

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

ENERO DE 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CIFRAS GENERALES.....	4
3. ENCUESTAS REALIZADAS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023	5
4. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO.....	7
5. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL	8
6. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL CHAT	9
7. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL VIDEO LLAMADA.....	10
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11

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 octubre y el 31 de diciembre 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 contestadas por la ciudadanía, 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 cuarto 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
Octubre	93,70%	4.227	Octubre	99,94%	12.769
Noviembre	94,14%	3.443	Noviembre	99,76%	6.706
Diciembre	94,26%	2.613	Diciembre	99,48%	6.478
Total	94,03%	10.283	Total	99,73%	25.953

Chat			Videollamada		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Octubre	96,96%	209	Octubre	95,00%	4
Noviembre	97,75%	238	Noviembre	98,59%	135
Diciembre	99,48%	170	Diciembre	98,00%	145
Total	98,06%	617	Total	97,20%	284

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior 37.137 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el cuarto trimestre del año 2023, equivalente al 45.35% de los ciudadanos atendidos (81.888) en los canales telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada). Del total recibido, 10.283 encuestas

corresponden al canal telefónico, 25.953 al canal presencial y 901 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 CUARTO 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 octubre al 31 de diciembre de 2023) **37.137** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **10.283** encuestas corresponden al canal telefónico, **25.953** al canal presencial y **901** 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 **97,25%**, 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, presencial y virtual.

Tabla 2. Número de encuestas diligenciadas

	TELEFONICO	PRESENCIAL	CHAT	VIDEOLLAMADA
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas
Octubre	4.227	12.769	209	4
Noviembre	3.443	6.706	238	135
Diciembre	2.613	6.478	170	145
Total	10.283	25.953	617	284

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

4. 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

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	3749	88,69%	3792	89,71%	3948	93,40%
BUENO	165	3,90%	261	6,17%	51	1,21%
REGULAR	27	0,64%	49	1,16%	15	0,35%
MALO	31	0,73%	32	0,76%	19	0,45%
DEFICIENTE	255	6,03%	93	2,20%	194	4,59%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes noviembre

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	3077	89,37%	3092	89,81%	3124	93,35%
BUENO	120	3,49%	189	5,49%	48	1,39%
REGULAR	34	0,99%	58	1,68%	22	0,64%
MALO	27	0,78%	27	0,78%	15	0,44%
DEFICIENTE	185	5,37%	77	2,24%	144	4,18%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes diciembre

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	2363	90,43%	2336	89,40%	2450	93,76%
BUENO	143	5,47%	98	3,75%	33	1,26%
REGULAR	34	1,30%	23	0,88%	9	0,34%
MALO	16	0,61%	18	0,69%	19	0,73%
DEFICIENTE	57	2,18%	138	5,28%	102	3,90%

Fuente: Aplicativo UContact

5. 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

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	12.754	99,88%	12.744	99,80%	12.755	99,89%	12.722	99,63%
BUENO	13	0,10%	11	0,09%	12	0,09%	18	0,14%
REGULAR	1	0,01%	12	0,09%	1	0,01%	27	0,21%
MALO	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	0,01%	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 7. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes noviembre

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	6.632	98,90%	6.653	99,21%	6.636	98,96%	6.634	98,93%
BUENO	65	0,97%	48	0,72%	61	0,91%	67	1,00%
REGULAR	6	0,09%	3	0,04%	3	0,04%	3	0,04%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	3	0,04%	0	0,00%
DEFICIENTE	3	0,04%	2	0,03%	3	0,04%	2	0,03%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 8. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes diciembre

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	6.425	99,18%	6.434	99,32%	6.423	99,15%	6.420	99,10%
BUENO	46	27,06%	39	22,94%	49	28,82%	50	29,41%
REGULAR	7	4,12%	3	1,76%	3	1,76%	6	3,53%
MALO	0	0,00%	1	0,59%	1	0,59%	1	0,59%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,59%	2	1,18%	1	0,59%

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 octubre

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	187	89,47%	184	88,04%	184	88,04%	183	87,56%
BUENO	17	8,13%	18	8,61%	22	10,53%	22	10,53%
REGULAR	4	1,91%	5	2,39%	1	0,48%	3	1,44%
MALO	0	0,00%	1	0,48%	1	0,48%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	0,48%	1	0,48%	1	0,48%	1	0,48%

Fuente: Aplicativo CRM

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

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	216	90,76%	216	90,76%	212	89,08%	216	90,76%
BUENO	19	7,98%	16	6,72%	23	9,66%	20	8,40%
REGULAR	3	1,26%	6	2,52%	3	1,26%	1	0,42%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,42%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,60%	1	0,60%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

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

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	161	94,71%	160	94,12%	159	93,53%	161	94,71%
BUENO	8	4,71%	9	5,29%	9	5,29%	8	4,71%
REGULAR	1	0,59%	1	0,59%	2	1,18%	1	0,59%
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

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 octubre

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	2	50,00%	4	100,00%	3	75,00%	3	75,00%
BUENO	2	50,00%	0	0,00%	1	25,00%	1	25,00%
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 noviembre

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	125	92,59%	131	97,04%	126	93,33%	123	91,11%
BUENO	9	6,67%	1	0,74%	9	6,67%	11	8,15%
REGULAR	1	0,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,74%
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 diciembre

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	131	90,34%	135	93,10%	130	89,66%	133	91,72%
BUENO	12	8,28%	9	6,21%	14	9,66%	11	7,59%
REGULAR	1	0,69%	0	0,00%	1	0,69%	1	0,69%
MALO	1	0,69%	1	0,69%	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.