



**AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

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

**CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022**

**ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL**

**Enero de 2023**



## 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 octubre y el 31 de diciembre 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 cuarto 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 cuarto 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
Octubre	95,67%	3.397	Octubre	99,78%	10.949
Noviembre	93,97%	2.900	Noviembre	99,79%	10.946
Diciembre	94,52%	1.983	Diciembre	99,79%	6.992
<b>Total</b>	<b>94,72%</b>	<b>8.280</b>	<b>Total</b>	<b>99,78%</b>	<b>28.887</b>

Fuente: Aplicativo InConcert y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior 37.167 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el cuarto trimestre del año 2022, equivalente al 60.39% de los ciudadanos atendidos (61.540) en los canales telefónico y presencial durante este trimestre. Del total recibido, 8.280 encuestas corresponden al canal telefónico y 28.887 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 CUARTO 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 octubre al 31 de diciembre de 2022) **37.167** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **8.280** encuestas corresponden al canal telefónico y **28.887** 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 **97,25%**, 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**

	Telefónico	Presencial
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas
Octubre	3.397	10.949
Noviembre	2.900	10.946
Diciembre	1.983	6.992
<b>Total</b>	<b>8.280</b>	<b>28.887</b>

Fuente: Aplicativo InConcert y CRM



## CAPITULO II

### ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO

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

**Tabla 3. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes octubre**

	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	3081	90,70%	2901	92,57%	2882	95,84%
BUENO	169	4,97%	126	4,02%	0	0,00%
REGULAR	35	1,03%	39	1,24%	1	0,03%
MALO	17	0,50%	23	0,73%	0	0,00%
DEFICIENTE	95	2,80%	45	1,44%	124	4,12%

Fuente: Aplicativo InConcert

**Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes noviembre**

	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2577	88,86%	2386	90,52%	2292	93,28%
BUENO	109	3,76%	133	5,05%	24	0,98%
REGULAR	33	1,14%	29	1,10%	4	0,16%
MALO	24	0,83%	27	1,02%	25	1,02%
DEFICIENTE	157	5,41%	61	2,31%	112	4,56%

Fuente: Aplicativo InConcert



**Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes diciembre**

	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIÓ LA INQUIETUD	
EXCELENTE	1787	95,34%	1787	92,42%	1787	91,81%
BUENO	59	2,52%	59	2,75%	59	2,69%
REGULAR	20	0,64%	20	0,72%	20	0,65%
MALO	24	0,51%	24	1,02%	24	0,92%
DEFICIENTE	93	0,99%	93	3,09%	93	3,92%

Fuente: Aplicativo InConcert

### CAPITULO III

#### ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL

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

**Tabla 6. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes octubre**

	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	10.830	98,91%	10.847	99,07%	10.813	98,76%	10.843	99,03%
BUENO	119	1,09%	99	0,90%	134	1,22%	105	0,96%
REGULAR	0	0,00%	3	0,03%	2	0,02%	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%

Fuente: Aplicativo CRM





**Tabla 7. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes noviembre**

	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	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
EXCELENTE	10.822	98,87%	10.855	99,17%	10.825	98,89%	10.828	98,92%
BUENO	119	1,09%	88	0,80%	119	1,09%	115	1,05%
REGULAR	5	0,05%	3	0,03%	2	0,02%	3	0,03%
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 diciembre**

	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	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
EXCELENTE	6.918	98,94%	6.931	99,13%	6.899	98,67%	6.923	99,01%
BUENO	74	1,06%	61	0,87%	92	1,32%	67	0,96%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%	2	0,03%
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



## 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.