



El campo
es de todos

Minagricultura



AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

INFORME DE SATISFACCION DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS CANALES DE ATENCION DE SERVICIO AL CIUDADANO.

AÑO 2021

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

Octubre de 2021

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



El campo
es de todos

Minagricultura



INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de resultados de las encuestas realizadas a los Ciudadanos que se comunicaron o visitaron nuestros canales de atención 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 septiembre de 2021.

Línea de Atención en Bogotá
(+57 1) 5185858, opción 0

Agencia Nacional de Tierras
Calle 43 No. 57 - 41 Bogotá, Colombia
Sede Servicio al Ciudadano
Carrera 13 No. 54-55 Piso 1 Torre SH
www.agenciadetierras.gov.co

Agencia Nacional de Tierras
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano
Código Postal 111511



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 OCM, 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.

Es importante mencionar que, durante el tercer trimestre de 2021, se realizaron atenciones en el canal presencial, solo en los puntos de Servicio al Ciudadano habilitados conforme las políticas de la administración local y en cumplimiento de las medidas de bioseguridad decretada por el Gobierno Nacional y las administraciones locales.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Cifras Generales

Capítulo I: Numero de encuestas realizadas durante el año

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 de la vigencia 2021 por parte del Centro de Contacto y los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tierras, en cada uno de los canales dispuestos para el servicio de los Ciudadanos.

Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	94,13%	4.806	Enero	96,08%	2.732
Febrero	93,93%	7.901	Febrero	96,46%	4.494
Marzo	93,59%	8.555	Marzo	97,39%	4.972
Abril	85,48%	7.904	Abril	97,61%	3.506
Mayo	94,84%	7.200	Mayo	99,19%	184
Junio	94,79%	9.199	Junio	98,24%	3.082
Julio	94,87%	9.206	Julio	98,31%	3.075
Agosto	94,90%	8.508	Agosto	98,18%	7.000
Septiembre	94,85%	7.475	Septiembre	98,97%	6.425
Total	93,49%	70.754	Total	97,83%	35.470



CAPITULO I

ENCUESTAS REALIZADAS AÑO 2021.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de almacenamiento de atenciones CRM OCM, se evidencia que dentro del período objeto de evaluación (01 de julio al 30 de septiembre de 2021), **41.689** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **25.189** encuestas corresponden al canal telefónico y **16.500** al canal presencial.

Durante el mismo período de tiempo, la Agencia Nacional de Tierras dio asesoría y orientación por estos canales de Servicio, a un total de **52.587** Ciudadanos. Es así como el **79,28%** de ciudadanos asesorados diligenciaron la encuesta de satisfacción.

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 pregunta?
- ¿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:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Deficiente

Como resultado promedio de la evaluación del servicio prestado, se obtiene un nivel de satisfacción general de los ciudadanos del **99,65%**, valor que equivale a los resultados calificados como excelente y bueno.

A continuación, se presenta el número de encuestas diligenciadas mensualmente por parte de los ciudadanos, en cada canal de servicio.

Mes	Telefonico	Presencial
Julio	9.206	3.075
Agosto	8.508	7.000
Septiembre	7.475	6.425
Total	25.189	16.500



CAPITULO II

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFONICO:

A continuación, se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención. El porcentaje de la calificación excelente y bueno por parte de los ciudadanos en las **25.189** encuestas realizadas sobre atenciones prestadas en el canal fue del **99,65%**.

JULIO

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	7.163	77,81%	6.619	71,90%	6.885	74,79%	6.780	73,65%
BUENO	2.023	21,97%	2.554	27,74%	2.295	24,93%	2.383	25,89%
DEFICIENTE	13	0,14%	9	0,10%	6	0,07%	7	0,08%
MALO	4	0,04%	19	0,21%	18	0,20%	33	0,36%
REGULAR	3	0,03%	5	0,05%	2	0,02%	3	0,03%

AGOSTO

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	6.686	78,58%	6.232	73,25%	6.473	76,08%	6.377	74,95%
BUENO	1.807	21,24%	2.246	26,40%	2.015	23,68%	2.092	24,59%
DEFICIENTE	9	0,11%	26	0,31%	13	0,15%	31	0,36%
MALO	6	0,07%	4	0,05%	7	0,08%	6	0,07%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%

SEPTIEMBRE

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	5.779	77,31%	5.395	72,17%	5.628	75,29%	5.448	72,88%
BUENO	1.667	22,30%	2.053	27,46%	1.820	24,35%	1.983	26,53%
DEFICIENTE	17	0,23%	3	0,04%	7	0,09%	7	0,09%
MALO	12	0,16%	24	0,32%	19	0,25%	34	0,45%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%	3	0,04%



CAPITULO III

ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL:

A continuación, se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención. El porcentaje de calificación excelente y bueno por parte de los ciudadanos en las **16.500** encuestas realizadas sobre las atenciones prestadas en el canal fue del **99,93%**.

JULIO

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	2.913	94,73%	2.894	94,11%	2.909	94,60%	2.894	94,11%
BUENO	156	5,07%	181	5,89%	166	5,40%	176	5,72%
DEFICIENTE	5	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,16%
MALO	1	0,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

AGOSTO

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	6.737	96,23%	6.710	95,84%	6.722	96,01%	6.724	96,04%
BUENO	262	3,74%	288	4,11%	273	3,90%	276	3,94%
DEFICIENTE	2	0,03%	3	0,04%	6	0,09%	1	0,01%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

SEPTIEMBRE

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS							
	Usted percibe buena disposición para responder su consulta		Como 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	
	TOTAL	% PART	TOTAL	% PART	TOTAL	%PART	TOTAL	%PART
EXCELENTE	6.117	95,21%	6.102	94,97%	6.098	94,91%	6.096	94,88%
BUENO	302	4,70%	319	4,96%	322	5,01%	326	5,07%
DEFICIENTE	6	0,09%	4	0,06%	5	0,08%	3	0,05%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Durante el período objeto de evaluación (01 de julio al 30 de septiembre de 2021), 41.689 Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, de los cuales 25.189 encuestas corresponden al canal telefónico y **16.500** al canal presencial.
2. De los 25.189 Ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el canal telefónico, el **99,65%** calificaron entre excelente y bueno la asesoría recibida por parte de la Agencia Nacional de Tierras.
3. De los **16.500** Ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción en el canal presencial, el **99,93%** calificaron entre excelente y bueno la asesoría recibida por parte de la Agencia Nacional de Tierras.
4. 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, que actualmente corresponde al **0,21%** del total de Ciudadanos que evalúan el servicio prestado por la Entidad.
5. ES importante mantener la revisión de las bajas calificaciones del Ciudadano 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 la Entidad.