



**AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

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

**PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023**

**ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL**

**ABRIL 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, presencial y virtual (chat y videollamada), 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 enero y el 31 de marzo de 2023.

Para la elaboración del presente informe, se tomó 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, así como 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, telefónico y virtual (chat y videollamada).



## CONTENIDO

1. Cifras generales.....	4
2. Encuestas realizadas primer trimestre año 2023 .....	5
3. Encuestas realizadas en el canal telefónico.....	7
4. Encuestas realizadas en el canal presencial.....	8
5. Encuestas realizadas en el canal chat .....	10
6. Encuestas realizadas en el canal video conferencia .....	12
7. Conclusiones y recomendaciones .....	14



## 1. CIFRAS GENERALES

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones y encuestas realizadas en el transcurso del primer trimestre del año 2023 por parte de los agentes del centro de contacto de la Agencia Nacional de Tierras, en los canales telefónico, presencial virtual (chat y videollamada) dispuestos para el servicio de los ciudadanos.

**Tabla 1. Nivel de satisfacción usuario final**

Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	93,20%	2.225	Enero	99,67%	7.648
Febrero	92,66%	2.107	Febrero	99,81%	8.276
Marzo	90,92%	2.414	Marzo	99,73%	8.900
<b>Total</b>	<b>92,26%</b>	<b>6.746</b>	<b>Total</b>	<b>99,74%</b>	<b>24.824</b>

Chat			Video Conferencia		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	97,00%	185	Enero	98,08%	107
Febrero	94,11%	140	Febrero	98,38%	80
Marzo	94,69%	129	Marzo	98,55%	114
<b>Total</b>	<b>95,27%</b>	<b>454</b>	<b>Total</b>	<b>98,34%</b>	<b>301</b>

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior 32.325 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el primer trimestre del año 2023, equivalente al 51.71% de los ciudadanos atendidos (62.514) en los canales telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada). Del total recibido, 6.746 encuestas corresponden al canal telefónico, 24.824 al canal presencial y 755 al canal virtual. Se evidencia que el nivel de satisfacción en la atención por canal es óptimo y cumple lo exigido por los indicadores de servicio.



## 2. ENCUESTAS REALIZADAS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023

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 enero al 31 de marzo de 2023) **32.325** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **6.746** encuestas corresponden al canal telefónico, **24.824** al canal presencial y **755** al canal virtual.

Cada encuesta para los canales presencial y virtual 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: 1, 2, 3, 4 o 5 (siendo 5 excelente y 1 deficiente).

Por su parte para el canal telefónico se cuenta con una encuesta de satisfacción automática en el IVR al finalizar la llamada. A continuación, se relacionan las preguntas que se están aplicando.

- **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 **96.40%**, 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, presencial y virtual.

**Tabla 2. Número de encuestas diligenciadas**

	TELEFONICO	PRESENCIAL	CHAT	VIDEO LLAMADA
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas
Enero	2.225	7.648	185	107
Febrero	2.107	8.276	140	80
Marzo	2.414	8.900	129	114
<b>Total</b>	6.746	24.824	454	301

Fuente: Aplicativo UContact y CRM



### 3. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO

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

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

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	1.939	93.50%	1.939	90.24%	1.939	89.54%
BUENO	105	4.05%	105	4.23%	105	4.48%
REGULAR	25	0.72%	25	0.84%	25	0.72%
MALO	23	0.44%	23	0.77%	23	0.88%
DEFICIENTE	133	1.28%	133	3.92%	133	4.36%

Fuente: Aplicativo UContact

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

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	1.850	87.80%	1.856	88.09%	1.892	89.80%
BUENO	68	3.23%	134	6.36%	24	1.14%
REGULAR	17	0.81%	27	1.28%	14	0.66%
MALO	17	0.81%	31	1.41%	30	1.42%
DEFICIENTE	155	7.36%	59	2.80%	147	6.98%

Fuente: Aplicativo UContact

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

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	2.039	84.47%	2.048	84.84%	2.090	86.58%
BUENO	105	4.35%	165	6.84%	44	1.82%
REGULAR	31	1.28%	36	1.49%	17	0.70%
MALO	27	1.12%	33	1.37%	18	0.75%
DEFICIENTE	212	8.78%	132	5.47%	245	10.15%

Fuente: Aplicativo UContact



#### 4. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL

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

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

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	7.519	98.31%	7.533	98.50%	7.500	98.06%	7.548	98.69%
BUENO	129	1.69%	113	1.48%	148	1.94%	96	1.26%
REGULAR	0	0.00%	2	0.00%	0	0.00%	1	0.01%
MALO	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	0.004%
DEFICIENTE	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

Fuente: Aplicativo CRM

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

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	8.187	98.92%	8.213	99.24%	8.182	98.86%	8.209	99.19%
BUENO	89	1.08%	63	0.76%	94	1.14%	67	0.81%
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 marzo

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
EXCELENTE	8.780	98.65%	8.792	98.79%	8.785	98.71%	8.810	98.99%
BUENO	112	1.26%	80	0.90%	111	1.25%	89	1.00%
REGULAR	5	0.06%	27	0.30%	3	0.03%	1	0.01%
MALO	3	0.03%	1	0.01%	0	0.00%	0	0.00%
DEFICIENTE	0	0.00%	0	0.00%	1	0.01%	0	0.00%

Fuente: Aplicativo CRM



## 5. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL CHAT

En este capítulo del informe se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal virtual - chat.

**Tabla 9. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes enero**

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	165	89.19%	168	90.81%	159	85.95%	157	84.86%
BUENO	16	8.65%	12	6.49%	23	12.43%	24	12.97%
REGULAR	3	1.62%	4	2.16%	2	1.08%	4	2.16%
MALO	1	0.54%	1	0.54%	1	0.54%	0	0.00%
DEFICIENTE	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

Fuente: Aplicativo CRM

**Tabla 10. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes febrero**

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	113	80.71%	109	77.86%	112	80.00%	104	74.29%
BUENO	22	15.71%	21	15.00%	23	16.43%	31	22.14%
REGULAR	2	1.43%	8	5.71%	3	2.14%	2	1.43%
MALO	1	0.71%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.71%
DEFICIENTE	2	1.43%	2	1.43%	2	1.43%	2	1.43%

Fuente: Aplicativo CRM



Tabla 11. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes marzo

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
EXCELENTE	110	85.27%	104	80.62%	110	85.27%	106	82.17%
BUENO	13	10.08%	15	11.63%	14	10.85%	16	12.40%
REGULAR	1	0.78%	8	6.20%	1	0.78%	4	3.10%
MALO	1	0.78%	1	0.78%	2	1.55%	1	0.78%
DEFICIENTE	4	3.10%	1	0.78%	2	1.55%	2	1.55%

Fuente: Aplicativo CRM



## 6. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL VIDEO CONFERENCIA

En este capítulo del informe se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal virtual – videollamada

**Tabla 12. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes enero**

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	99	92.52%	99	92.52%	99	92.52%	96	89.72%
BUENO	7	6.54%	5	4.67%	8	7.48%	10	9.35%
REGULAR	0	0.00%	3	2.80%	0	0.00%	1	0.93%
MALO	1	0.93%	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 13. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes febrero**

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	74	92.50%	73	91.25%	75	93.75%	73	91.25%
BUENO	6	7.50%	7	8.75%	5	6.25%	6	7.50%
REGULAR	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.25%
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 14. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes marzo

CALIFICACIÓN	Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique la disposición para responder la consulta		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la oportunidad en la atención por este canal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
EXCELENTE	103	90.35%	110	96.49%	106	92.98%	106	92.98%
BUENO	10	8.77%	3	2.63%	8	7.02%	8	7.02%
REGULAR	1	0.88%	1	0.88%	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%



## 7. 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.