



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 2020**

**ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL**

**julio de 2020**

**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](http://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 junio de 2020.

**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](http://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 CRM Áyax, 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 segundo trimestre de 2020, no se realizaron atenciones en el canal presencial, dando cumplimiento de las medidas de cuarentena decretada por el Presidente de la República, en contingencia por la pandemia del COVID – 19. Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente informe no se incluyen cifras referentes a la gestión de atención al ciudadano de manera presencial.

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

### **Conclusiones y Recomendaciones**



El campo  
es de todos

Minagricultura



## CIFRAS GENERALES

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones y encuestas realizadas en el transcurso de la vigencia 2020 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.

Teléfono			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	94.03%	3,818	Enero	96.63%	6,928
Febrero	93.88%	3,836	Febrero	97.02%	8,343
Marzo	93.65%	2,440	Marzo	97.24%	4,226
Abril	93.62%	2,648	Abril	0.00%	0
Mayo	93.68%	2,949	Mayo	0.00%	0
Junio	94.39%	2,117	Junio	0.00%	0
<b>Total</b>	<b>93.88%</b>	<b>17,808</b>	<b>Total</b>	<b>96.96%</b>	<b>19,497</b>

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](http://www.agenciadetierras.gov.co)

Agencia Nacional de Tierras  
Código Postal 111321

Sede Servicio al Ciudadano  
Código Postal 111511



## CAPITULO I

### ENCUESTAS REALIZADAS AÑO 2020.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de almacenamiento de atenciones CRM Áyax, se evidencia que dentro del período objeto de evaluación (01 de abril al 30 de junio de 2020), **7.714** Ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Todas las encuestas recibidas son correspondientes al canal telefónico, teniendo en cuenta lo ya expuesto frene al cumplimiento de la cuarentena obligatoria.

Durante el mismo período de tiempo, la Agencia Nacional de Tierras dio asesoría y orientación por este canal de Servicio, a un total de **12.624** Ciudadanos. Es así como el **61.11 %** 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 **99,61%**, 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
Abril	2,648
Mayo	2,949
Junio	2,117
<b>Total</b>	<b>7,714</b>



## CAPITULO II

## ENCUESTAS REALIZADAS 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 del ciudadano en las **10.094** atenciones prestadas en el canal fue del **99,61%**.

**abril:**

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposicion 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	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	1,844	69.64%	1,743	65.82%	1,864	70.39%	1,840	69.49%
BUENO	799	30.17%	888	33.53%	772	29.15%	800	30.21%
REGULAR	2	0.08%	9	0.34%	6	0.23%	5	0.19%
MALO	0	0.00%	2	0.08%	0	0.00%	1	0.04%
DEFICIENTE	3	0.11%	6	0.23%	6	0.23%	2	0.08%

**mayo:**

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposicion 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	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	2,102	70.87%	1,962	66.15%	2,092	70.53%	2,081	70.16%
BUENO	856	28.86%	973	32.81%	865	29.16%	875	29.50%
REGULAR	3	0.10%	15	0.51%	5	0.17%	3	0.10%
MALO	1	0.03%	1	0.03%	1	0.03%	2	0.07%
DEFICIENTE	4	0.13%	15	0.51%	3	0.10%	5	0.17%

**junio:**

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposicion 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	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	1,571	74.21%	1,443	68.16%	1,568	74.07%	1,553	73.36%
BUENO	542	25.60%	666	31.46%	543	25.65%	557	26.31%
REGULAR	3	0.14%	6	0.28%	3	0.14%	3	0.14%
MALO	0	0.00%	1	0.05%	1	0.05%	1	0.05%
DEFICIENTE	1	0.05%	1	0.05%	2	0.09%	3	0.14%



El campo  
es de todos

Minagricultura



### CAPITULO III

#### **ENCUESTAS REALIZADAS CANAL PRESENCIAL:**

Teniendo en cuenta lo ya mencionado, durante este período del informe NO se realizaron atenciones en el canal presencial, por lo cual tampoco hay encuestas de satisfacción.

**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](http://www.agenciadetierras.gov.co)

**Agencia Nacional de Tierras**  
Código Postal 111321

**Sede Servicio al Ciudadano**  
Código Postal 111511



## 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, que actualmente corresponde al **0,39%** del total de Ciudadanos que evalúan el servicio prestado por la Entidad.
2. 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.