

**AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR**



**ANÁLISIS DE LA CUARTA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
APLICADA DEL 23 DE OCTUBRE AL 14 DE DICIEMBRE DE 2018**

**PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL Y UNIDADES  
TÉCNICAS TERRITORIALES UTT's**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. METODOLOGÍA APLICADA</b>	<b>3</b>
<b>4. ESCALAS VALORATIVAS</b>	<b>4</b>
<b>4.1. PERCEPCIÓN</b>	<b>4</b>
4.1.1. Oportunidad	4
4.1.2. Conocimiento	4
4.1.3. Calidad de la información	4
4.1.4 Satisfacción	4
<b>4.2. GESTIÓN</b>	<b>4</b>
4.2.1. Efectividad	4
4.2.2. Oportunidad	5
4.2.3. Confianza	5
<b>4.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>5</b>
4.3.1. Reconocimiento	5
<b>5. FICHA TÉCNICA</b>	<b>6</b>
<b>6. CANALES USADOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b>	<b>8</b>
<b>7. ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA</b>	<b>8</b>
<b>7.1. PERCEPCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>7.2 GESTIÓN</b>	<b>13</b>
<b>7.3 PARTICIPACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>8. CONCLUSIONES</b>	<b>19</b>
<b>9. RECOMENDACIONES</b>	<b>20</b>
<b>10. FORMATO UTILIZADO</b>	<b>21</b>



## **1. OBJETIVO**

Medir la satisfacción del usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, en el nivel central en Bogotá, ubicado en la Calle 43 N° 57- 41 - CAN y en cada una de las Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de que los resultados sean insumo para la revisión interna y se tomen acciones correctivas frente a la calidad del servicio prestado, específicamente donde se evidencien debilidades.

## **2. ALCANCE**

La encuesta se realizó entre el 23 de octubre hasta el 14 de diciembre de 2018, a los usuarios que asistieron o llamaron al Punto de Atención de la Sede Central y a las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) para solicitar información sobre la oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

## **3. METODOLOGÍA APLICADA**

La encuesta de calidad y satisfacción del usuario fue aplicada a los ciudadanos que después de haber recibido la atención por el canal presencial o telefónico, manifestaron interés en responder el cuestionario diseñado, el cual consta de once (11) preguntas.

Posteriormente a ello, se procedió a la tabulación de los resultados de acuerdo con la escala valorativa.



## 4. ESCALAS VALORATIVAS

### 4.1. PERCEPCIÓN

#### 4.1.1. Oportunidad

<b>TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO</b>	<b>1. Entre 10 y 20 minutos</b>	<b>2. Entre 21 y 30 minutos</b>	<b>3. Más de 30 minutos</b>
---	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

#### 4.1.2. Conocimiento

<b>CONOCIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADR</b>	<b>1. SI</b>	<b>2. NO</b>
---	--------------	--------------

#### 4.1.3. Calidad de la información

<b>INFORMACIÓN ACORDE A LO SOLICITADO</b>	<b>1. SI</b>	<b>2. NO</b>
---	--------------	--------------

#### 4.1.4 Satisfacción

<b>CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO</b>	<b>1. Malo</b>	<b>2. Regular</b>	<b>3. Bueno</b>	<b>4. Muy Bueno</b>	<b>5. Excelente</b>	<b>6. No Marcado</b>
---	--------------------	-----------------------	---------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------

### 4.2. GESTIÓN

#### 4.2.1. Efectividad

<b>RESPUESTA EFECTIVA A REQUERIMIENTO</b>	<b>1. SI</b>	<b>2. NO</b>
---	--------------	--------------



#### 4.2.2. Oportunidad

<b>TIEMPO DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD</b>	<b>1. Malo</b>	<b>2. Regular</b>	<b>3. Bueno</b>	<b>4. Muy Bueno</b>	<b>5. Excelente</b>	<b>6. No Marcado</b>
--	----------------	-------------------	-----------------	---------------------	---------------------	----------------------

#### 4.2.3. Confianza

<b>¿LA AGENCIA LE GENERA CONFIANZA Y CREDIBILIDAD?</b>	<b>1. SI</b>	<b>2. NO</b>
--	--------------	--------------

### 4.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### 4.3.1. Reconocimiento

<b>CANALES UTILIZADOS PARA ACUDIR A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA AGENCIA</b>	<b>1. Presencial</b>	<b>2. Telefónico</b>	<b>3. Chat</b>	<b>4. Correo Electrónico</b>	<b>5. Redes sociales</b>
--	----------------------	----------------------	----------------	------------------------------	--------------------------

<b>¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA AGENCIA?</b>	<b>1. Información Directa</b>	<b>2. Redes sociales</b>	<b>3. Web</b>	<b>4. Otro ¿Cuál?</b>
--	-------------------------------	--------------------------	---------------	-----------------------

<b>¿CONOCE LOS MECANISMOS PARA EJERCER CONTROL SOCIAL?</b>	<b>1. SI</b>	<b>2. NO</b>
--	--------------	--------------

<b>¿A TRAVÉS DE QUÉ TIPO DE ORGANIZACIÓN EJERCERÍA CONTROL SOCIAL A LA ADR?</b>	<b>1. Asociaciones</b>	<b>2. Consejo Comunitario</b>	<b>3. Resguardo o Cabildo Indígena</b>	<b>4. Entidades Públicas</b>	<b>5. Ciudadanía en general</b>
---	------------------------	-------------------------------	--	------------------------------	---------------------------------

## 5. FICHA TÉCNICA

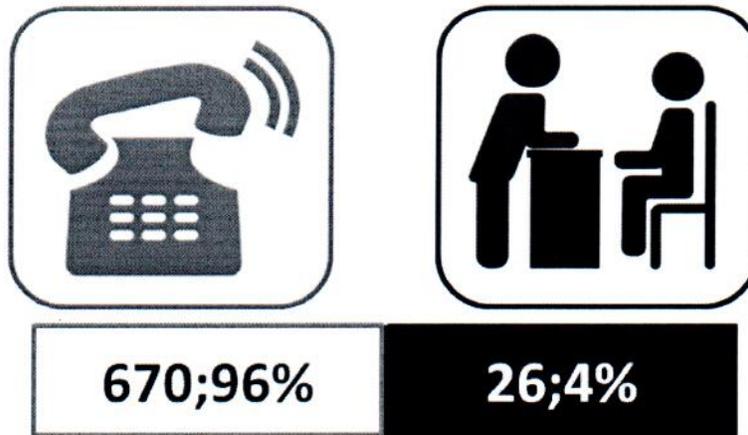
<b>Título investigación</b>	Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los Servicios Prestados en los Puntos de Atención al Ciudadano.																																																
<b>Naturaleza del estudio</b>	Cuantitativa																																																
<b>Técnica</b>	Encuesta presencial y telefónica aplicando el formato aprobado.																																																
<b>Cobertura geográfica</b>	Nacional																																																
<b>Población objetivo</b>	Ciudadanos y Usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR.																																																
<b>Unidad de observación</b>	Hombres y mujeres mayores de 18 años, que durante el período del 23 de octubre al 14 de diciembre del 2018, solicitaron información a la Agencia de Desarrollo Rural o accedieron a los trámites y servicios a través de los canales telefónico y presencial.																																																
<b>Marco muestral</b>	La base de datos de información se crea al tabular las respuestas de las encuestas de opinión aplicadas a los ciudadanos atendidos mediante los canales presencial y telefónico de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.																																																
<b>Tamaño de muestra</b>	<p>696 encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>ATENCIONES REALIZADAS</th> <th>MUESTRA A APLICAR 20%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>UTT 1. Santa Marta</td><td>288</td><td>58</td></tr> <tr><td>UTT 2. Cartagena</td><td>479</td><td>96</td></tr> <tr><td>UTT 3. Montería</td><td>137</td><td>27</td></tr> <tr><td>UTT 4. Cúcuta</td><td>106</td><td>21</td></tr> <tr><td>UTT 5. Medellín</td><td>92</td><td>18</td></tr> <tr><td>UTT 6. Manizales</td><td>374</td><td>75</td></tr> <tr><td>UTT 7. Tunja</td><td>256</td><td>51</td></tr> <tr><td>UTT 8. Ibagué</td><td>650</td><td>130</td></tr> <tr><td>UTT 9. Popayán</td><td>125</td><td>25</td></tr> <tr><td>UTT 10. Pasto</td><td>436</td><td>87</td></tr> <tr><td>UTT 11. Neiva</td><td>94</td><td>19</td></tr> <tr><td>UTT 12. Villavicencio</td><td>67</td><td>13</td></tr> <tr><td>UTT 13. Cundinamarca</td><td>38</td><td>8</td></tr> <tr><td>Nivel central</td><td>339</td><td>68</td></tr> <tr><td><b>TOTAL</b></td><td><b>3480</b></td><td><b>696</b></td></tr> </tbody> </table>	DEPENDENCIA	ATENCIONES REALIZADAS	MUESTRA A APLICAR 20%	UTT 1. Santa Marta	288	58	UTT 2. Cartagena	479	96	UTT 3. Montería	137	27	UTT 4. Cúcuta	106	21	UTT 5. Medellín	92	18	UTT 6. Manizales	374	75	UTT 7. Tunja	256	51	UTT 8. Ibagué	650	130	UTT 9. Popayán	125	25	UTT 10. Pasto	436	87	UTT 11. Neiva	94	19	UTT 12. Villavicencio	67	13	UTT 13. Cundinamarca	38	8	Nivel central	339	68	<b>TOTAL</b>	<b>3480</b>	<b>696</b>
DEPENDENCIA	ATENCIONES REALIZADAS	MUESTRA A APLICAR 20%																																															
UTT 1. Santa Marta	288	58																																															
UTT 2. Cartagena	479	96																																															
UTT 3. Montería	137	27																																															
UTT 4. Cúcuta	106	21																																															
UTT 5. Medellín	92	18																																															
UTT 6. Manizales	374	75																																															
UTT 7. Tunja	256	51																																															
UTT 8. Ibagué	650	130																																															
UTT 9. Popayán	125	25																																															
UTT 10. Pasto	436	87																																															
UTT 11. Neiva	94	19																																															
UTT 12. Villavicencio	67	13																																															
UTT 13. Cundinamarca	38	8																																															
Nivel central	339	68																																															
<b>TOTAL</b>	<b>3480</b>	<b>696</b>																																															
<b>Método de supervisión</b>	Revisión del 100% de las encuestas contestadas por los canales presencial y telefónico.																																																
<b>Período de trabajo</b>	Recolección de información bimestral del 23 de octubre al 14 de diciembre de 2018.																																																
<b>Incentivos</b>	Las encuestas se diligencian de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes.																																																
<b>Instrumento de recolección</b>	Cuestionario estructurado de opinión; encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario realizada por los canales telefónico y presencial, con duración de diligenciamiento entre 2 y 3 minutos aproximadamente.																																																



**ANÁLISIS DE LA CUARTA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL Y UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES 2018**

<b>Entregables</b>	De acuerdo con lo establecido en el procedimiento, los entregables definidos son: un informe cada cuatro (4) meses que se realiza la encuesta, las bases de datos con la tabulación de las encuestas con las respuestas de los entrevistados en formato excel, el cuestionario (encuestas físicas) del nivel central y en formato PDF las encuestas de las Unidades Técnicas Territoriales.
<b>Unidad de muestreo</b>	Se diligencia una encuesta de opinión sobre el grado de satisfacción de cada ciudadano o usuario que equivale a un registro, cada registro expresa la opinión del usuario en una escala calificativa que va desde "Excelente" hasta "Deficiente", tiempo de duración y respuestas negativas o afirmativas.
<b>Muestreo</b>	La muestra a encuestarse es el 20% del total de las atenciones presenciales realizadas a nivel nacional por la Agencia entre el 1 de septiembre al 31 de octubre de 2018.

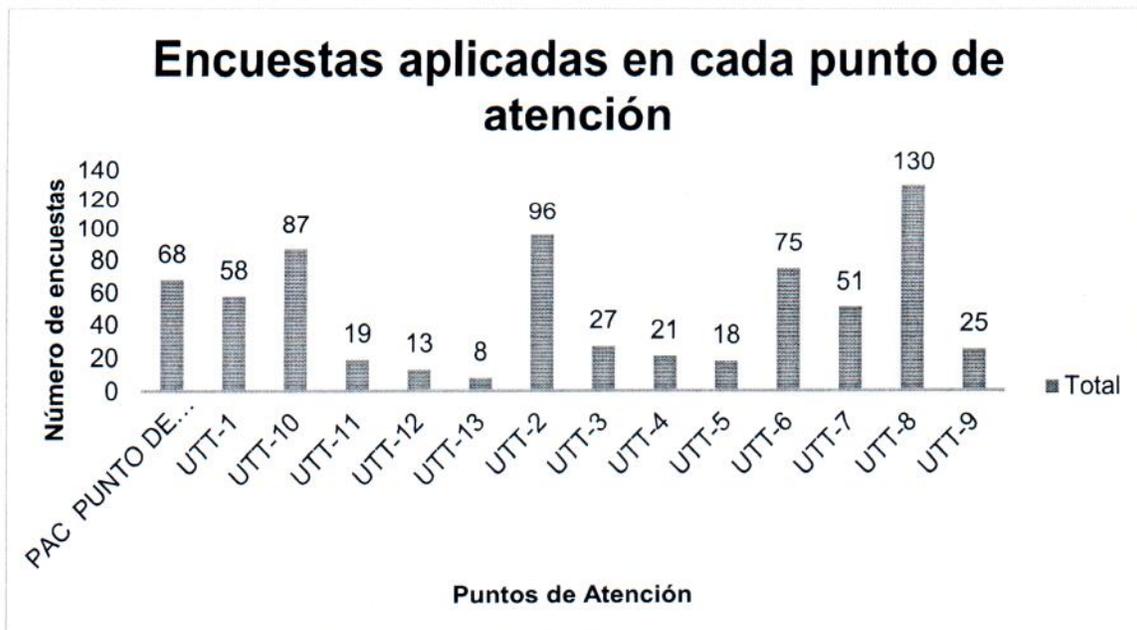
## 6. CANALES USADOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Gráfica 1.

Las encuestas aplicadas a nivel nacional fueron de manera presencial y telefónica.

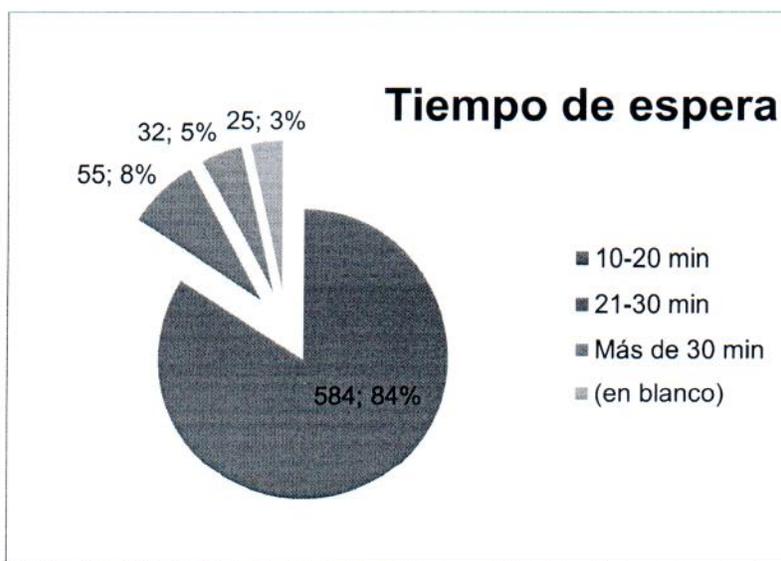
## 7. ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA



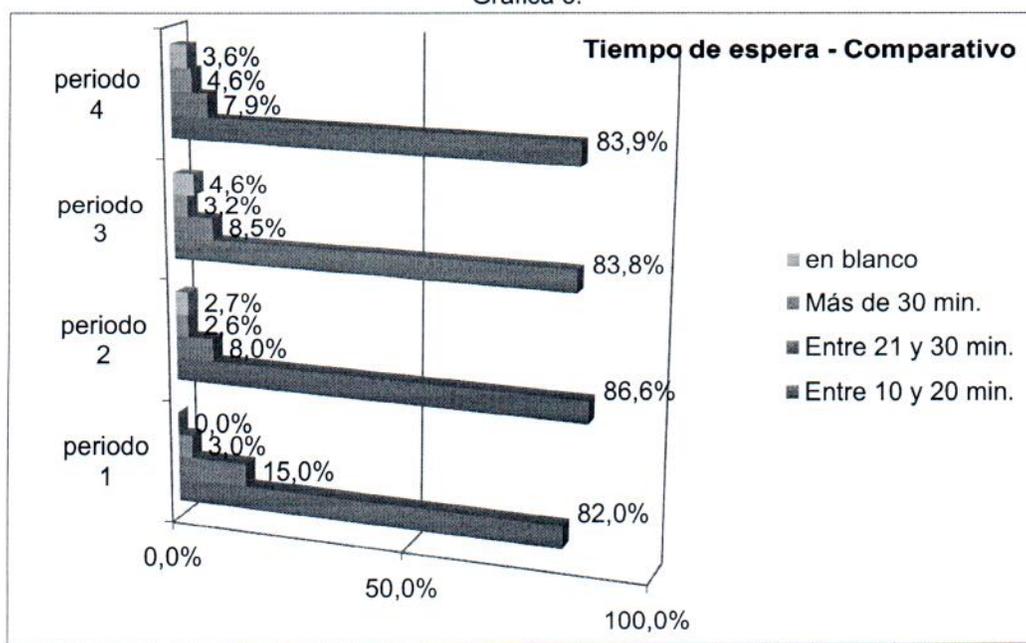
Gráfica 2.

Se aplicó un total de 696 encuestas para el último periodo de la vigencia 2018, discriminadas como se muestra en la gráfica 2. El muestreo, corresponde al 20% del total de las atenciones presenciales consignadas en el registro de usuarios de cada Punto de Atención al Ciudadano de los meses septiembre y octubre de 2018.

### 7.1. PERCEPCIÓN

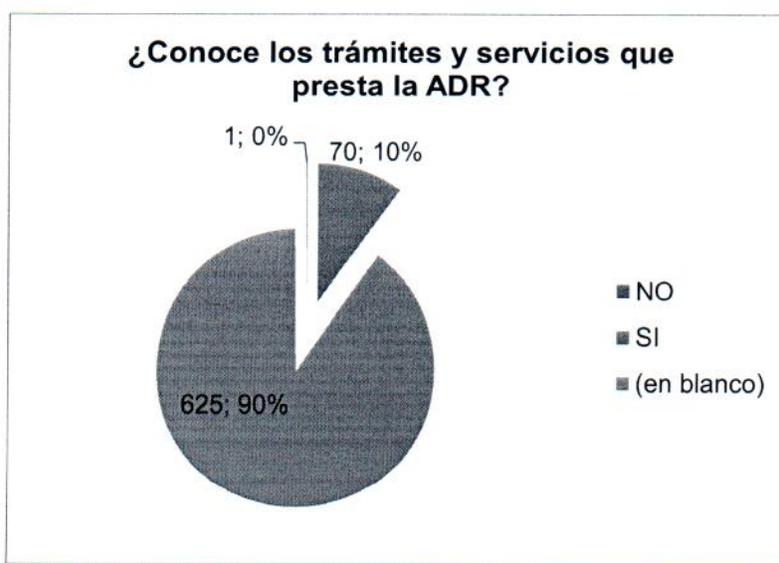


Gráfica 3.



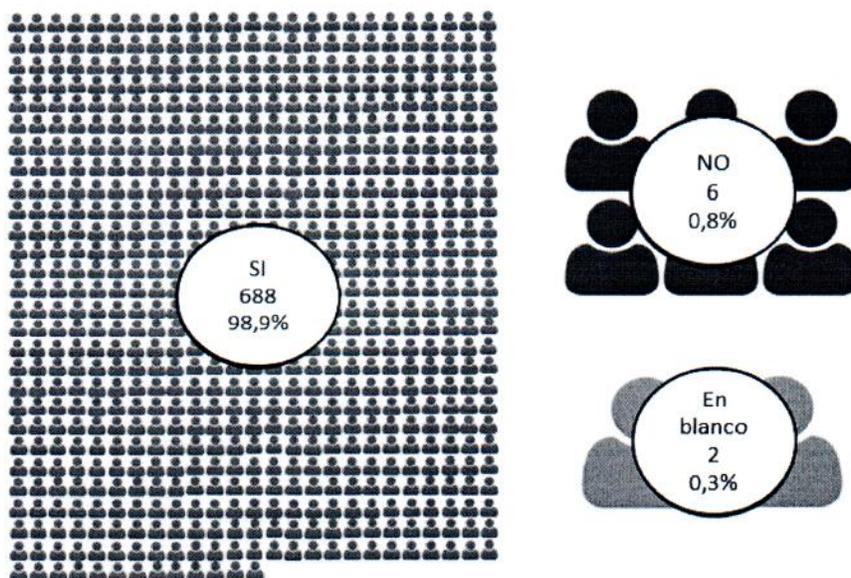
Gráfica 4.

Como se refleja en el gráfico 4, el tiempo de espera a nivel nacional se ha mantenido, ya que esta variable depende de la afluencia de ciudadanos que acuden a los puntos de atención en un periodo específico de tiempo razonable de espera, teniendo en cuenta el personal con que dispone la Agencia para la atención presencial. Durante el periodo inmediatamente anterior el 83,8% de los ciudadanos tardaron entre 10 y 20 minutos para ser atendidos mientras que en este periodo fue del 83,9%.



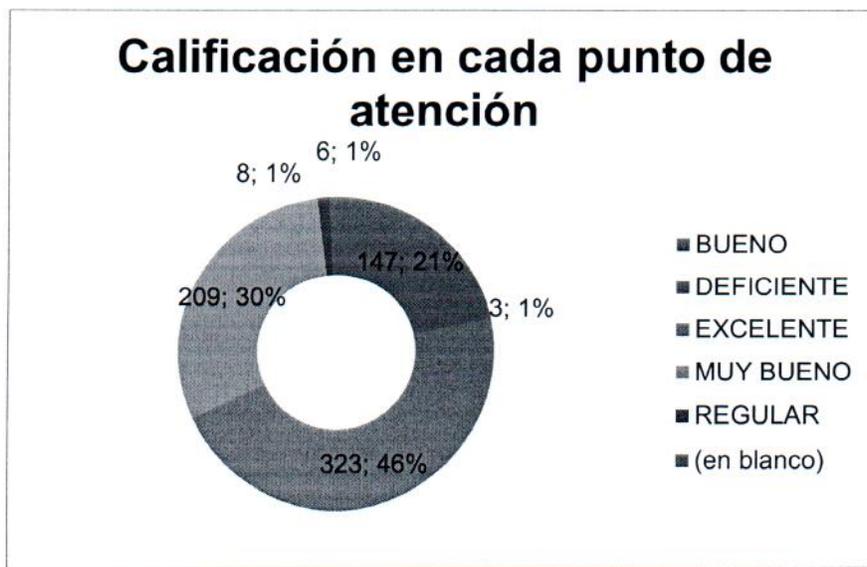
Gráfica 5.

La divulgación del portafolio de servicios de la Agencia, ha sido una labor permanente por parte de los funcionarios de la misma, con el fin de que se de a conocer los trámites y servicios que presta la ADR. Es por esto que el 90 % de los ciudadanos que corresponden a 625, conocen este portafolio.



Gráfica 6.

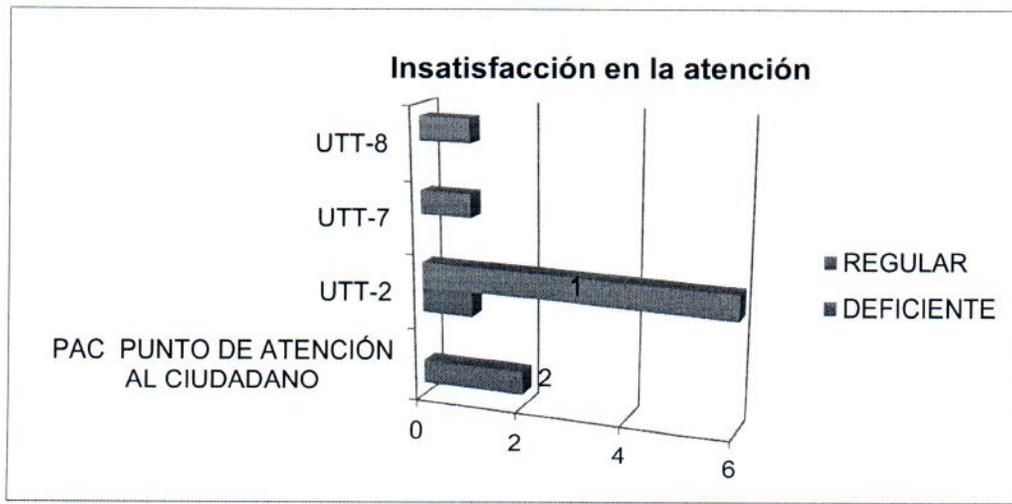
El 98,9% de los ciudadanos encuestados están satisfechos con las respuestas recibidas por los funcionarios de la ADR. En consecuencia se evidencia que el apoyo de las áreas misionales ha mejorado impactando a la ciudadanía en general.



Gráfica 7.

Teniendo en cuenta las calificaciones Excelente, Muy bueno y Bueno, en el gráfico 7, el 97,5% de los ciudadanos encuestados calificaron como satisfactoria la atención recibida en los puntos de atención al ciudadano, con lo anterior se evidencia que se ha mejorado con el trabajo realizado con las Unidades Técnicas Territoriales y en el nivel central.

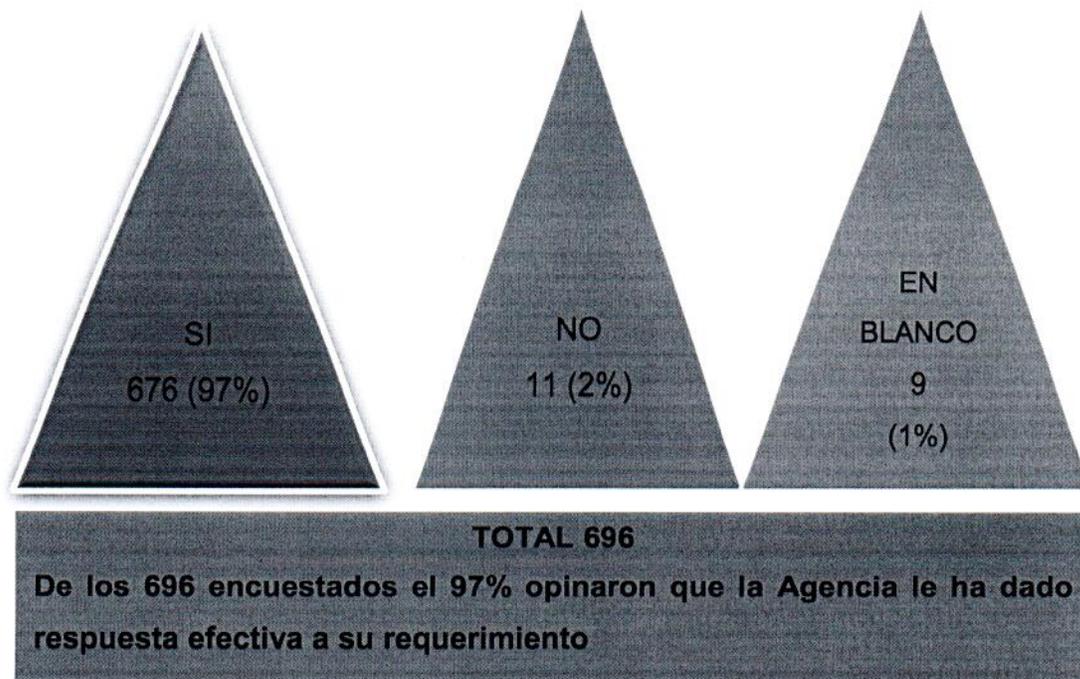
Pese a lo anterior, y a las mejora con respecto al periodo inmediatamente anterior, hay cuatro (4) puntos de atención en los que se debe realizar acciones de mejora, puesto que presentaron calificaciones regulares y deficientes como se ve en la Gráfica 8.



Gráfica 8.

## 7.2 GESTIÓN

¿La Agencia de Desarrollo Rural le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



Gráfica 9.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta de la entidad, frente a los proyectos presentados por usted?

SEDE	EXCELENTE
1	27
2	19
4	3
5	5
6	50
7	7
8	57
9	4
10	16
12	7
13	3
Central	38
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>

SEDE	BUENO
1	11
2	31
3	9
4	8
5	7
6	3
7	15
8	46
10	43
11	16
12	1
Central	12
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>

SEDE	MUY BUENO
1	17
2	21
3	12
4	10
5	5
6	22
7	26
8	24
9	4
10	20
11	3
12	5
13	5
Central	9
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>

SEDE	REGULAR
1	2
2	10
3	6
5	1
7	3
8	2
9	1
10	1
Central	3
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

SEDE	DEFICIENTE
2	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

SEDE	EN BLANCO
1	6
2	12
9	16
10	8
8	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

En cuanto al tiempo de respuesta sumamos las variables de Muy Bueno 183 (26,3%), Excelente 236 (33,9%), Bueno 202 (29%) fue de 621 (89,2%)

Tabla 1.

**¿El servicio prestado por la Agencia de Desarrollo Rural le genera confianza y credibilidad?**

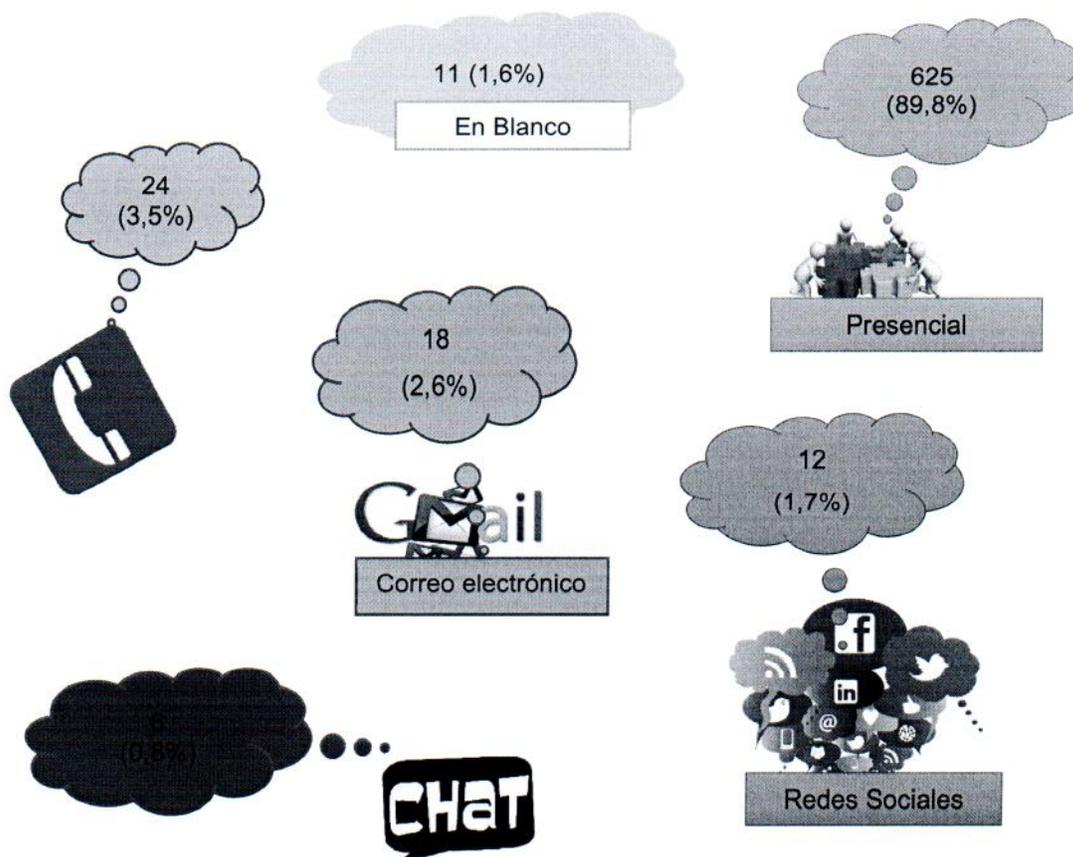


**TOTAL 696**

El Gráfico muestra que al 97,99% de los usuarios le generan confianza y credibilidad los servicios de la ADR

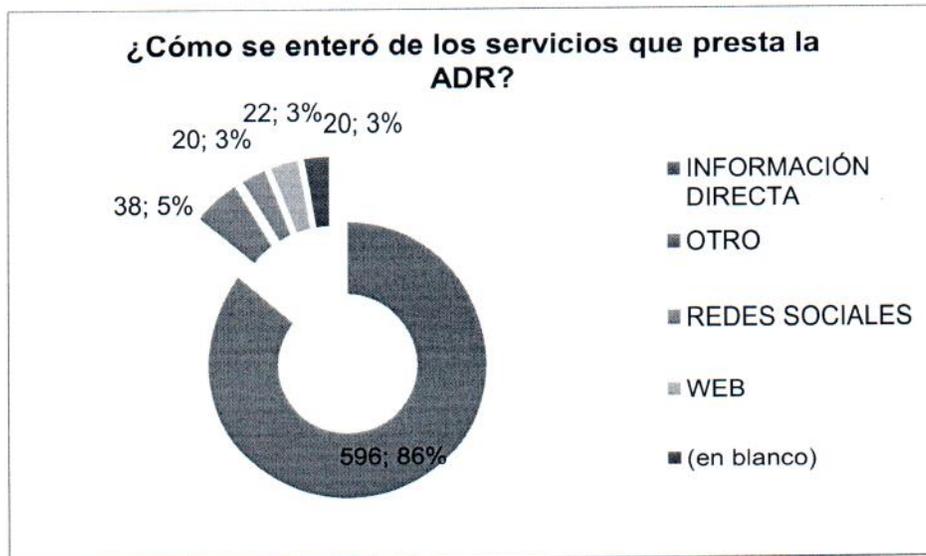
Gráfica 10.

### 7.3 PARTICIPACIÓN



Como se puede apreciar, el medio de participación más utilizado por los ciudadanos para acudir a los trámites y servicios de la ADR fue el presencial, que logró el 89,8%, es decir 625 usuarios y el menos utilizado fue el chat, que obtuvo un 0,8% equivalente a 6 usuarios.

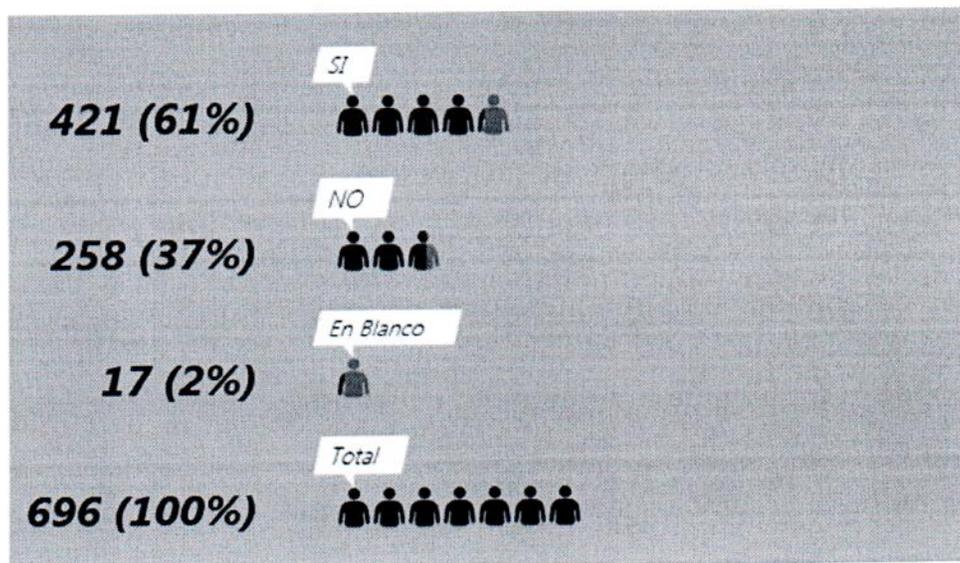
Gráfica 11.



Gráfica 12.

El mayor número de ciudadanos evaluados, es decir, el 86% señaló que a través de Información Directa se enteraron de los servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural y el menor número lo alcanzó Redes Sociales con un 3%, o sea 20 ciudadanos.

**¿Conoce los mecanismos para ejercer control social?**





Gráfica 14.

De los 696 ciudadanos evaluados, el 45,8% (319) señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones como tipo de organización y con la que menos fue Resguardo o Cabildo Indígena, con un 1,4% que corresponden a 10 ciudadanos.

## 8. CONCLUSIONES

En el año 2018 la atención por los usuarios fue bien calificada.

El tiempo de espera presencial en los diferentes puntos de atención mejoró durante la vigencia.

Las calificaciones regulares y deficientes disminuyeron con respecto al periodo inmediatamente anterior.

Existe desconocimiento de los ciudadanos sobre la forma de ejercer control social.

El canal preferido por los usuarios es el presencial, porque les genera confianza y credibilidad

## 9. RECOMENDACIONES

Para el año 2019, se debe continuar con las capacitaciones a las UTT's en los temas misionales, debido a que se presentó cambios en los servidores públicos responsables del Punto de Atención al Ciudadano en las UTT's.

Solicitar a las dependencias misionales el cronograma de ferias del año, con el fin de realizar la divulgación del portafolio de trámites y servicios de la ADR.

Afianzar el trabajo con la Oficina de Comunicaciones y con la Oficina de Tecnologías de la Información para aplicar la encuesta por medios virtuales, con el fin de tener una mayor divulgación del portafolio de los trámites y servicios de la Agencia y una accesibilidad en los canales de atención para la aplicación de la encuesta.

Continuar con las capacitaciones de las áreas misionales de la Agencia, con el fin de actualizar metodologías en los trámites y servicios.

Plantear una capacitación sobre los mecanismos que existen para que la ciudadanía ejerza el control social a la gestión de las entidades públicas.

Adicionar información en la sección de Atención al Ciudadano de la Página Web de la Agencia de Desarrollo Rural, sobre los mecanismos existentes para que la ciudadanía ejerza el control social a la gestión de las entidades públicas.



## 10. FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de la presente evaluación, se utilizó el formato de Evaluación de Percepción Ciudadana versión 3, aprobado el 08 de octubre de 2018 en el Sistema Integrado de Gestión, el cual se anexa.

**SANDRA PATRICIA BORRÁS DE ESCOBAR**  
**Secretaria General**

Elaboró: Análisis Encuesta de Percepción: Angélica del Pilar Gutiérrez Ortiz/Gestor T1 Grado 10 (E), Secretaría General.   
Análisis Encuesta de Gestión: Gilma Anamaría Quintero Ocampo/ Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaría General.   
Análisis Encuesta de Participación Ciudadana: Humberto Villani Pechene/Gestor T1 Grado 13 (E), Secretaría General.

General.  
Revisó: Laura Romero Tinoco / Contratista, Secretaría General.  
Mónica Piedad Zorro Molano / Contratista, Secretaría General.   
Maricela Perdomo Trujillo / Contratista, Secretaría General.   
Henry Manuel Vallejo Rubiano / Contratista, Secretaría General.