



AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

TERCER TRIMESTRE AÑO 2022

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Octubre 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 telefónico y presencial 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 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 tercer 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 tercer trimestre del año 2022 por parte de los agentes del Centro de Contacto de la Agencia Nacional de Tierras, en los canales telefónico y presencial dispuestos para el servicio de los ciudadanos.

Tabla 1. Nivel de satisfacción usuario final

Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Julio	96,00%	3.174	Julio	99,61%	7.854
Agosto	95,49%	3.833	Agosto	99,73%	8.975
Septiembre	95,34%	3.796	Septiembre	99,75%	9.504
Total	95,61%	10.803	Total	99,70%	26.333

Fuente: Aplicativo InConcert y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior 37.136 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el tercer trimestre del año 2022, equivalente al 66.85% de los ciudadanos atendidos en los canales telefónico y presencial. Del total recibido, 10.803 encuestas corresponden al canal telefónico y 26.333 al canal presencial. Se evidencia que el nivel de satisfacción en la atención por canal es óptimo y cumple lo exigido por los indicadores de servicio.



CAPITULO I

ENCUESTAS REALIZADAS TERCER 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 julio al 30 de septiembre de 2022) **37.136** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **10.803** encuestas corresponden al canal telefónico y **26.333** 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 **97,65%**, valor que equivale a los resultados calificados como 5 y 4. A continuación, se presenta el número de encuestas diligenciadas mensualmente por parte de los ciudadanos, en el canal telefónico y presencial.

Tabla 2. Número de encuestas diligenciadas

MES	N° ENCUESTAS	
	TELEFONICO	PRESENCIAL
Julio	3.174	7.854
Agosto	3.833	8.975
Septiembre	3.796	9.504
Total	10.803	26.333

Fuente: Aplicativo InConcert y CRM



CAPITULO II

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el tercer trimestre discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en canal telefónico.

Tabla 3. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes julio

	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2857	90,01%	2707	90,41%	2811	96,73%
BUENO	190	5,99%	182	6,08%	3	0,10%
REGULAR	34	1,07%	26	0,87%	0	0,00%
MALO	15	0,47%	36	1,20%	1	0,03%
DEFICIENTE	78	2,46%	43	1,44%	91	3,13%

Fuente: Aplicativo InConcert y CRM

Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes agosto

	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	3432	89,54%	3259	91,08%	3342	95,59%
BUENO	228	5,95%	188	5,25%	0	0,00%
REGULAR	40	1,04%	34	0,95%	2	0,06%
MALO	24	0,63%	29	0,81%	2	0,06%
DEFICIENTE	109	2,84%	68	1,90%	150	4,29%

Fuente: Aplicativo InConcert y CRM



Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes septiembre

	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIÓ LA INQUIETUD	
EXCELENTE	3428	90,31%	3234	91,30%	3276	96,24%
BUENO	191	5,03%	182	5,14%	3	0,09%
REGULAR	48	1,26%	32	0,90%	1	0,03%
MALO	34	0,90%	44	1,24%	2	0,06%
DEFICIENTE	95	2,50%	50	1,41%	122	3,58%

Fuente: Aplicativo InConcert y CRM

CAPITULO III

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL

En este capítulo del informe se presentan los resultados obtenidos durante el tercer trimestre discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal presencial.

Tabla 6. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes julio

	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	7.707	98,13%	7.725	98,38%	7.703	98,08%	7.706	98,12%
BUENO	145	1,85%	125	1,59%	149	1,90%	143	1,82%
REGULAR	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	1	0,01%	1	0,01%	0	0,00%	5	0,06%
DEFICIENTE	1	0,01%	0	0,00%	2	0,03%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM



Tabla 7. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes agosto

	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	8.848	98,58%	8.876	98,91%	8.854	98,66%	8.851	98,62%
BUENO	127	1,42%	98	1,09%	120	1,34%	124	1,38%
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%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 8. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes septiembre

	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	9.398	98,90%	9.403	98,95%	9.388	98,79%	9.373	98,63%
BUENO	104	1,09%	99	1,04%	114	1,20%	129	1,36%
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	1	0,01%	1	0,01%	1	0,01%	1	0,01%

Fuente: Aplicativo CRM



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 los agentes de atención al ciudadano.
3. Fortalecer el plan de acción por parte de área de calidad realizando monitoreo focalizado general a los canales de atención. Implementación de monitoreos en línea que permitan evidenciar falencias y lograr la entrega, así como el registro óptimo de información.