

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

TERCER TRIMESTRE AÑO 2023

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

OCTUBRE DE 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CIFRAS GENERALES.....	4
3. ENCUESTAS REALIZADAS TERCER TRIMESTRE AÑO 2023.....	5
4. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO.....	6
5. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL	8
6. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL CHAT	9
7. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL VIDEO CONFERENCIA	10
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12

1. 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 julio y el 30 de septiembre 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).

2. CIFRAS GENERALES

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones y encuestas realizadas en el transcurso del tercer 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
Julio	95,00%	3.010	Julio	99,82%	10.758
Agosto	94,08%	2.699	Agosto	99,71%	10.000
Septiembre	93,95%	3.089	Septiembre	99,85%	9.778
Total	94,34%	8.798	Total	99,79%	30.536

Chat			Video Conferencia		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Julio	96,71%	170	Julio	97,84%	95
Agosto	97,56%	166	Agosto	98,27%	26
Septiembre	96,96%	148	Septiembre	95,83%	6
Total	97,08%	484	Total	97,31%	127

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior 39.945 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el tercer trimestre del año 2023, equivalente al 50,99% de los ciudadanos atendidos (78.334) en los canales telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada). Del total recibido, 8.798 encuestas corresponden al canal telefónico, 30.536 al canal presencial y 611 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.

3. ENCUESTAS REALIZADAS TERCER 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 julio al 30 de septiembre de 2023) **39.945** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **8.798** encuestas corresponden al canal telefónico, **30.536** al canal presencial y **611** 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 **97,13%**, 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 CONFERENCIA
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas
Julio	3.010	10.758	170	95
Agosto	2.699	10.000	166	26
Septiembre	3.089	9.778	148	6
Total	8.798	30.536	484	127

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

4. 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

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2705	89,87%	2706	89,90%	2810	93,36%
BUENO	140	4,65%	205	6,81%	52	1,73%
REGULAR	15	0,50%	39	1,30%	21	0,70%
MALO	17	0,56%	15	0,50%	25	0,83%
DEFICIENTE	133	4,42%	45	1,50%	102	3,39%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes agosto

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2393	88,66%	2437	90,29%	2493	92,37%
BUENO	120	4,45%	151	5,59%	52	1,93%
REGULAR	24	0,89%	40	1,48%	17	0,63%
MALO	17	0,63%	22	0,82%	24	0,89%
DEFICIENTE	145	5,37%	49	1,82%	113	4,19%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes septiembre

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2737	88,60%	2748	88,96%	2822	91,36%
BUENO	127	4,11%	191	6,18%	46	1,49%
REGULAR	34	1,10%	50	1,62%	25	0,81%
MALO	25	0,81%	34	1,10%	27	0,87%
DEFICIENTE	166	5,37%	66	2,14%	169	5,47%

Fuente: Aplicativo UContact

5. 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

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	
	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje
EXCELENTE	10.677	99,25%	10.660	99,09%	10.698	99,44%	10.695	99,41%
BUENO	71	0,66%	43	0,40%	53	0,49%	61	0,57%
REGULAR	9	0,08%	55	0,51%	7	0,07%	2	0,02%
MALO	1	0,01%	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 agosto

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	
	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje
EXCELENTE	9.912	99,12%	9.885	98,85%	9.905	99,05%	9.850	98,50%
BUENO	83	0,83%	80	0,80%	85	0,85%	86	0,86%
REGULAR	5	0,05%	35	0,35%	5	0,05%	61	0,61%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%	1	0,01%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	3	0,03%	2	0,02%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 8. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes septiembre

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	
	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje
EXCELENTE	9.744	99,65%	9.680	99,00%	9.739	99,60%	9.743	99,64%
BUENO	31	0,32%	29	0,30%	34	0,35%	30	0,31%
REGULAR	2	0,02%	69	0,71%	5	0,05%	4	0,04%
MALO	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

6. 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 julio

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	
	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje
EXCELENTE	148	87,06%	148	87,06%	143	84,12%	147	86,47%
BUENO	21	12,35%	18	10,59%	25	14,71%	20	11,76%
REGULAR	0	0,00%	4	2,35%	1	0,59%	1	0,59%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	0,59%	0	0,00%	1	0,59%	2	1,18%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 10. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes agosto

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	
	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje
EXCELENTE	152	91,57%	148	89,16%	151	90,96%	148	89,16%
BUENO	13	7,83%	14	8,43%	14	8,43%	15	9,04%
REGULAR	0	0,00%	3	1,81%	0	0,00%	2	1,20%
MALO	1	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,60%	1	0,60%	1	0,60%

Fuente: Aplicativo CRM

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

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	
EXCELENTE	133	89,86%	133	89,86%	133	89,86%	133	89,86%
BUENO	10	6,76%	8	5,41%	12	8,11%	11	7,43%
REGULAR	3	2,03%	5	3,38%	2	1,35%	2	1,35%
MALO	1	0,68%	1	0,68%	0	0,00%	1	0,68%
DEFICIENTE	1	0,68%	1	0,68%	1	0,68%	1	0,68%

Fuente: Aplicativo CRM

7. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL VIDEO LLAMADA

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 julio

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	
EXCELENTE	88	92,63%	85	89,47%	85	89,47%	81	85,26%
BUENO	7	7,37%	10	10,53%	10	10,53%	14	14,74%
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 13. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes agosto

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	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
EXCELENTE	23	88,46%	24	92,31%	25	96,15%	24	92,31%
BUENO	3	11,54%	1	3,85%	1	3,85%	2	7,69%
REGULAR	0	0,00%	1	3,85%	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 14. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes septiembre

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	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
EXCELENTE	5	83,33%	5	83,33%	5	83,33%	4	66,67%
BUENO	1	16,67%	1	16,67%	1	16,67%	2	33,33%
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

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir implementando acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción para los ciudadanos y ciudadanas 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 y ciudadanas, 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.