

**AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

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

**AÑO 2019**

**ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL**

**Abril de 2019**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia  
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 1 de enero al 31 de marzo de 2019.



## **INFORME DE RESULTADOS, A LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCION 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.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

### **Cifras Generales**

**Capítulo I:** Numero de encuestas realizadas durante el año

**Capitulo II:** Satisfacción en el canal telefónico

**Capitulo 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 2019 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.

 <b>El futuro es de todos</b>			<b>Gobierno de Colombia</b> Minagricultura			 <b>Agencia Nacional de Tierras</b> JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO		
Telefónico			Presencial					
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas			
Enero	94,80%	2.839	Enero	97,80%	5.226			
Febrero	94,50%	2.065	Febrero	98,30%	4.434			
Marzo	94,20%	2.811	Marzo	97,90%	6.450			
<b>Total</b>	<b>94,50%</b>	<b>7.715</b>	<b>Total</b>	<b>98,00%</b>	<b>16.110</b>			

## CAPITULO I

### ENCUESTAS REALIZADAS AÑO 2019.

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 enero de 2019 al 31 de marzo del 2019), **23.825** ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **7.715** encuestas corresponden al canal telefónico y **16.610** al canal presencial.

Durante el mismo período de tiempo, la Agencia Nacional de Tierras dio asesoría y orientación por estos dos canales de Servicio, a un total de **34.041** Ciudadanos. Es así como el **69.99 %** 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 **99,52%**, 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
Enero	2.839	5.226
Febrero	2.065	4.434
Marzo	2.811	6.450
<b>Total</b>	<b>7.715</b>	<b>16.110</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 **15.099** atenciones prestadas en el canal fue del **99,10%**.

#### ✚ Enero:

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposición 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		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	2.130	75,03%	2.055	72,38%	2.151	75,77%	2.198	77,42%
BUENO	692	24,37%	753	26,52%	660	23,25%	620	21,84%
REGULAR	14	0,49%	25	0,88%	22	0,77%	17	0,60%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	3	0,11%	6	0,21%	6	0,21%	4	0,14%

#### ✚ Febrero:

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposición 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		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	1.519	73,56%	1.416	68,57%	1.487	72,01%	1.504	72,83%
BUENO	536	25,96%	619	29,98%	556	26,92%	536	25,96%
REGULAR	7	0,34%	18	0,87%	15	0,73%	20	0,97%
MALO	0	0,00%	3	0,15%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	3	0,15%	9	0,44%	7	0,34%	5	0,24%

#### ✚ Marzo:

	CANAL TELEFONICO							
	Usted percibe buena disposición 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		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	2.086	74,21%	1.959	69,69%	2.080	74,00%	2.056	73,14%
BUENO	710	25,26%	827	29,42%	717	25,51%	720	25,61%
REGULAR	10	0,36%	21	0,75%	1	0,04%	26	0,92%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,04%
DEFICIENTE	5	0,18%	4	0,14%	13	0,46%	8	0,28%



### CAPITULO III

#### ENCUESTAS REALIZADAS 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 del ciudadano en las **18.942** atenciones prestadas en el canal fue del **99,92%**.

##### 📅 Enero:

	CANAL PRESENCIAL							
	Usted percibe buena disposición 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		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	4.674	89,44%	4.608	88,17%	4.674	89,44%	4.664	89,25%
BUENO	549	10,51%	614	11,75%	550	10,52%	561	10,73%
REGULAR	3	0,06%	2	0,04%	2	0,04%	1	0,02%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	2	0,04%	0	0,00%	0	0,00%

##### 📅 Febrero:

	CANAL PRESENCIAL							
	Usted percibe buena disposición 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		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	3.986	89,90%	3.921	88,43%	3.995	90,10%	3.975	89,65%
BUENO	444	10,01%	510	11,50%	438	9,88%	455	10,26%
REGULAR	4	0,09%	2	0,05%	1	0,02%	2	0,05%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%	2	0,05%

##### 📅 Marzo:

	CANAL PRESENCIAL							
	Usted percibe buena disposición 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		La información suministrada fue clara y satisfactoria	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	5.810	90,08%	5.733	88,88%	5.830	90,39%	5.827	90,34%
BUENO	635	9,84%	707	10,96%	617	9,57%	615	9,53%
REGULAR	2	0,03%	7	0,11%	2	0,03%	6	0,09%
MALO	2	0,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	0,02%	3	0,05%	1	0,02%	2	0,03%



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir implementando acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción.
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.

