



El campo
es de todos

Minagricultura



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

octubre de 2019

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



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 julio y el 30 de septiembre de 2019.



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.

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



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 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
Julio	94.66%	3,893	Julio	96.46%	8,917
Agosto	94.12%	3,358	Agosto	96.60%	8,087
Septiembre	93.77%	3,457	Septiembre	95.88%	7,809
Total	94.37%	28,313	Total	97.11%	63,669

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



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 julio de 2019 al 30 de septiembre del 2019), **35.521** ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **10.708** encuestas corresponden al canal telefónico y **24.813** 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 **40.774** Ciudadanos. Es así como el **87.12 %** 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 **99,80%**, 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	3,893	8,917
Agosto	3,358	8,087
Septiembre	3,457	7,809
Total	10,708	24,813

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 **10.708** atenciones prestadas en el canal fue del **99,59%**.

 **julio:**

	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	3,003	77.14%	2,784	71.51%	2,934	75.37%	2,873	73.80%
BUENO	876	22.50%	1,076	27.64%	916	23.53%	984	25.28%
REGULAR	9	0.23%	22	0.57%	32	0.82%	26	0.67%
MALO	2	0.05%	7	0.18%	7	0.18%	3	0.08%
DEFICIENTE	3	0.08%	4	0.10%	4	0.10%	7	0.18%

 **agosto:**

	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	2,443	72.75%	2,349	69.95%	2,463	73.35%	2,419	72.04%
BUENO	898	26.74%	970	28.89%	866	25.79%	900	26.80%
REGULAR	10	0.30%	27	0.80%	15	0.45%	24	0.71%
MALO	3	0.09%	8	0.24%	7	0.21%	9	0.27%
DEFICIENTE	4	0.12%	4	0.12%	7	0.21%	6	0.18%


 **septiembre:**

	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	2,455	71.02%	2,335	67.54%	2,479	71.71%	2,423	70.09%
BUENO	989	28.61%	1,091	31.56%	952	27.54%	999	28.90%
REGULAR	2	0.06%	24	0.69%	4	0.12%	26	0.75%
MALO	7	0.20%	5	0.14%	16	0.46%	5	0.14%
DEFICIENTE	4	0.12%	2	0.06%	6	0.17%	4	0.12%

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 **24.813** atenciones prestadas en el canal fue del **99,89%**.

 **julio:**

	CANAL PRESENCIAL							
	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	7,404	83.03%	7,355	82.48%	7,450	83.55%	7,378	82.74%
BUENO	1,507	16.90%	1,537	17.24%	1,447	16.23%	1,500	16.82%
REGULAR	2	0.02%	6	0.07%	2	0.02%	10	0.11%
MALO	0	0.00%	1	0.01%	2	0.02%	3	0.03%
DEFICIENTE	4	0.04%	18	0.20%	16	0.18%	26	0.29%



El campo
es de todos

Minagricultura



 agosto:

	CANAL PRESENCIAL							
	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	6,771	83.73%	6,740	83.34%	6,790	83.96%	6,756	83.54%
BUENO	1,303	16.11%	1,311	16.21%	1,274	15.75%	1,294	16.00%
REGULAR	3	0.04%	8	0.10%	0	0.00%	3	0.04%
MALO	10	0.12%	28	0.35%	19	0.23%	32	0.40%
DEFICIENTE	0	0.00%	0	0.00%	4	0.05%	2	0.02%

 septiembre:

	CANAL PRESENCIAL							
	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	6,271	80.30%	6,234	79.83%	6,280	80.42%	6,271	80.30%
BUENO	1,529	19.58%	1,549	19.84%	1,498	19.18%	1,505	19.27%
REGULAR	4	0.05%	7	0.09%	4	0.05%	5	0.06%
MALO	2	0.03%	2	0.03%	0	0.00%	1	0.01%
DEFICIENTE	3	0.04%	17	0.22%	27	0.35%	27	0.35%

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



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 los canales presencial y telefónico, que actualmente corresponde al 0,26% 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.