

**AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS**

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

**SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2024**

**ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL**

**JULIO 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 abril y el 30 de junio 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 segundo 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
Abril	95,40%	3.595	Abril	99,42%	11.717
Mayo	95,98%	3.292	Mayo	99,65%	10.305
Junio	96,14%	2.657	Junio	99,78%	9.450
<b>Total</b>	<b>95,84%</b>	<b>9.544</b>	<b>Total</b>	<b>99,62%</b>	<b>31.472</b>

  

Chat			Video Llamada		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Abril	97,06%	141	Abril	98,36%	177
Mayo	97,46%	124	Mayo	98,88%	161
Junio	97,33%	90	Junio	98,59%	191
<b>Total</b>	<b>97,28%</b>	<b>355</b>	<b>Total</b>	<b>98,61%</b>	<b>529</b>

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior **41.900** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el segundo trimestre del año 2024, equivalente al 48.55% de los ciudadanos atendidos (**85.680**) en los canales telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada). Del total recibido, **9.544** encuestas corresponden al canal telefónico, **31.472** al canal presencial y **884** 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 SEGUNDO 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 abril y el 30 de junio de 2024.) **41.900** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, **9.544** encuestas corresponden al canal telefónico, **31.472** al canal presencial y **884** 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 **97.84%**, 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	VIDEO LLAMADA
Mes	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas	No. Encuestas
<b>Abril</b>	3.595	11.717	141	177
<b>Mayo</b>	3.292	10.305	124	161
<b>Junio</b>	2.657	9.450	90	191
<b>Total</b>	9.544	31.472	355	529

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

#### 4. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO

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

**Tabla 3. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes abril**

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	3.203	89,10%	3.259	90,65%	3.340	92,91%
BUENO	145	4,03%	185	5,15%	49	1,36%
REGULAR	33	0,92%	52	1,45%	26	0,72%
MALO	31	0,86%	28	0,78%	35	0,97%
DEFICIENTE	183	5,09%	71	1,97%	145	4,03%

Fuente: Aplicativo UContact

**Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes mayo**

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	2.953	89,70%	3.002	91,19%	3.103	94,26%
BUENO	126	3,83%	156	4,74%	50	1,52%
REGULAR	35	1,06%	57	1,73%	23	0,70%
MALO	23	0,70%	22	0,67%	17	0,52%
DEFICIENTE	155	4,71%	55	1,67%	99	3,01%

Fuente: Aplicativo UContact

**Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes junio**

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
EXCELENTE	2.407	90,59%	2.433	91,57%	2.501	94,13%
BUENO	87	3,27%	134	5,04%	33	1,24%
REGULAR	26	0,98%	40	1,51%	19	0,72%
MALO	14	0,53%	19	0,72%	16	0,60%
DEFICIENTE	123	4,63%	31	1,17%	88	3,31%

Fuente: Aplicativo UContact

## 5. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL

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

**Tabla 6. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes abril**

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	
	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje
EXCELENTE	11.361	96,96%	11.448	97,70%	11.477	97,95%	11.510	98,23%
BUENO	293	2,50%	229	1,95%	195	1,66%	177	1,51%
REGULAR	49	0,42%	25	0,21%	27	0,23%	11	0,09%
MALO	6	0,05%	5	0,04%	10	0,09%	10	0,09%
DEFICIENTE	8	0,07%	10	0,09%	8	0,07%	9	0,08%

Fuente: Aplicativo CRM

**Tabla 7. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes mayo**

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	
	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje
EXCELENTE	10.103	98,04%	10.153	98,52%	10.157	98,56%	10.194	98,92%
BUENO	177	1,72%	138	1,34%	125	1,21%	100	0,97%
REGULAR	17	0,16%	8	0,08%	17	0,16%	4	0,04%
MALO	2	0,02%	4	0,04%	3	0,03%	3	0,03%
DEFICIENTE	6	0,06%	2	0,02%	3	0,03%	4	0,04%

Fuente: Aplicativo CRM

**Tabla 8. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes junio**

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	
	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje	Contador	Porcentaje
EXCELENTE	9.330	98,73%	9.371	99,16%	9.361	99,06%	9.381	99,27%
BUENO	104	1,10%	72	0,76%	78	0,83%	63	0,67%
REGULAR	13	0,14%	5	0,05%	6	0,06%	4	0,04%
MALO	2	0,02%	0	0,00%	1	0,01%	1	0,01%
DEFICIENTE	1	0,01%	2	0,02%	4	0,04%	1	0,01%

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 abril**

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	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
EXCELENTE	118	83,69%	127	90,07%	124	87,94%	125	88,65%
BUENO	19	13,48%	9	6,38%	15	10,64%	16	11,35%
REGULAR	4	2,84%	4	2,84%	2	1,42%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,71%	0	0,00%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

**Tabla 10. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes mayo**

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	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
EXCELENTE	111	89,52%	114	91,94%	111	89,52%	115	92,74%
BUENO	10	8,06%	6	4,84%	9	7,26%	8	6,45%
REGULAR	2	1,61%	3	2,42%	2	1,61%	0	0,00%
MALO	1	0,81%	1	0,81%	1	0,81%	1	0,81%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	0,81%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

**Tabla 11. Resultados encuestas realizadas canal virtual – chat mes junio**

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	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
EXCELENTE	77	85,56%	79	87,78%	79	87,78%	82	91,11%
BUENO	12	13,33%	9	10,00%	11	12,22%	6	6,67%
REGULAR	1	1,11%	2	2,22%	0	0,00%	2	2,22%
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 abril**

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	163	92,09%	163	92,09%	164	92,66%	168	94,92%
BUENO	10	5,65%	12	6,78%	12	6,78%	8	4,52%
REGULAR	4	2,26%	2	1,13%	1	0,56%	1	0,56%
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 mayo**

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	153	95,03%	154	95,65%	151	93,79%	153	95,03%
BUENO	7	4,35%	6	3,73%	10	6,21%	7	4,35%
REGULAR	1	0,62%	1	0,62%	0	0,00%	1	0,62%
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 14. Resultados encuestas realizadas canal virtual – videollamada mes junio**

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	176	92,15%	181	94,76%	181	94,76%	185	96,86%
BUENO	12	6,28%	7	3,66%	9	4,71%	6	3,14%
REGULAR	1	0,52%	1	0,52%	0	0,00%	0	0,00%
MALO	2	1,05%	2	1,05%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	0,52%	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.