

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

JULIO DE 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CIFRAS GENERALES.....	4
3. ENCUESTAS REALIZADAS PRIMER 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	11
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	13

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 abril y el 30 de junio 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 segundo 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
Abril	88,54%	1.762	Abril	99,85%	4.493
Mayo	92,91%	2.650	Mayo	99,81%	8.213
Junio	92,49%	2.877	Junio	99,89%	10.790
Total	91,31%	7.289	Total	99,85%	23.496

Chat			Video Conferencia		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Abril	96,31%	80	Abril	99,29%	28
Mayo	96,09%	128	Mayo	97,78%	63
Junio	96,89%	222	Junio	98,78%	86
Total	96,43%	430	Total	98,61%	177

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior 31.392 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el segundo trimestre del año 2023, equivalente al 47.96% de los ciudadanos atendidos (65.444) en los canales telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada). Del total recibido, 7.289 encuestas corresponden al canal telefónico, 23.496 al canal presencial y 607 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 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 abril al 30 de junio de 2023) **31.392** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **7.289** encuestas corresponden al canal telefónico, **23.496** al canal presencial y **607** 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 **96.55%**, 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
Abril	1.762	4.493	80	28
Mayo	2.650	8.213	128	63
Junio	2.877	10.790	222	86
Total	7.289	23.496	430	177

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

4. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO

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

Tabla 3. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes abril

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	1480	84,00%	1472	83,54%	1515	85,98%
BUENO	80	4,54%	123	6,98%	36	2,04%
REGULAR	25	1,42%	41	2,33%	17	0,96%
MALO	15	0,85%	18	1,02%	15	0,85%
DEFICIENTE	162	9,19%	108	6,13%	179	10,16%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes mayo

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2300	86,79%	2292	86,49%	2345	88,49%
BUENO	125	4,72%	191	7,21%	40	1,51%
REGULAR	33	1,25%	35	1,32%	14	0,53%
MALO	20	0,75%	33	1,25%	20	0,75%
DEFICIENTE	172	6,49%	99	3,74%	231	8,72%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes junio

CALIFICACIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL		INFORMACIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2540	88,29%	2570	89,33%	2682	93,22%
BUENO	121	4,21%	191	6,64%	43	1,49%
REGULAR	28	0,97%	42	1,46%	16	0,56%
MALO	25	0,87%	28	0,97%	22	0,76%
DEFICIENTE	163	5,67%	46	1,60%	114	3,96%

Fuente: Aplicativo UContact

5. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL

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

Tabla 6. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes abril

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	4.487	99,87%	4.447	98,98%	4.481	99,73%	4.478	99,67%
BUENO	5	0,11%	4	0,09%	7	0,16%	13	0,29%
REGULAR	1	0,02%	41	0,91%	4	0,09%	2	0,04%
MALO	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 7. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes mayo

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	8.190	99,72%	8.108	98,72%	8.191	99,73%	8.165	99,42%
BUENO	21	0,26%	10	0,12%	18	0,22%	42	0,51%
REGULAR	1	0,01%	93	1,13%	1	0,01%	4	0,05%
MALO	1	0,01%	1	0,01%	1	0,01%	2	0,02%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,01%	2	0,02%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 8. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes junio

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	10.749	99,62%	10.741	99,55%	10.750	99,63%	10.746	99,59%
BUENO	33	0,31%	8	0,07%	28	0,26%	39	0,36%
REGULAR	8	0,07%	41	0,38%	12	0,11%	2	0,02%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,03%
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 abril

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	66	82,50%	64	80,00%	68	85,00%	68	85,00%
BUENO	14	17,50%	12	15,00%	11	13,75%	12	15,00%
REGULAR	0	0,00%	4	5,00%	1	1,25%	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 10. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes mayo

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	107	83,59%	109	85,16%	105	82,03%	111	86,72%
BUENO	17	13,28%	15	11,72%	20	15,63%	15	11,72%
REGULAR	3	2,34%	3	2,34%	2	1,56%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	1	0,78%	2	1,56%
DEFICIENTE	1	0,78%	1	0,78%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

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

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	195	87,84%	192	86,49%	192	86,49%	191	86,04%
BUENO	25	11,26%	21	9,46%	26	11,71%	26	11,71%
REGULAR	2	0,90%	9	4,05%	4	1,80%	5	2,25%
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

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 abril

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	27	96,43%	26	92,86%	28	100,00%	28	100,00%
BUENO	1	3,57%	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%	1	3,57%	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 mayo

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	55	87,30%	55	87,30%	59	93,65%	58	92,06%
BUENO	8	12,70%	7	11,11%	4	6,35%	3	4,76%
REGULAR	0	0,00%	1	1,59%	0	0,00%	2	3,17%
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 junio

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	81	94,19%	82	95,35%	79	91,86%	84	97,67%
BUENO	5	5,81%	1	1,16%	7	8,14%	2	2,33%
REGULAR	0	0,00%	3	3,49%	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 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.