

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

Julio de 2019



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
Minagricultura**



**Agencia
Nacional de Tierras**
JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO

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 abril al 30 de junio 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.



**El futuro
es de todos**

Gobierno
de Colombia
Minagricultura



**Agencia
Nacional de Tierras**
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
Abril	94,40%	2.902	Abril	97,23%	6.638
Mayo	94,45%	3.896	Mayo	97,14%	9.258
Junio	94,39%	3.092	Junio	96,70%	6.850
Total	94,46%	17.605	Total	97,51%	38.856



**El futuro
es de todos**

Gobierno
de Colombia
Minagricultura



**Agencia
Nacional de Tierras**
JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO

CAPITULO I

ENCUESTAS REALIZADAS DURANTE EL 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 abril de 2019 al 31 de junio del 2019), **32.636** ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **9.890** encuestas corresponden al canal telefónico y **22.746** 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 **41.753** Ciudadanos. Es así como el **78.16 %** 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 **99,73%**, 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
Abril	2.902	6.638
Mayo	3.896	9.258
Junio	3.092	6.850
Total	9.890	22.746

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 **9.890** atenciones prestadas en el canal fue del **99,43%**.

✚ Abril:

	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	2.208	76,09%	2.038	70,23%	2.174	74,91%	2.105	72,54%
BUENO	682	23,50%	825	28,43%	705	24,29%	772	26,60%
REGULAR	8	0,28%	29	1,00%	15	0,52%	19	0,65%
MALO	2	0,07%	2	0,07%	4	0,14%	3	0,10%
DEFICIENTE	2	0,07%	8	0,28%	4	0,14%	3	0,10%

✚ Mayo:

	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	2.923	75,03%	2.771	71,12%	2.897	74,36%	2.885	74,05%
BUENO	950	24,38%	1.080	27,72%	960	24,64%	968	24,85%
REGULAR	16	0,41%	32	0,82%	22	0,56%	24	0,62%
MALO	0	0,00%	4	0,10%	2	0,05%	3	0,08%
DEFICIENTE	7	0,18%	9	0,23%	15	0,39%	16	0,41%



🚩 **Junio:**

	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	2.337	75,58%	2.200	71,15%	2.281	73,77%	2.271	73,45%
BUENO	734	23,74%	853	27,59%	776	25,10%	782	25,29%
REGULAR	11	0,36%	29	0,94%	30	0,97%	29	0,94%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,10%
DEFICIENTE	10	0,32%	10	0,32%	5	0,16%	7	0,23%

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 **22.746** atenciones prestadas en el canal fue del **99,86%**.

🚩 **Abril:**

	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	5.747	86,58%	5.631	84,83%	5.763	86,82%	5.761	86,79%
BUENO	887	13,36%	1.002	15,09%	871	13,12%	870	13,11%
REGULAR	4	0,06%	5	0,08%	3	0,05%	6	0,09%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%

🚩 **Mayo:**

	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	7.966	86,04%	7.841	84,69%	8.053	86,98%	8.017	86,60%
BUENO	1.277	13,79%	1.396	15,08%	1.190	12,85%	1.222	13,20%
REGULAR	5	0,05%	7	0,08%	2	0,02%	8	0,09%
MALO	2	0,02%	2	0,02%	1	0,01%	2	0,02%
DEFICIENTE	8	0,09%	12	0,13%	12	0,13%	9	0,10%



🇨🇴 **Junio:**

	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	5.718	83,47%	5.646	82,42%	5.786	84,47%	5.747	83,90%
BUENO	1.119	16,34%	1.179	17,21%	1.052	15,36%	1.079	15,75%
REGULAR	1	0,01%	4	0,06%	0	0,00%	5	0,07%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	2	0,03%	0	0,00%
DEFICIENTE	12	0,18%	21	0,31%	10	0,15%	19	0,28%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La implementación de acciones de mejora permite aumentar el nivel de satisfacción y fortalecer los canales de atención al ciudadano.
2. Debe evaluarse y hacerse la revisión de las bajas calificaciones del ciudadano para determinar los motivos de insatisfacción, identificando las causas y las alternativas de fortalecimiento que permitan incrementar la satisfacción del Ciudadano, frente a la asesoría y orientación recibida por parte de la Entidad.
3. Es fundamental tener en cuenta que mes a mes se ha incrementado el número de usuarios que acceden a los servicios de la Agencia mediante los diferentes canales de atención al ciudadano, lo cual implica que los avances y la calificación esta dada por el aumento de la demanda de servicios y la ampliación de cobertura en el territorio.

