

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

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

ELABORADO POR LA SECRETARÍA GENERAL

OCTUBRE 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 ... ¡Error! Marcador no definido.	
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer 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.

Telefónico			Presencial		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Julio	95,66%	3.121	Julio	99,81%	11.952
Agosto	95,44%	3.103	Agosto	99,80%	11.444
Septiembre	95,19%	2.731	Septiembre	99,74%	11.765
Total	95,43%	8.955	Total	99,78%	35.161

Chat			Video Llamada		
Mes	Indicador	No. Encuestas	Mes	Indicador	No. Encuestas
Julio	95,74%	81	Julio	98,11%	172
Agosto	97,60%	73	Agosto	98,80%	166
Septiembre	95,81%	68	Septiembre	97,80%	175
Total	96,38%	222	Total	98,24%	513

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior **44.851** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras, durante el tercer trimestre del año 2024, equivalente al 53.30% de los ciudadanos atendidos (**84.135**) en los canales telefónico, presencial y virtual (chat y videollamada). Del total recibido, **8.955** encuestas corresponden al canal telefónico, **35.161** al canal presencial y **735** 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 TERCER 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 julio y el 30 de septiembre de 2024.) **44.851** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado por parte de la Agencia Nacional de Tierras. Del total recibido, , **8.955** encuestas corresponden al canal telefónico, **35.161** al canal presencial y **735** 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 **97.46%**, 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
Julio	3.121	11.952	81	172
Agosto	3.103	11.444	73	166
Septiembre	2.731	11.765	68	175
Total	8.955	35.161	222	513

Fuente: Aplicativo UContact y CRM

4. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL TELEFÓNICO

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

Tabla 3. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes julio

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2.783	89,17%	2.839	90,96%	2.918	93,50%
BUENO	132	4,23%	157	5,03%	44	1,41%
REGULAR	32	1,03%	47	1,51%	26	0,83%
MALO	16	0,51%	15	0,48%	18	0,58%
DEFICIENTE	158	5,06%	63	2,02%	115	3,68%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 4. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes agosto

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2.770	89,27%	2.771	89,30%	2.873	92,59%
BUENO	140	4,51%	187	6,03%	52	1,68%
REGULAR	40	1,29%	59	1,90%	32	1,03%
MALO	19	0,61%	18	0,58%	20	0,64%
DEFICIENTE	134	4,32%	68	2,19%	126	4,06%

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 5. Resultados encuestas realizadas canal telefónico mes septiembre

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
EXCELENTE	2.435	89,16%	2.447	89,60%	2.522	92,35%
BUENO	111	4,06%	162	5,93%	39	1,43%
REGULAR	32	1,17%	41	1,50%	25	0,92%
MALO	15	0,55%	17	0,62%	22	0,81%

CALIFICACIÓN	INFORMACIÓN GENERAL		SATISFACCIÓN GENERAL		AGENTE RESOLVIO LA INQUIETUD	
DEFICIENTE	138	5,05%	64	2,34%	123	4,50%

Fuente: Aplicativo UContact

5. ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL

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

Tabla 6. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes julio

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	11.825	98,94%	11.857	99,21%	11.848	99,13%	11.882	99,41%
BUENO	115	0,96%	84	0,70%	91	0,76%	61	0,51%
REGULAR	8	0,07%	8	0,07%	10	0,08%	5	0,04%
MALO	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%	1	0,01%
DEFICIENTE	3	0,03%	3	0,03%	2	0,02%	3	0,03%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 7. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes agosto

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	11.323	98,94%	11.360	99,27%	11.354	99,21%	11.368	99,34%
BUENO	103	0,90%	75	0,66%	78	0,68%	69	0,60%
REGULAR	11	0,10%	4	0,03%	7	0,06%	4	0,03%
MALO	1	0,01%	2	0,02%	2	0,02%	1	0,01%
DEFICIENTE	6	0,05%	3	0,03%	3	0,03%	2	0,02%

Fuente: Aplicativo CRM

Tabla 8. Resultados encuestas realizadas canal presencial mes septiembre

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	11.604	98,63%	11.643	98,96%	11.659	99,10%	11.664	99,14%
BUENO	138	1,17%	102	0,87%	88	0,75%	88	0,75%
REGULAR	12	0,10%	11	0,09%	10	0,08%	6	0,05%
MALO	5	0,04%	2	0,02%	4	0,03%	3	0,03%
DEFICIENTE	6	0,05%	7	0,06%	4	0,03%	4	0,03%

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 julio

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	67	82,72%	72	88,89%	68	83,95%	72	88,89%
BUENO	12	14,81%	7	8,64%	11	13,58%	7	8,64%
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	2	2,47%	2	2,47%	2	2,47%	2	2,47%

Fuente: Aplicativo CRM

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

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	64	87,67%	67	91,78%	65	89,04%	67	91,78%
BUENO	8	10,96%	5	6,85%	7	9,59%	5	6,85%
REGULAR	1	1,37%	1	1,37%	0	0,00%	1	1,37%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	1,37%	0	0,00%

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

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	57	83,82%	60	88,24%	57	83,82%	60	88,24%
BUENO	10	14,71%	6	8,82%	8	11,76%	7	10,29%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	1	1,47%	0	0,00%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	1	1,47%	2	2,94%	2	2,94%	1	1,47%

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 julio

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	160	93,02%	158	91,86%	157	91,28%	159	92,44%
BUENO	9	5,23%	11	6,40%	12	6,98%	11	6,40%
REGULAR	3	1,74%	3	1,74%	3	1,74%	2	1,16%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

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	
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 agosto

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	160	96,39%	154	92,77%	161	96,99%	160	96,39%
BUENO	4	2,41%	10	6,02%	4	2,41%	4	2,41%
REGULAR	2	1,20%	1	0,60%	0	0,00%	2	1,20%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	1	0,60%	1	0,60%	0	0,00%

Fuente: Aplicativo CRM

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

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	158	90,29%	158	90,29%	158	90,29%	160	91,43%
BUENO	14	8,00%	16	9,14%	14	8,00%	14	8,00%
REGULAR	3	1,71%	0	0,00%	2	1,14%	1	0,57%
MALO	0	0,00%	1	0,57%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	0,57%	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.