



**ADR**  
Agencia de Desarrollo Rural  
¡Cosechando progreso!

# ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**APLICADA**

**DEL 02 DE ENERO AL 17 DE ABRIL DE 2020**

**Puntos de Atención al ciudadano**

**Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales UTT's**



El campo  
es de todos

Minagricultura



## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, en Bogotá nivel central, ubicado en la Calle 43 No. 57-41 CAN y en cada una de las Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito que sus resultados sean insumo para la revisión interna y generar acciones correctivas frente a la calidad del servicio prestado, específicamente donde se evidencien debilidades.

### ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 02 de enero hasta el 17 de abril de 2020, a los usuarios que asistieron al Punto de Atención de la Sede Central y a las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) para solicitar información sobre: Oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

### METODOLOGÍA

La encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario fue aplicada a los ciudadanos que luego de recibir la atención por el canal presencial, manifestaron interés en responder el cuestionario diseñado (F-PAC-004).

Posteriormente, se procede a la consolidación y tabulación de los resultados de acuerdo con la escala valorativa.





# ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## ESCALAS VALORATIVAS

**Formato:** F-PAC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

### PERCEPCIÓN

#### Oportunidad

|                                    |                          |                          |                      |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| Tiempo de espera para ser atendido | 1.<br>Entre 10 y 20 min. | 2.<br>Entre 21 y 30 min. | 3.<br>Más de 30 min. |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|

#### Conocimiento

|  |          |          |
|--|----------|----------|
| Conocimiento de trámites y servicios de la ADR | 1.<br>Si | 2.<br>No |
|--|----------|----------|

#### Calidad de información

|                                    |          |          |
|------------------------------------|----------|----------|
| Información acorde a lo solicitado | 1.<br>Si | 2.<br>No |
|------------------------------------|----------|----------|

#### Satisfacción

|                                       |                  |               |             |                 |                 |                  |
|---------------------------------------|------------------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Calidad en la prestación del servicio | 1.<br>Deficiente | 2.<br>Regular | 3.<br>Bueno | 4.<br>Muy bueno | 5.<br>Excelente | 6.<br>No marcado |
|---------------------------------------|------------------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|

### GESTIÓN

#### Efectividad

|                                    |          |          |
|------------------------------------|----------|----------|
| Respuesta efectiva a requerimiento | 1.<br>Si | 2.<br>No |
|------------------------------------|----------|----------|

#### Oportunidad

|                                   |                  |               |             |                 |                 |                  |
|-----------------------------------|------------------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Tiempo de respuesta de la entidad | 1.<br>Deficiente | 2.<br>Regular | 3.<br>Bueno | 4.<br>Muy bueno | 5.<br>Excelente | 6.<br>No marcado |
|-----------------------------------|------------------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|

#### Confianza

|   |          |          |
|---|----------|----------|
| La Agencia le genera confianza y credibilidad | 1.<br>Si | 2.<br>No |
|---|----------|----------|





# ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## ESCALAS VALORATIVAS

**Formato:** F-PAC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### Reconocimiento

|   |                        |                        |                                 |                       |                          |
|---|------------------------|------------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Canales utilizados para acudir a trámites y servicios                     | 1. Presencial          | 2. Telefónico          | 3. Chat                         | 4. Correo electrónico | 5. Redes sociales        |
| ¿Como se entero de los servicios que presta la ADR?                       | 1. Información directa | 2. Redes sociales      |                                 |                       |                          |
| ¿Conoce los mecanismos para ejercer control social?                       | 1. Si                  |                        |                                 | 2. No                 |                          |
| ¿A través de qué tipo de organización ejercería control social a la ADR ? | 1. Asociaciones        | 2. Consejo comunitario | 3. Resguardo o cabildo indígena | 4. Entidades públicas | 5. Ciudadanía en general |

### FICHA TÉCNICA

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Título de investigación</b> | Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural. |
| <b>Naturaleza del estudio</b>  | Cuantitativa   |
| <b>Técnica</b>                 | Encuesta presencial y telefónica y virtual aplicando el F-PAC-004  |
| <b>Cobertura geográfica</b>    | Nacional   |
| <b>Población objetivo</b>      | Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.   |





## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### FICHA TÉCNICA

| Marco muestral       | 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 presenciales y telefónico de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR. |                  |                       |
|----------------------|--|------------------|-----------------------|
| Tamaño de la muestra | <b>401</b> Encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:  |                  |                       |
|                      | UTT  | Total atenciones | Muestra a aplicar X % |
|                      | 1 Santa Marta  | 880              | 176                   |
|                      | 2 Cartagena  | 287              | 57                    |
|                      | 3 Montería   | 912              | 182                   |
|                      | 4 Cúcuta   | 173              | 35                    |
|                      | 5 Medellín   | 96               | 19                    |
|                      | 6 Manizalez  | 79               | 16                    |
|                      | 7 Tunja  | 737              | 147                   |
|                      | 8 Ibagué   | 860              | 172                   |
|                      | 9 Popayán  | 1225             | 245                   |
|                      | 10 Pasto   | 1172             | 234                   |
|                      | 11 Neiva   | 887              | 177                   |
|                      | 12 Villavicencio   | 717              | 143                   |
|                      | 13 Cundinamarca  | 440              | 88                    |
| Nivel central        | 171  | 34               |                       |
| <b>TOTAL</b>         | <b>8463</b>  | <b>1549</b>      |                       |





## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### FICHA TÉCNICA

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Unidad de observación</b>       | Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al ciudadano de la Agencia de desarrollo Rural - ADR.   |
| <b>Método de supervisión</b>       | Revisión del 100% de las encuestas contestadas por los canales presencial, telefónico y virtuales.   |
| <b>Periodo de trabajo</b>          | Recolección de información del 13 de marzo al 17 de abril de 2020.   |
| <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>Instrumentos de recolección</b> | Cuestionario estructurado de opinión; encuestas de calidad de servicio y satisfacción de usuario realizada por los canales telefónico y presencial, con duración de diligenciamiento entre 2 y 3 minutos aproximadamente.  |
| <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 diciembre de 2019.  |





## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Observaciones:** Algunas Unidades Técnicas Territoriales no alcanzaron a llegar al umbral de la muestra requerida debido a la contingencia nacional expedida el 17 de marzo de 2020 bajo el Decreto presidencial 417 de 2020, que limitó las actividades y las socializaciones en los territorios, como se evidencia en la ficha técnica, el periodo de trabajo se realizó desde 13 de marzo (fecha en la cual se envía la muestra) a 17 de abril (fecha en la cual las Unidades técnicas territoriales y el nivel central retornan la información). Con respecto al análisis cuantitativo, se realizará sobre las 401 encuestas diligenciadas por los ciudadanos encuestados, estas corresponden a un 25,88% del total de la muestra.





## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta

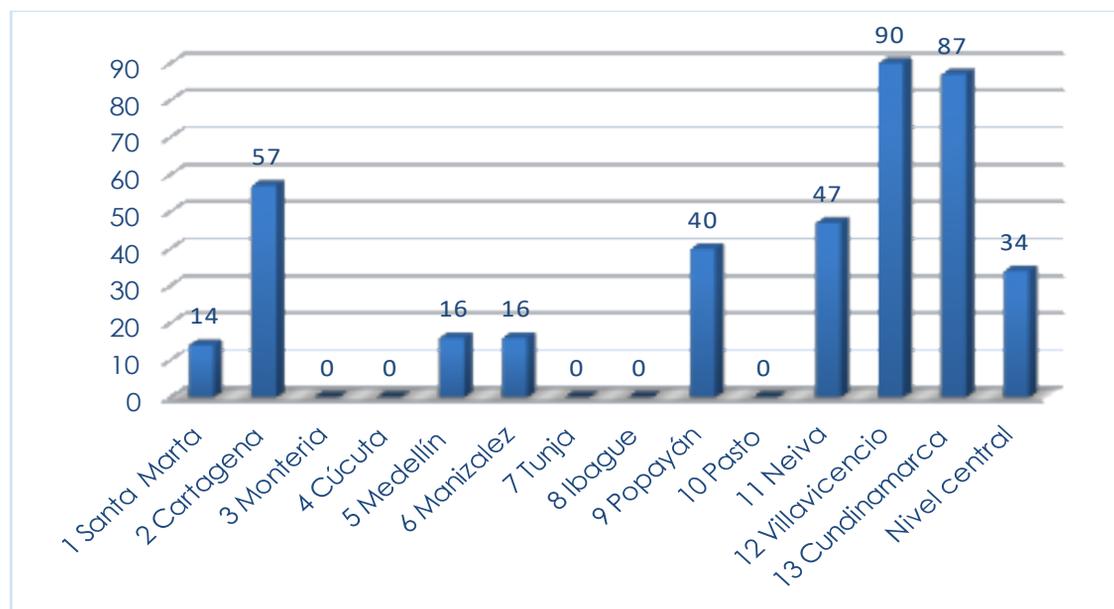


| PRESENCIAL                            | TELEFÓNICO | VIRTUAL |
|---------------------------------------|------------|---------|
| 285                                   | 110        | 6       |
| 71,07%                                | 27.43%     | 1.5%    |
| <b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 401</b> |            |         |

Gráfica 1

### ANÁLISIS

#### ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 2





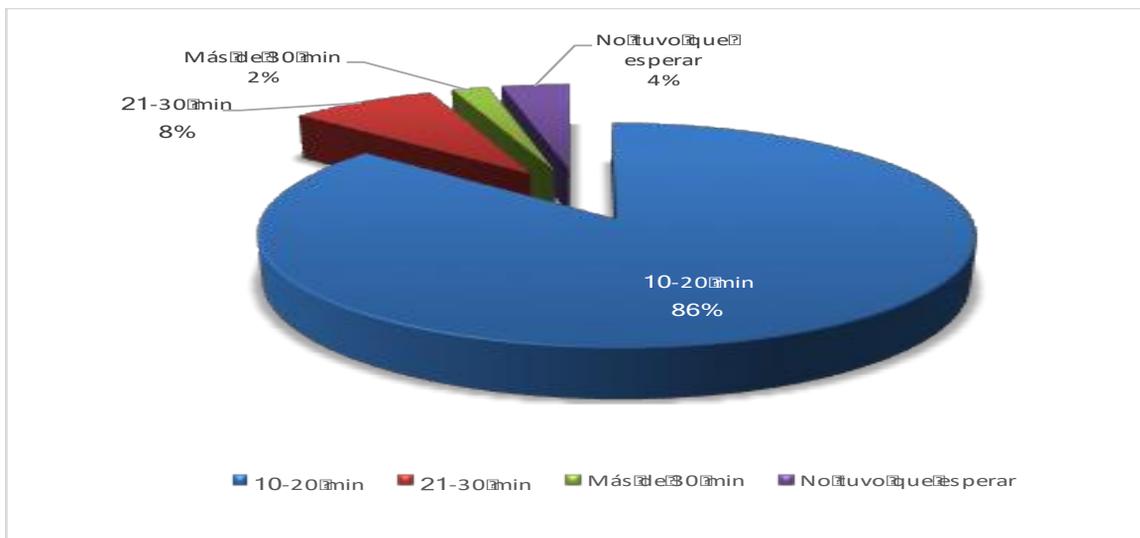
## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el primer periodo de la vigencia 2020 pese a que se siguieron rigurosamente los lineamientos del procedimiento “Evaluación de satisfacción del servicio prestado”, para la aplicar y consolidar la encuesta de calidad y satisfacción del usuario, solo se contó con 401 encuestas de las 1549 pertenecientes a la muestra expuesta anteriormente; esto debido al cruce temporal de la contingencia nacional e internacional causada por el COVID – 19. Tal como se relaciona en la grafica 2, varias Unidades Técnicas Territoriales no realizaron la aplicación de dicha herramienta indispensable para medir la calidad de la atención de la Agencia.

### PERCEPCIÓN

#### 1. Tiempo de espera para ser atendido



Gráfica 3

En la gráfica 3 se puede observar que de las 401 encuestas aplicadas para medir la calidad del servicio de satisfacción del usuario. El 86% de dichas atenciones estuvieron en el tiempo más óptimo para realizar la atención, este corresponde al rango de 10 a 20 minutos.

El tiempo de espera a nivel nacional ha sido constante, ya que esta variable depende de la afluencia de ciudadanos que acuden a los Puntos de Atención en un periodo específico de tiempo, el cual es razonable de acuerdo con el personal que se dispone en la Agencia para la atención presencial.



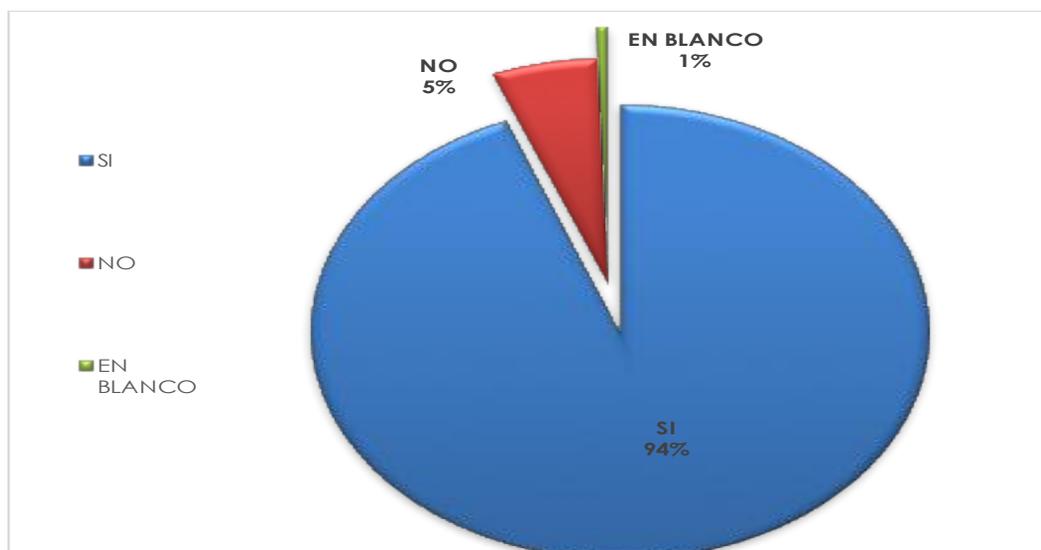


## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### PERCEPCIÓN

#### 2. ¿Conoce los trámites y servicios que presta la ADR?

La actualización del Portafolio de trámites y servicios de la Agencia, aunado a la divulgación que este ha tenido, ha favorecido la labor de los funcionarios; este documento se encuentra disponible de forma visible en la página web de la Agencia, con el propósito que los usuarios conozcan los servicios prestados por la ADR; por tanto, como se evidencia en la grafica 4, 94% de los ciudadanos conoce los trámites ofrecidos por la Agencia.



Gráfica 4

Si bien hay un gran conocimiento por parte de los usuarios atendidos en la sede central y las diferentes Unidades Técnicas Territoriales, se deben seguir abordando las medidas de difusión del portafolio de trámites y servicios.

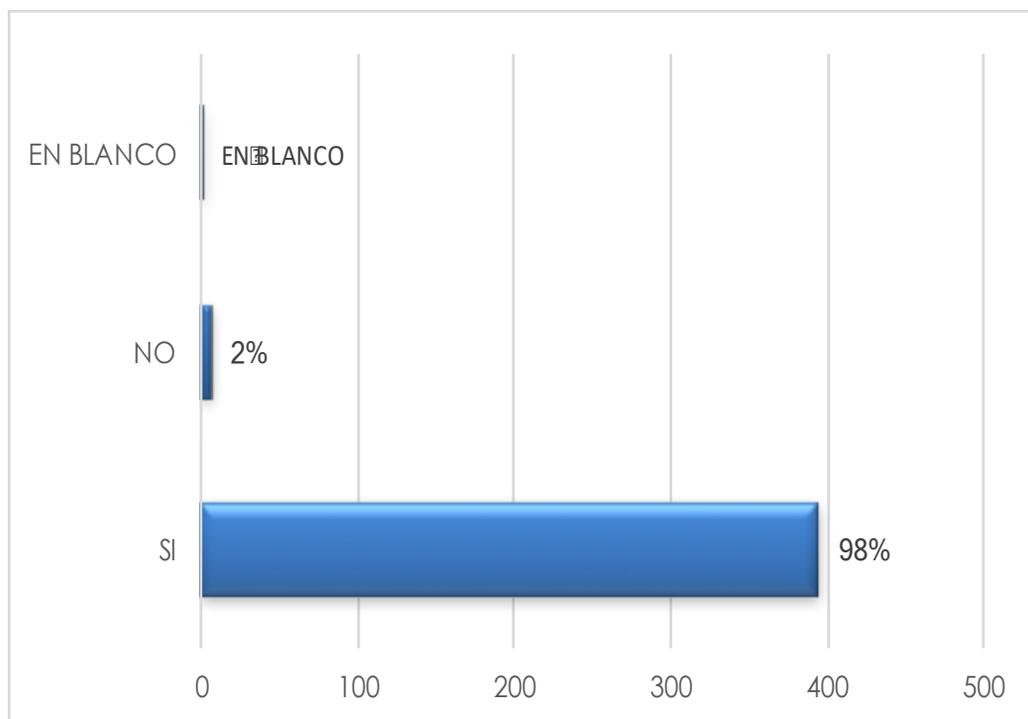




## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### PERCEPCIÓN

#### Calidad en la información solicitada y la prestación del servicio



Grafica 5

**El 98% de los ciudadanos encuestados es decir 394 de los 401 evaluados, manifiesta estar satisfechos con las respuesta y la información suministrada por el funcionario de la ADR.**

Sin embargo, se debe tener en cuenta que no se alcanzó a cumplir con el umbral de la muestra, lo cual ampliaría el espectro y se permitiría dar un mayor enfoque respecto a dicha pregunta de calidad del servicio de la información suministrada.



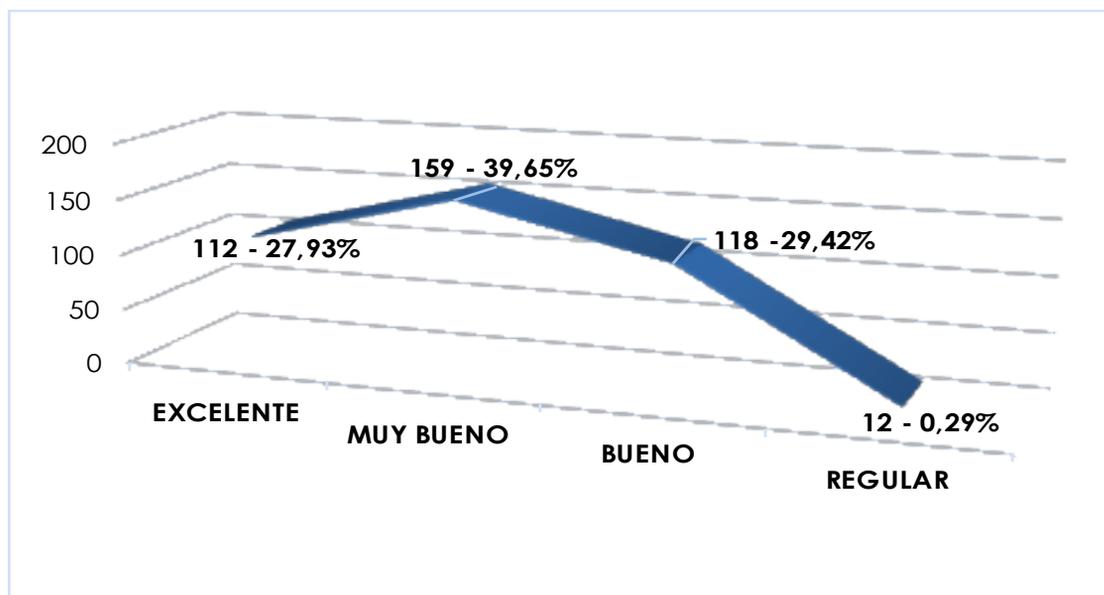


## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### PERCEPCIÓN

#### ● Calidad en la información solicitada y la prestación del servicio

Teniendo en cuenta las calificaciones con respecto a la calidad de prestación del servicio, se puede evidencia en la gráfica 6, que la mediana se encuentra entre una calificación de servicio como “muy bueno” con un 39,65% correspondiente a 159 encuestas de las 401 evaluadas; también se evidencia una alta aceptación del servicio prestado calificado de forma excelente con un 27,93% de las encuestas evaluadas.



Gráfica 6

Si bien, la calificación “regular” no cuenta con un porcentaje significativo, la Agencia de Desarrollo Rural - ADR está comprometida en que sus ciudadanos y usuarios cuenten con una información veraz y la mejor atención al momento de acercarse a la Entidad; esta calificación fue repetitiva en las UTT’s 12, la cual se encuentra ubicada en Villavicencio y 13, localizada en Bogotá, alterna a la sede central.



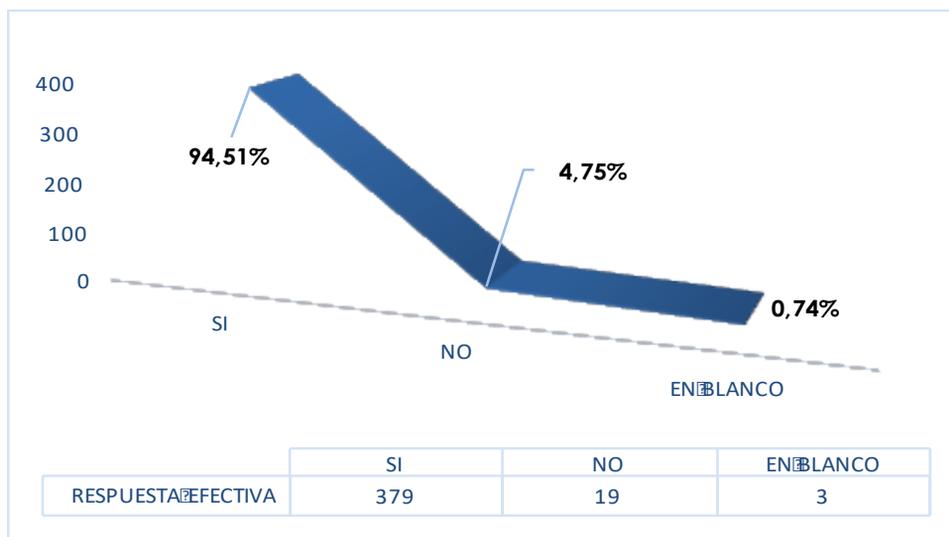


## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### GESTIÓN

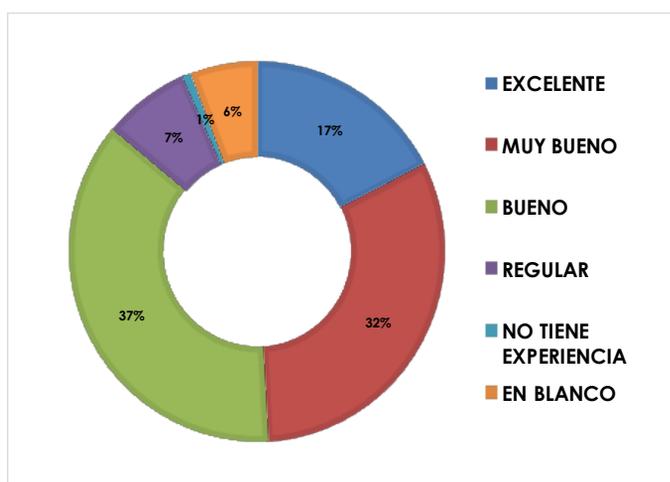
#### ● Respuesta efectiva a requerimiento

De acuerdo a la gráfica 7 se refleja que de las 401 encuestas aplicadas a los usuarios, el 94,51% opinaron que la respuesta fue efectiva con respecto a su requerimiento.



Gráfica 7

#### ● Tiempo de respuesta de la entidad



Gráfica 8

En la Gráfica 8 se observa un tiempo de respuesta oportuno, ya que de 401 encuestados, el 86,03% (345) de los usuarios opinaron satisfactoriamente es decir el promedio estuvo dentro de la calificación excelente y bueno.





# ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## GESTIÓN

### ● Tiempo de respuesta de la entidad

|                      | EXCELENTE<br> | MUY BUENO<br> | BUENO<br>  | REGULAR<br> | DEFICIENTE<br> | EN BLANCO<br> |
|----------------------|---------------|---------------|------------|-------------|----------------|---------------|
| <b>Nivel Central</b> | 9             | 9             | 10         | 3           | 0              | 3             |
| <b>UTT-1</b>         | 14            | 0             | 0          | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-2</b>         | 13            | 34            | 10         | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-3</b>         | 0             | 0             | 0          | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-4</b>         | 0             | 0             | 0          | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-5</b>         | 3             | 7             | 3          | 1           | 0              | 2             |
| <b>UTT-6</b>         | 13            | 2             | 1          | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-7</b>         | 0             | 0             | 0          | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-8</b>         | 0             | 0             | 0          | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-9</b>         | 5             | 4             | 6          | 9           | 0              | 16            |
| <b>UTT-10</b>        | 0             | 0             | 0          | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-11</b>        | 5             | 33            | 9          | 0           | 0              | 0             |
| <b>UTT-12</b>        | 5             | 14            | 57         | 9           | 0              | 4             |
| <b>UTT-13</b>        | 3             | 23            | 52         | 9           | 0              | 0             |
| <b>TOTAL</b>         | <b>71</b>     | <b>126</b>    | <b>148</b> | <b>31</b>   | <b>0</b>       | <b>25</b>     |
|                      | 17,70%        | 31,42%        | 36,90%     | 0,77%       | 0%             | 6,23%         |





## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### GESTIÓN

- La Agencia le genera confianza y credibilidad

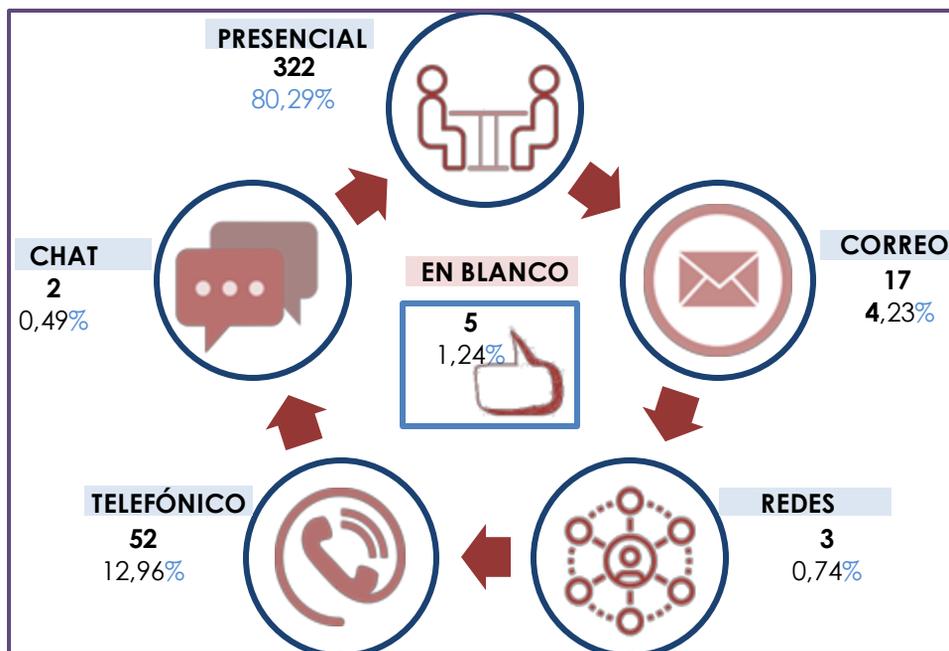


Gráfica 9

La gráfica 9 muestra un 97,50% de confianza, receptibilidad y credibilidad por parte de la población encuestada en la ADR y los servicios que esta ofrece en pro del desarrollo del agro.

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Canales utilizados para acudir a trámites y servicios



Gráfica 10





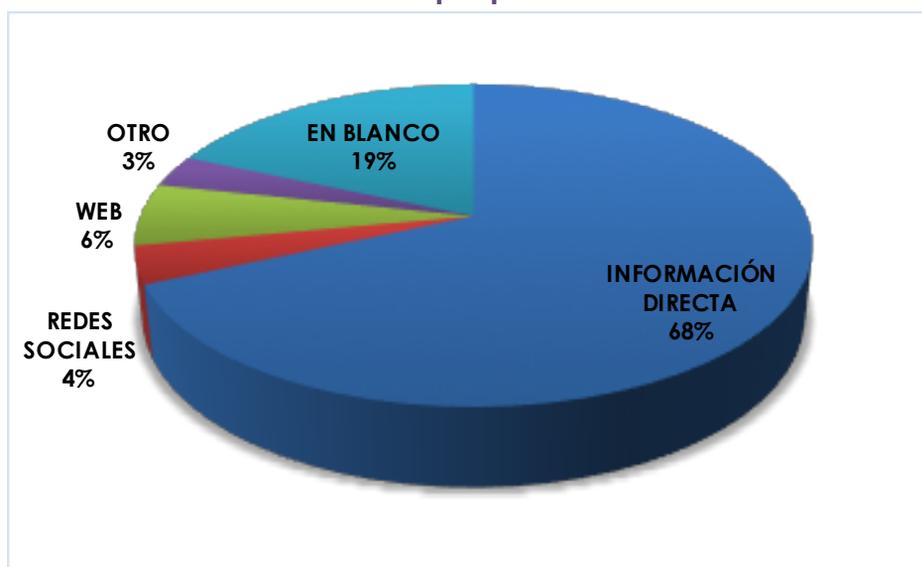
## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### ● Canales utilizados para acudir a trámites y servicios

Como se puede apreciar en la gráfica 10, el medio de participación más utilizado por los ciudadanos para conocer los trámites y servicios de la ADR, fue el PRESENCIAL con el 80,29% (322 usuarios), a pesar de la atipicidad de la vigencia; seguido del canal telefónico con el 12,96% (52 usuarios).

#### ● Cómo se enteró de los servicios que presta la ADR



Gráfica 11

En la gráfica 11 se puede observar que mayoritariamente los usuarios encuestados manifestaron que se enteraron de los servicios prestados por la ADR por medio de la información directa acercándose a una de las 13 Unidades Técnicas Territoriales del territorio nacional; es decir el 68% de los encuestados manifestó dicha opción. Se hace importante recalcar a los usuarios el diligenciamiento de dicha opción toda vez que permitirá a la Agencia fortalecer las herramientas de divulgación.

#### ● Mecanismos para ejercer control social

De los 401 ciudadanos encuestados, el 75,40% (183 respuestas) conoce los mecanismos para ejercer control social (ver gráfica 14).

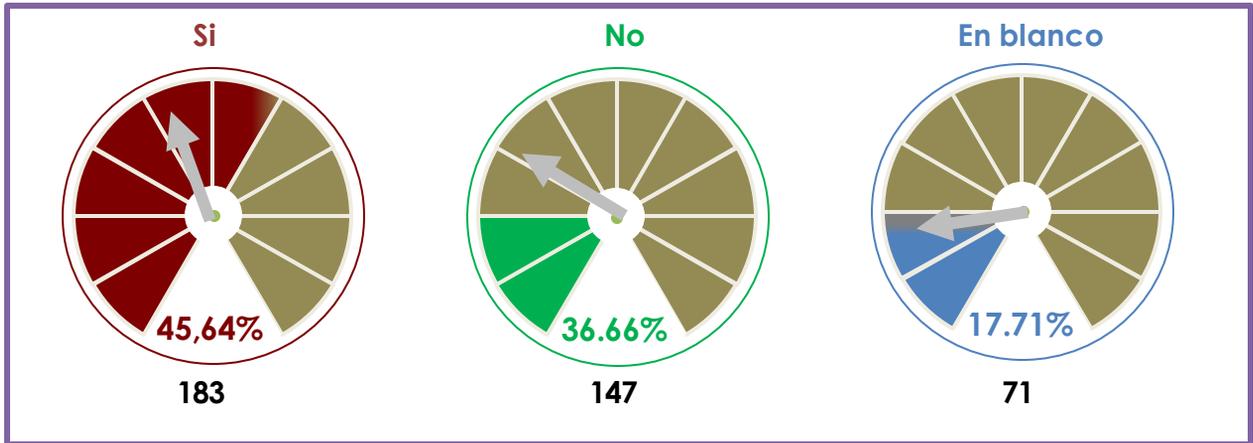




# ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

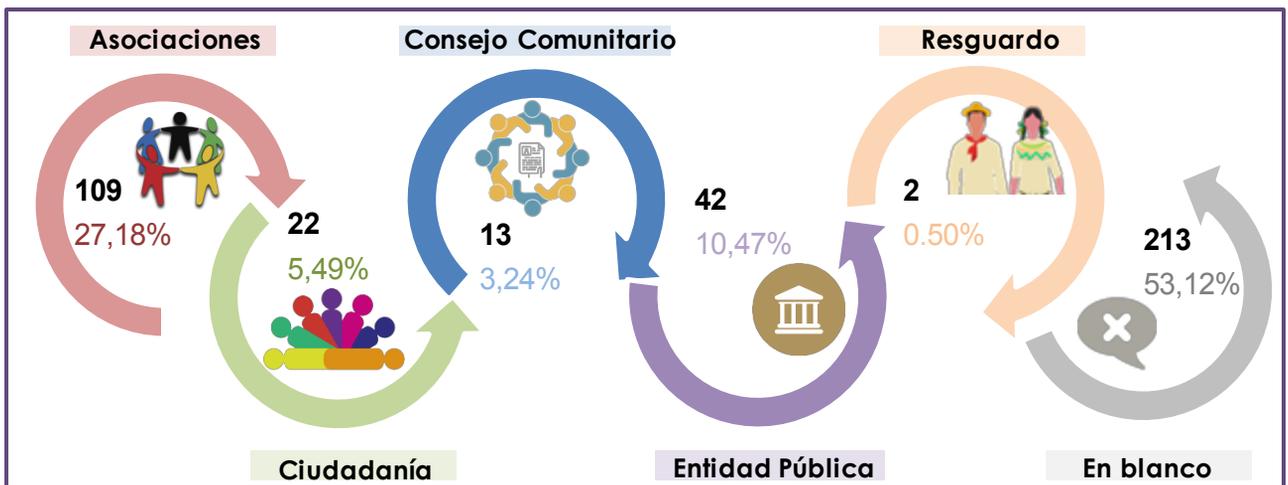
## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Mecanismos para ejercer control social



Gráfica 12

Los ciudadanos opinaron que a través de los siguientes tipos de organización ejercerían control (ver gráfica 13).



Gráfica 13

El 27,18% de la población encuestada señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones y en menor proporción se realiza por medio de resguardos indígenas con el 0,50%. Sin embargo se observa un alto porcentaje en el no diligenciamiento del espacio en donde se pregunta el tipo de organización por medio del cual se realizaría el control social.





## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### CONCLUSIONES

- Los usuarios se sienten incentivados a usar otros canales de atención brindados por la Agencia como herramienta para conocer los trámites y servicios brindados por la Entidad.
- El tiempo de espera para ser atendido continúa siendo dentro del rango de 10 a 20 min, este es óptimo para garantizar una calidad en el servicio.
- Los usuarios manifestaron que les fué entregada una información de calidad cumpliendo con las expectativas por las cuales se acercaron a realizar la consulta.
- Respecto al tiempo de respuesta de la Entidad para responder los requerimientos los usuarios manifestaron un tiempo óptimo, ya que con las encuestas analizadas se observa una calificación entre muy buena y buena.
- Los usuarios afirman conocer los mecanismos, pero no responden por medio de cual mecanismo ejercerían control social para promover su participación.
- Se observa que pese a la contingencia el canal en donde el ciudadano acude en mayor proporción para aclarar inquietudes y realizar consultas, es el presencial.
- Por motivos de la emergencia generada a causa del COVID - 19, no se pudo garantizar la aplicación de la totalidad de la muestra.

### RECOMENDACIONES

- Pese a la contingencia nacional, continuar realizando la atención y prestación de los servicios al ciudadano por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Agencia.
- Ampliar medios para la aplicación de la encuesta, y así garantizar el cumplimiento de la muestra requerida de acuerdo al procedimiento.
- Suministrar capacitación a los funcionarios de los Puntos de Atención al Ciudadano de las UTT's y Nivel central, con el fin de reforzar temas propios del Proceso tales como: Protocolo, Carta de trato digno y manejo de Procedimientos y Formatos.
- Reforzar la revisión de la encuesta al momento de recibirla, para garantizar que los encuestados respondan el total de las preguntas y así obtener el 100% de las respuestas y si existe algún inconveniente poder atenderlo de manera inmediata.





## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de las encuestas, se utilizó el formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario- Versión 04, aprobada el 06 de febrero de 2019 en el Sistema Integrado de Gestión.

**DIEGO E. TIUZO GARCÍA**  
**Secretario General**

Elaboró: Kelly Stefania Mogollón Duarte, Contratista   
Revisó: Henry Manuel Vallejo Rubiano, Contratista Secretaria General

