



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**

**enero 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 octubre y el 31 de diciembre 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](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 el servicio prestado 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**



## 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.



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
Octubre	93.79%	3,541	Octubre	96.19%	8,428
Noviembre	93.80%	3,092	Noviembre	96.50%	7,033
Diciembre	93.95%	2,525	Diciembre	96.76%	5,992
<b>Total</b>	<b>94.24%</b>	<b>37,471</b>	<b>Total</b>	<b>96.95%</b>	<b>85,122</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 octubre de 2019 al 31 de diciembre del 2019), **30.611** ciudadanos diligenciaron la Encuesta de Satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **9.158** encuestas corresponden al canal telefónico y **21.453** 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 **34.430** Ciudadanos. Es así como el **88.91 %** 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 **99,89%**, 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
Octubre	3,541	8,428
Noviembre	3,092	7,033
Diciembre	2,525	5,992
<b>Total</b>	<b>9,158</b>	<b>21,453</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 **9.158** atenciones prestadas en el canal fue del **99,74%**.

#### octubre:

	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 Formulada		La Información Suministrada Fue Clara Y Satisfactoria	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	2,525	71.31%	2,389	67.47%	2,505	70.74%	2,465	69.61%
BUENO	1,005	28.38%	1,137	32.11%	1,015	28.66%	1,051	29.68%
REGULAR	7	0.20%	9	0.25%	12	0.34%	17	0.48%
MALO	1	0.03%	2	0.06%	2	0.06%	4	0.11%
DEFICIENTE	3	0.08%	4	0.11%	7	0.20%	4	0.11%

#### noviembre:

	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 Formulada		La Información Suministrada Fue Clara Y Satisfactoria	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
EXCELENTE	2,199	71.12%	2,090	67.59%	2,173	70.28%	2,147	69.44%
BUENO	887	28.69%	984	31.82%	909	29.40%	929	30.05%
REGULAR	4	0.13%	15	0.49%	7	0.23%	10	0.32%
MALO	1	0.03%	2	0.06%	1	0.03%	1	0.03%
DEFICIENTE	1	0.03%	1	0.03%	2	0.06%	5	0.16%



**diciembre:**

	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	1,805	71.49%	1,713	67.84%	1,834	72.63%	1,796	71.13%
BUENO	713	28.24%	799	31.64%	674	26.69%	713	28.24%
REGULAR	1	0.04%	8	0.32%	1	0.04%	10	0.40%
MALO	3	0.12%	0	0.00%	12	0.48%	0	0.00%
DEFICIENTE	3	0.12%	5	0.20%	4	0.16%	6	0.24%

### 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 **21.453** atenciones prestadas en el canal fue del **99,95%**.

**octubre:**

	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	6,825	80.98%	6,814	80.85%	6,860	81.40%	6,856	81.35%
BUENO	1,599	18.97%	1,607	19.07%	1,556	18.46%	1,565	18.57%
REGULAR	1	0.01%	1	0.01%	2	0.02%	3	0.04%
MALO	2	0.02%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.01%
DEFICIENTE	1	0.01%	6	0.07%	10	0.12%	3	0.04%



**noviembre:**

	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	5,845	83.11%	5,775	82.11%	5,814	82.67%	5,815	82.68%
BUENO	1,186	16.86%	1,253	17.82%	1,216	17.29%	1,211	17.22%
REGULAR	0	0.00%	0	0.00%	1	0.01%	2	0.03%
MALO	0	0.00%	1	0.01%	0	0.00%	0	0.00%
DEFICIENTE	2	0.03%	4	0.06%	2	0.03%	5	0.07%

**diciembre:**

	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	5,060	84.45%	4,997	83.39%	5,049	84.26%	5,031	83.96%
BUENO	928	15.49%	992	16.56%	937	15.64%	953	15.90%
REGULAR	0	0.00%	0	0.00%	1	0.02%	0	0.00%
MALO	4	0.07%	0	0.00%	1	0.02%	0	0.00%
DEFICIENTE	0	0.00%	3	0.05%	4	0.07%	8	0.13%



## 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 **0,11%** 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.
3. Es necesario identificar la carga de trabajo para atender de manera oportuna todas las PQRSD que ingresan a la Agencia, con el fin de determinar las necesidades en materia de planta de personal, así como las oportunidades de mejora en el aplicativo ORFEO.