE CANAL	
EXCELENTE	4.198	83,41%	4.272	84,88%	4.066	80,79%	4.027	80,01%
BUENO	824	16,37%	744	14,78%	933	18,54%	983	19,53%
REGULAR	9	0,18%	14	0,28%	26	0,52%	18	0,36%
MALO	1	0,02%	0	0,00%	4	0,08%	5	0,10%
DEFICIENTE	1	0,02%	3	0,06%	4	0,08%	0	0,00%

JUNIO

	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIó LA INQUIETUD	
5	2.366	88,51%	2.282	90,09%	2.353	95,46%
4	208	7,78%	157	6,20%	0	0,00%
3	7	0,26%	27	1,07%	2	0,08%
2	13	0,49%	32	1,26%	0	0,00%
1	79	2,96%	35	1,38%	110	4,46%



CAPITULO III

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL:

En este capítulo del informe se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal presencial para el segundo trimestre:

ABRIL

	CALIFIQUE SI EL AGENTE QUE LO ATENDIÓ RESPIDIÓ A LA CONSULTA POR USTED FORMULADA		CALIFIQUE LA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER SU CONSULTA		CALIFIQUE SI LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA		CALIFIQUE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ESTE CANAL	
EXCELENTE	4.654	96,38%	4.660	96,50%	4.654	96,38%	4.651	96,31%
BUENO	173	3,58%	169	3,50%	174	3,60%	177	3,67%
REGULAR	2	0,04%	0	0,00%	1	0,02%	1	0,02%
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%

MAYO

	CALIFIQUE SI EL AGENTE QUE LO ATENDIÓ RESPIDIÓ A LA CONSULTA POR USTED FORMULADA		CALIFIQUE LA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER SU CONSULTA		CALIFIQUE SI LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA		CALIFIQUE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ESTE CANAL	
EXCELENTE	6.635	98,53%	6.645	98,68%	6.632	98,49%	6.618	98,28%
BUENO	99	1,47%	89	1,32%	101	1,50%	115	1,71%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%	1	0,01%
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%

JUNIO

	CALIFIQUE SI EL AGENTE QUE LO ATENDIÓ RESPIDIÓ A LA CONSULTA POR USTED FORMULADA		CALIFIQUE LA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER SU CONSULTA		CALIFIQUE SI LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA		CALIFIQUE LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN POR ESTE CANAL	
5	6.393	98,08%	6.424	98,56%	6.400	98,19%	6.396	98,13%
4	116	1,78%	94	1,44%	118	1,81%	122	1,87%
3	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
1	9	0,14%	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.
2. Mantener la revisión en las calificaciones brindadas por los ciudadanos, 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. Fortalecer el plan de acción por parte de área de calidad realizando monitoreo focalizado general a los canales de atención presencial y telefónico. Implementación de monitoreos en línea que permitan evidenciar falencias y lograr la entrega, así como el registro óptimo de información.
4. Revisión periódica de los datos reportados en CRM e IVR 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.