

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

**INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LOS
CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

ABRIL 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CIFRAS GENERALES	4
3. ENCUESTAS REALIZADAS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024	5
4. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO	7
5. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL	8
6. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL CHAT	9
7. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL VIDEO LLAMADA	10
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe de resultados de las encuestas realizadas a la ciudadanía que se comunicó o visitaron los canales de atención telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada), 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 enero y el 31 de marzo de 2024.

Para la elaboración del presente informe, se tomó como fuentes de información los registros contenidos en el aplicativo de registro de usuarios CRM e IVR, el cual recopila todas las atenciones y asesorías realizadas, así como las encuestas contestadas por la ciudadanía, donde se evalúa la asesoría prestada por los agentes de servicio a la ciudadanía 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, telefónico y virtual (chat y videollamada).

2. CIFRAS GENERALES

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones y encuestas realizadas en el transcurso del primer trimestre del año 2024 por parte de los agentes del centro de contacto de la Agencia Nacional de Tierras, en los canales telefónico, presencial virtual (chat y videollamada) dispuestos para el servicio de los ciudadanos.

Tabla 1. Nivel de satisfacción usuario final

Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	92.98%	3.726	Enero	99.78%	10.322
Febrero	95.53%	4.047	Febrero	99.71%	10.829
Marzo	95.12%	2.998	Marzo	99.73%	10.218
Total	94.54%	10.771	Total	99.74%	31.369

Chat			Videollamada		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Enero	94.53%	179	Enero	98.71%	228
Febrero	95.92%	174	Febrero	97.42%	165
Marzo	99.19%	105	Marzo	99.20%	132
Total	96.55%	458	Total	98.44%	525

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior **43.123** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el primer trimestre del año 2024, equivalente al 48.78% de los ciudadanos atendidos (**88.402**) en los canales telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada). Del total recibido, 10.771 encuestas corresponden al canal telefónico, 31.369 al canal presencial y 983 al canal virtual. Se evidencia que

el nivel de satisfacción en la atención por canal es óptimo y cumple lo exigido por los indicadores de servicio.

3. ENCUESTAS REALIZADAS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

De acuerdo con la información contenida en el sistema de almacenamiento de atenciones CRM e IVR, operados por el Centro de Contacto dentro del período objeto de evaluación (01 de enero y el 31 de marzo de 2024.) **43.123** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **10.771** encuestas corresponden al canal telefónico, **31.369** al canal presencial y **983** al canal virtual.

Cada encuesta para los canales presencial y virtual 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 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?

Las posibles respuestas para cada una de las preguntas por parte de los ciudadanos son: 1, 2, 3, 4 o 5 (siendo 5 excelente y 1 deficiente).

Por su parte para el canal telefónico se cuenta con una encuesta de satisfacción automática en el IVR al finalizar la llamada. A continuación, se relacionan las preguntas que se están aplicando.

- **Pregunta 1 satisfacción general:** (escala)

“Utilizando las teclas de su teléfono en una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido”

- **Pregunta 2 información suministrada: (escala)**

"En una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 deficiente, por favor indíquenos si la información suministrada fue clara".

- **Pregunta 3 agente resolvió a inquietud: (binaria)**

"El agente resolvió su inquietud en esta llamada. Marque 5 si está de acuerdo o marque 1 si está en desacuerdo"

Como resultado promedio de la evaluación del servicio prestado, se obtiene un nivel de satisfacción general de los ciudadanos del **97.32%**, valor que equivale a los resultados calificados como 5 y 4. A continuación, se presenta el número de encuestas diligenciadas mensualmente por parte de los ciudadanos, en el canal telefónico, presencial y virtual.

Tabla 2. Número de encuestas diligenciadas

	TELEFONICO	PRESENCIAL	CHAT	VIDEOLLAMADA
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas
Enero	3.726	10.322	179	228
Febrero	4.047	10.829	174	165
Marzo	2.998	10.218	105	132
Total	10.771	31.369	458	525

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

4. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el primer trimestre discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en canal telefónico.

Tabla 3. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes enero

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	3217	86,34%	3225	86,55%	3355	90,04%
BUENO	139	3,73%	207	5,56%	49	1,32%
REGULAR	61	1,64%	71	1,91%	30	0,81%
MALO	30	0,81%	38	1,02%	21	0,56%
DEFICIENTE	279	7,49%	185	4,97%	271	7,27%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes febrero

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	3620	89,45%	3631	89,72%	3766	93,06%
BUENO	174	4,30%	224	5,53%	61	1,51%
REGULAR	46	1,14%	86	2,13%	28	0,69%
MALO	23	0,57%	34	0,84%	30	0,74%
DEFICIENTE	184	4,55%	72	1,78%	162	4,00%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes marzo

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	2672	89,13%	2715	90,56%	2779	92,70%
BUENO	110	3,67%	134	4,47%	41	1,37%
REGULAR	30	1,00%	53	1,77%	13	0,43%
MALO	20	0,67%	28	0,93%	22	0,73%
DEFICIENTE	166	5,54%	68	2,27%	143	4,77%

Fuente: Aplicativo UContact

5. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL

En este capítulo del informe se presentan los resultados obtenidos durante el primer trimestre discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal presencial.

Tabla 6. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes enero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	10.208	98,82%	10.233	99,06%	10.243	99,16%	10.262	99,34%
BUENO	105	1,02%	82	0,79%	70	0,68%	53	0,51%
REGULAR	12	0,12%	10	0,10%	12	0,12%	9	0,09%
MALO	5	0,05%	4	0,04%	5	0,05%	6	0,06%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 7. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes febrero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	10.655	98,39%	10.717	98,97%	10.717	98,97%	10.734	99,12%
BUENO	141	1,30%	93	0,86%	90	0,83%	76	0,70%
REGULAR	23	0,21%	10	0,09%	17	0,16%	13	0,12%
MALO	5	0,05%	5	0,05%	2	0,02%	3	0,03%
DEFICIENTE	5	0,05%	4	0,04%	3	0,03%	3	0,03%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 8. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes marzo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	10.071	98,56%	10.107	98,91%	10.114	98,98%	10.120	99,04%
BUENO	126	1,23%	91	0,89%	89	0,87%	87	0,85%
REGULAR	13	0,13%	13	0,13%	10	0,10%	7	0,07%
MALO	2	0,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	6	0,06%	7	0,07%	5	0,05%	4	0,04%

Fuente: Aplicativo CRM

6. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL CHAT

En este capítulo del informe se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal virtual - chat.

Tabla 9. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes enero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje
EXCELENTE	147	83,05%	143	80,79%	139	78,53%	140	79,10%
BUENO	26	14,69%	21	11,86%	22	12,43%	19	10,73%
REGULAR	3	1,69%	11	6,21%	15	8,47%	17	9,60%
MALO	1	0,56%	1	0,56%	1	0,56%	1	0,56%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,56%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 10. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes febrero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje
EXCELENTE	151	86,78%	155	89,08%	152	87,36%	156	89,66%
BUENO	14	8,05%	10	5,75%	14	8,05%	10	5,75%
REGULAR	6	3,45%	5	2,87%	4	2,30%	5	2,87%
MALO	0	0,00%	1	0,57%	1	0,57%	0	0,00%
DEFICIENTE	3	1,72%	3	1,72%	3	1,72%	3	1,72%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 11. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes marzo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje
EXCELENTE	100	95,24%	100	95,24%	100	95,24%	103	98,10%
BUENO	5	4,76%	5	4,76%	5	4,76%	2	1,90%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

7. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL VIDEOLLAMADA

En este capítulo del informe se presentan los resultados discriminados por pregunta, calificación brindada y mes de la atención en el canal virtual – videollamada.

Tabla 12. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes enero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje
EXCELENTE	208	93,69%	208	93,69%	211	95,05%	212	95,50%
BUENO	12	5,41%	11	4,95%	8	3,60%	8	3,60%
REGULAR	2	0,90%	3	1,35%	3	1,35%	2	0,90%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 13. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes febrero

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje
EXCELENTE	144	87,27%	147	89,09%	145	87,88%	147	89,09%
BUENO	19	11,52%	16	9,70%	19	11,52%	16	9,70%
REGULAR	2	1,21%	2	1,21%	1	0,61%	1	0,61%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,61%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 14. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes marzo

Calificación	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje	Conteo	Porcentaje
EXCELENTE	128	96,97%	125	94,70%	126	95,45%	128	96,97%
BUENO	4	3,03%	7	5,30%	6	4,55%	4	3,03%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir implementando acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción para la ciudadanía que califica la atención entre regular, malo y deficiente, para el canal telefónico y presencial.
2. Mantener la revisión en las calificaciones brindadas por la ciudadanía, 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 los agentes de atención al ciudadano.
3. Fortalecer el plan de acción por parte de área de calidad realizando monitoreo focalizado general a los canales de atención. Implementación de monitoreos en línea que permitan evidenciar falencias y lograr la entrega, así como el registro óptimo de información.