

# **ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y USUARIO.**

**Secretaría General – Dirección Administrativa  
Participación y Atención al Ciudadano.**

**Puntos de Atención al ciudadano  
Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales UTT's**

**Fecha de Aplicación:  
del 04 de enero al 20 de abril de 2021**



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

### OBJETIVO

Medir la satisfacción del ciudadano y/o usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR. En Bogotá sede central, y en las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de que los resultados sean insumo para el análisis interno y a su vez generar acciones correctivas, preventivas y de mejora, frente a la calidad del servicio prestado.

### ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 04 de Enero y el 20 de Abril de 2021, a los ciudadanos y usuarios que se contactaron con los Puntos de Atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) para solicitar información sobre la Oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

### METODOLOGÍA

La encuesta de calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y usuario fue aplicada a los ciudadanos seleccionados aleatoriamente a través de los canales de atención telefónico, presencial y virtual.

A los ciudadanos se les solicitó responder el cuestionario diseñado, que permite medir la satisfacción de los usuarios y ciudadanos en el formato F-PAC-004 - Encuesta de Calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Posteriormente, se consolidó y tabuló los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizaron los datos respectivos.



# ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y 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. Inmediato	2. Entre 10 y 20 min	3. Entre 21 y 30 min.	4. Más de 30 min
------------------------------------	--------------	----------------------	-----------------------	------------------

#### Conocimiento

Conocimiento de trámites y servicios de la ADR	1. Si	2. No
--	-------	-------

#### Calidad de información

Información acorde a lo solicitado	1. Si	2. No
------------------------------------	-------	-------

#### Satisfacción

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

### GESTIÓN

#### Efectividad

Respuesta efectiva a requerimiento	1. Si	2. No
------------------------------------	-------	-------

#### Oportunidad

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

#### Confianza

La Agencia le genera confianza y credibilidad	1. Si	2. No
---	-------	-------





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

## ESCALAS VALORATIVAS

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

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### Reconocimiento

¿Como se entero de los servicios que presta la ADR?	1. Información directa	2. Redes sociales	3. web	4. Otro ¿cuál?	
¿cuáles fueron los medios de participación para acudir a la ADR?	1. Presencial	2. Telefónico	3. chat	4. Correo electrónico	5. 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 publicas	5. Ciudadanía en general

### FICHA TÉCNICA

Titulo de investigación	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.
Naturaleza del estudio	Cuantitativa
Técnica	Encuesta telefónica y presencial y virtual del F-PAC-004
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.





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

### FICHA TÉCNICA

Marco muestral	La muestra se crea al tabular las respuestas de las encuestas de opinión aplicadas a los ciudadanos y usuarios atendidos mediante los canales presenciales y telefónicos de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, a los cuales se les aplicó la encuesta de forma presencial, telefónica y virtual.		
Tamaño de la muestra	<b>274</b> Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:		
	UTT	Total atenciones	Muestra a plicar X %
	1 Santa Marta	0	0
	2 Cartagena	0	20
	3 Montería	73	25
	4 Cúcuta	5	15
	5 Medellín	4	15
	6 Manizalez	107	25
	7 Tunja	9	0
	8 Ibagué	194	30
	9 Popayán	137	20
	10 Pasto	123	25
	11 Neiva	25	15
	12 Villavicencio	167	30
	13 Cundinamarca	54	25
Nivel central	516	29	
<b>TOTAL</b>	<b>1514</b>	<b>274</b>	





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

### FICHA TÉCNICA

Unidad de observación	Medición de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al ciudadano de la Agencia de desarrollo Rural - ADR.
Método de supervisión	Revisión del 100% de las encuestas contestadas por el canal telefónico, presencial y virtual.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 04 de Enero al 20 de Abril de 2021.
Incentivos	Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes.
Instrumentos de recolección	Cuestionario estructurado de opinión (F-PAC-004), es la encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario realizada por los canales telefónico, presencial y virtual con una duración de diligenciamiento entre 2 y 3 minutos aproximadamente.
Entregables	De Acuerdo con lo establecido en el procedimiento, los entregables definidos son: un informe cuatrimestral que tiene como instrumento de investigación la encuesta, la tabulación de las encuestas con las respuestas de los entrevistados en formato excel (F-PAC-009), el cuestionario (encuestas físicas (transferidas a PDF) y digitales) del nivel central y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales.
Unidad de muestreo	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.
Muestreo	La aplicación de las encuestas se realiza con base en una muestra mínima del 20% del total de las atenciones presenciales y telefónicas realizadas a nivel nacional por la Agencia, según el procedimiento interno; entre el 1 de septiembreal 31 de diciembre de 2020.





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

**Observaciones:** A pesar de la continuación de la pandemia mundial denominada COVID-19, la Agencia de Desarrollo Rural – ADR se encargó de brindar la mayor y mejor atención a sus ciudadanos y usuarios, fortaleciendo sus canales de atención no presenciales, resaltando la exposición de información a través del canal virtual. Sin embargo, las medidas restrictivas tomadas en algunas regiones del territorio nacional por el aumento de casos del virus (Covid – 19) limitó las actividades y las socializaciones en los territorios por esto, se hace necesario aclarar que en los puntos de atención de las UTT´s No. 1 con sede en Santa Marta y cobertura en los departamentos de Magdalena, Cesar y la Guajira; la UTT No. 7, con sede en Tunja que abarca el oriente colombiano con los departamentos de Boyacá, Arauca y Casanare, no se registraron atenciones, por lo que no se pudieron aplicar las encuestas de la muestra solicitada.

De forma articulada con los enlaces de atención al ciudadano de las UTT´s, se coordinó la aplicación de la encuesta entregando las directrices correspondientes para el debido diligenciamiento y control de la aplicación del formato (F-PAC-004) a los ciudadanos y usuarios de la ADR. Debido a la baja participación por parte de los ciudadanos y usuarios y las restricciones establecidas en los territorios en donde se encuentran ubicadas las UTT´s mencionadas anteriormente y la cobertura de estas, el análisis se realizará sobre las 274 encuestas aplicadas en el territorio nacional, correspondiente al 89, 83% del total de la muestra.



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

## CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta

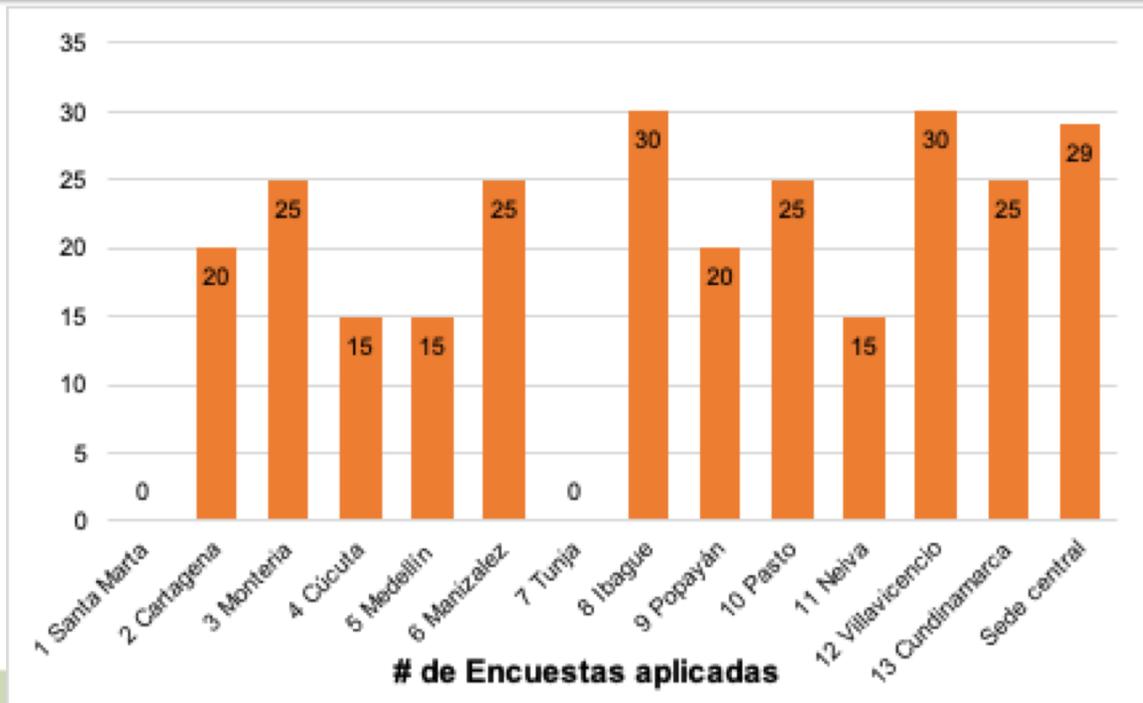


PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
124	148	2
45,25%	54,01%	0,72%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 274		

Gráfica 1

## ANÁLISIS

### ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 2



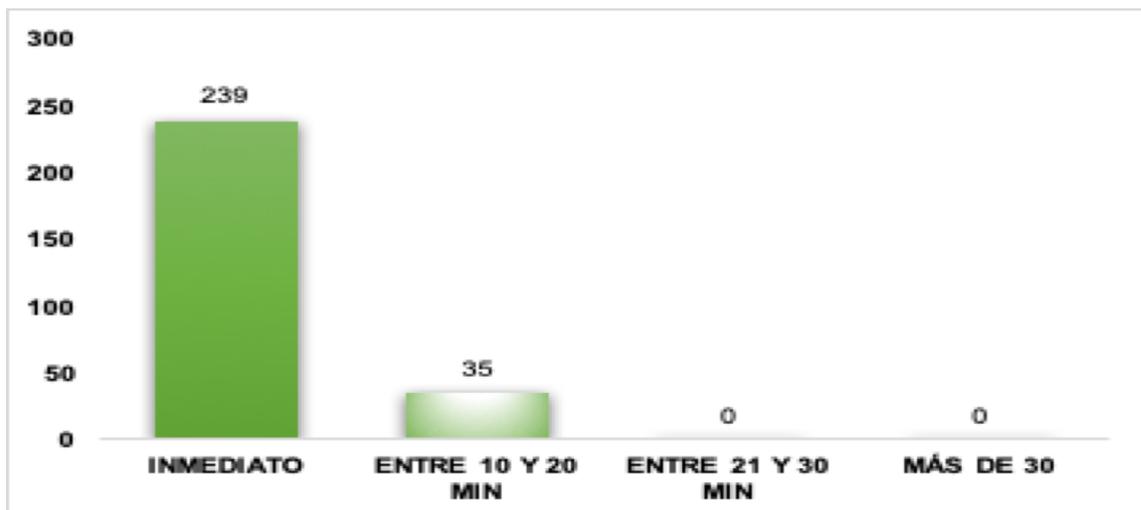
## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el primer periodo de la vigencia 2021, se realizó la primera capacitación del procedimiento “Evaluación de satisfacción del servicio prestado” y el correcto diligenciamiento de la encuesta (F-PAC-004) a aplicar, esta capacitación fue realizada a todos los enlaces de los puntos de atención al ciudadano de las UTT’S; sin embargo, debido a las circunstancias planteadas en las observaciones, algunas UTT’S presentaron inconvenientes para la oportuna entrega del material que permite la validación y calificación del servicio prestado. A continuación se analizarán cada una de las preguntas que se encuentran en la encuesta de satisfacción (F-PAC-004) empezando por el tiempo de espera para que el ciudadano o usuario sea atendido.

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

#### 1. Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?



Gráfica 3

En la gráfica 3 se puede observar que de las 274 encuestas aplicadas, para medir la calidad del servicio de satisfacción del usuario, 239 atenciones se encuentran dentro de rango “inmediato”, respondiendo así con eficacia dentro del tiempo más oportuno como se puede observar en la gráfica.

El rango de tiempo de 10 a 20 min con 35 respuestas, es la segunda calificación del tiempo de espera con mayor respuestas. Las demás opciones no tuvieron respuesta. La potencialización y promoción del uso del canal virtual, permite satisfacción por parte de los ciudadanos y usuarios en su tiempo de espera.

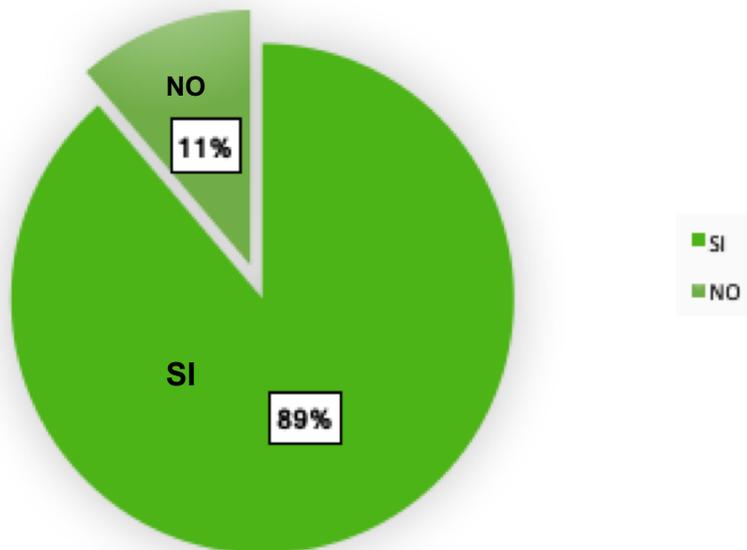


## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

#### 2. ¿Conoce los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?

Tal como se evidencia en la gráfica 4, el 89% de los ciudadanos y usuarios encuestados dice conocer los trámites ofrecidos por la Agencia.



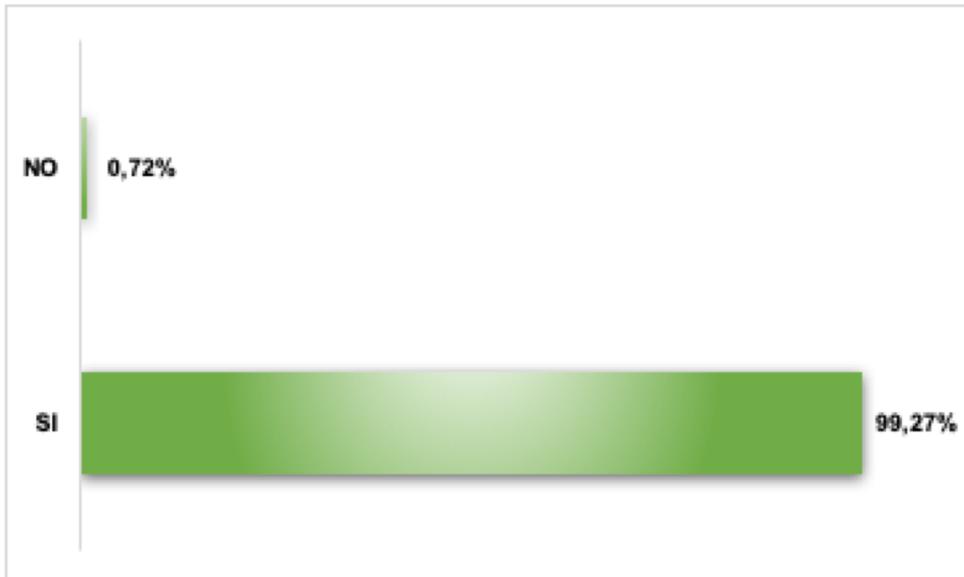
Gráfica 4

La gráfica, muestra que hay un alto porcentaje de ciudadanos y usuarios que tienen conocimiento de la labor realizada en la ADR con respecto a los trámites y servicios prestados por la Entidad. Sin embargo, se deben continuar abordando las medidas de divulgación digital de los trámites y servicios brindados y la promoción del portafolio de trámites y servicios disponible en la página web.

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

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

#### 3. ¿La asesoría e información suministrada fue acorde con lo solicitado?



Grafica 5

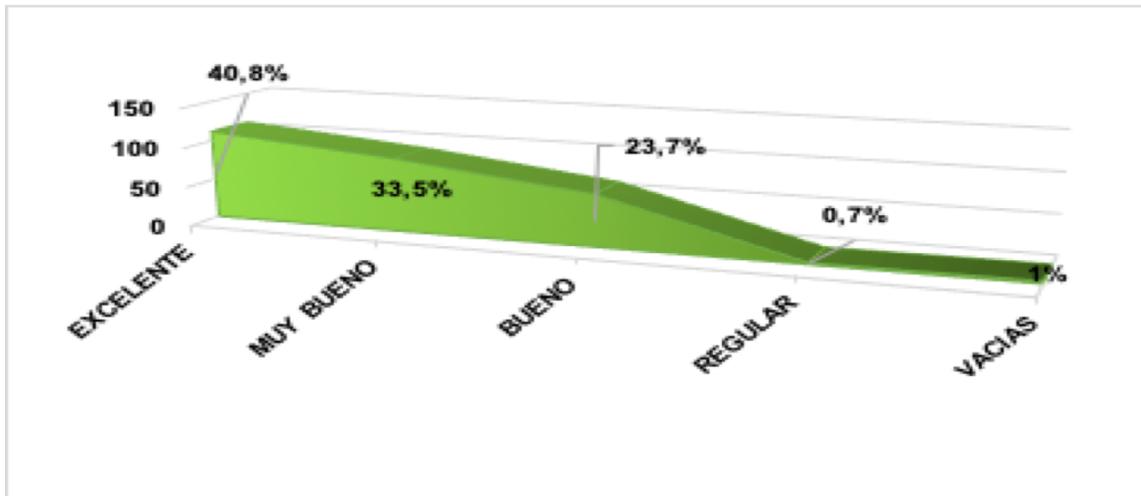
En el atributo de la calidad de la información, al responder la pregunta ¿Si la información solicitada fue consecuente con lo solicitado?, de los 274 ciudadanos encuestados se observa que el 99,27% de los mismos, es decir 272 manifiestan estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por el servidor público de la ADR. Si bien se obtiene una respuesta favorable, se debe continuar trabajando en ofrecer una información oportuna, adecuada y de fondo en el momento en el que el ciudadano y usuario se acerca a la Entidad.

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

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

#### 4. ¿Cómo califica usted la atención que le presta el servidor del punto de atención al ciudadano?

Teniendo en cuenta las calificaciones para evaluar la calidad de la atención en la prestación del servicio, se puede evidenciar en la gráfica 6, que el rango de respuesta de los usuarios y ciudadanos se encuentra entre la calificación *excelente* y *bueno*, estas respuestas concentran el 98% del total de las atenciones realizadas; si bien se tiene un nivel de satisfacción excelente en un 40,8%, se debe seguir trabajando para que la satisfacción del servicio prestado al usuario o ciudadano sea mayoritariamente excelente.



Gráfica 6

Adicionalmente se observa un 0,7% correspondiente a 2 ciudadanos encuestados, los cuales calificaron la atención como *regular*, esto correspondiente al direccionamiento y asesoría entregada a las comunidades rurales en las Unidades Técnicas Territoriales.

La Entidad está en constante evaluación para que sus ciudadanos y usuarios tengan la mejor experiencia en su acercamiento con la Entidad y cuenten con una información veraz y la mejor atención por parte de los servidores públicos y contratistas de la ADR, de esta forma se migrarán las calificaciones de los usuarios y ciudadanos a los valores más altos de la encuesta.

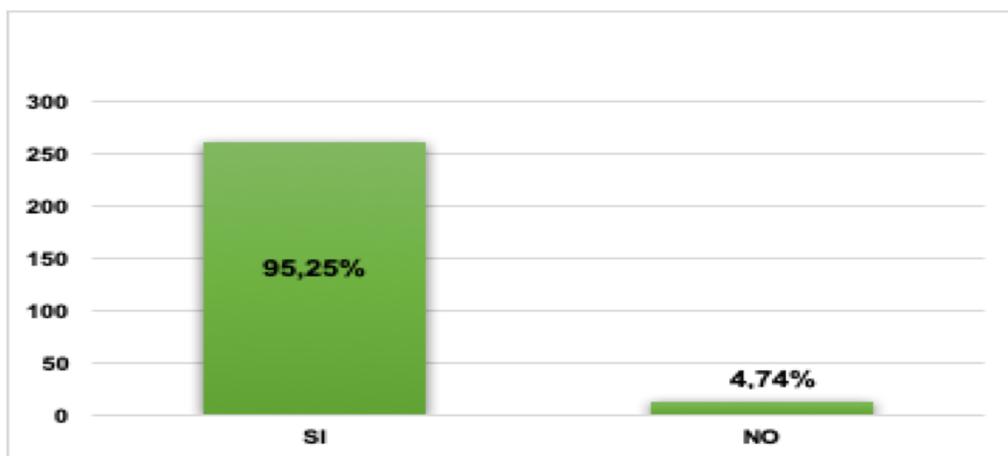


## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

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

De acuerdo a la gráfica 7 se refleja que de las 274 encuestas aplicadas a los usuarios y ciudadanos, el 95,25% opinaron que la respuesta fue efectiva frente al requerimiento o la consulta que realizaron.



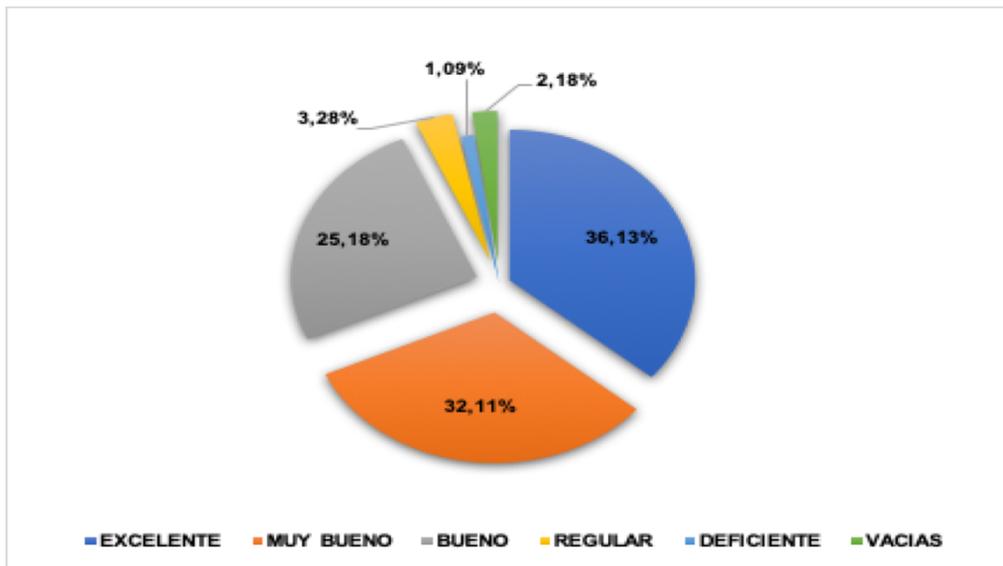
Gráfica 7



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

### VARIABLE DE GESTIÓN

#### 6. ¿La información suministrada por la Entidad con respecto a su requerimiento fue?



Gráfica 8

Para el primer análisis de la vigencia 2021, se puede observar en la Gráfica 8 que la información suministrada con respecto al requerimiento y/o información solicitada por los ciudadanos y usuarios en su mayoría lo calificaron como excelente con un 36,13% correspondiente a 99 encuestas analizadas; sin embargo, la sumatoria de la calificación regular y deficiente en su sumatoria representa más del 4% de las encuestas analizadas, correspondiente a 12 encuestas, los ciudadanos y usuarios manifiestan la demora en las respuestas de los perfiles de proyectos que presentaron en la convocatoria realizada y la demora en las peticiones realizadas a través del correo electrónico. Se hace necesario continuar con los seguimientos de PQRSD promoviendo la respuesta dentro del tiempo oportuno.



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

### VARIABLE DE GESTIÓN

	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ★★★★☆	BUENO ★★★☆☆	REGULAR ★★☆☆☆	DEFICIENTE ★☆☆☆☆	EN BLANCO ☆☆☆☆☆
Nivel Central	21	4	2	0	0	2
UTT-1	0	0	0	0	0	0
UTT-2	3	12	5	0	0	0
UTT-3	12	10	3	0	0	0
UTT-4	2	8	2	3	0	0
UTT-5	7	4	4	0	0	0
UTT-6	25	0	0	0	0	0
UTT-7	0	0	0	0	0	0
UTT-8	9	9	6	1	1	4
UTT-9	5	9	5	1	0	0
UTT-10	4	9	12	0	0	0
UTT-11	3	7	5	0	0	0
UTT-12	8	15	7	0	0	0
UTT-13	0	1	18	4	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>88</b>	<b>69</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
	<b>36,13%</b>	<b>32,11%</b>	<b>25,18%</b>	<b>3,28%</b>	<b>1,09%</b>	<b>2,18%</b>

En cuanto a la oportunidad de la información suministrada con respecto al requerimiento que realizaron los ciudadanos, en la tabla se detalla para cada UTT la calificación dada por los ciudadanos y usuarios en la pregunta 6, siendo “excelente” la calificación más alta con un 36,13%.

Se evidencian las UTT’s que necesitan mayor apoyo por parte de la sede central para brindar al ciudadano y/o usuario la mejor y mayor información frente a su relación con la Entidad.

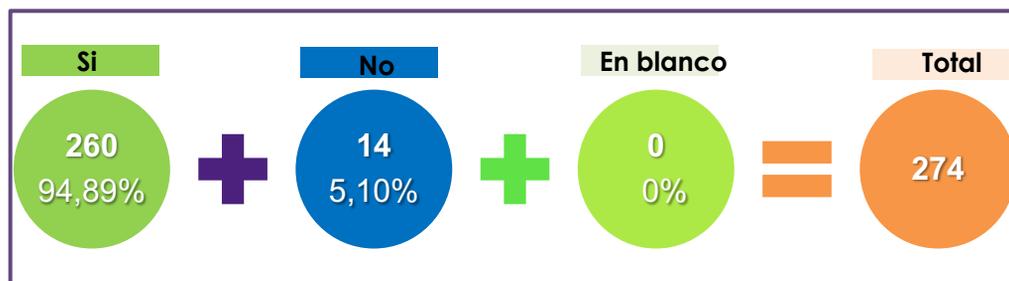




## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

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



Gráfica 9

La gráfica 9 muestra un 94,89% de confianza, receptibilidad y credibilidad por parte de la población encuestada hacia la ADR y los servicios que esta ofrece en pro del desarrollo del agro colombiano.

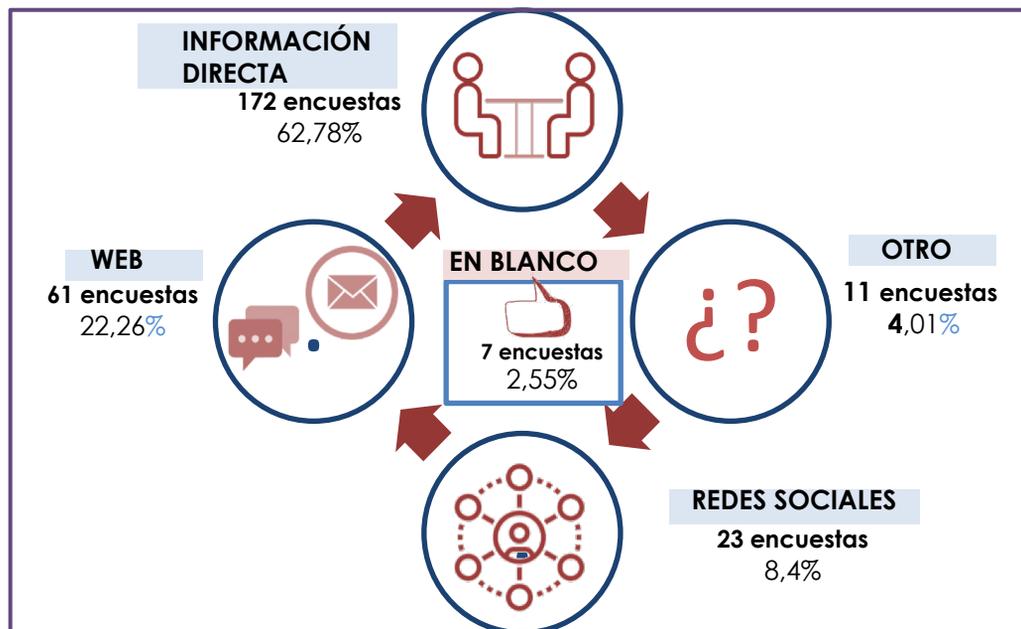




## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### 8. ¿Cómo se enteró de los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?



Gráfica 10

Como se puede apreciar en la gráfica 10, los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR, mayoritariamente por “información directa” es decir, conocieron de parte de un servidor público la información necesaria del trabajo entregado por la ADR, con un porcentaje del 62,78% en elección de dicha respuesta.





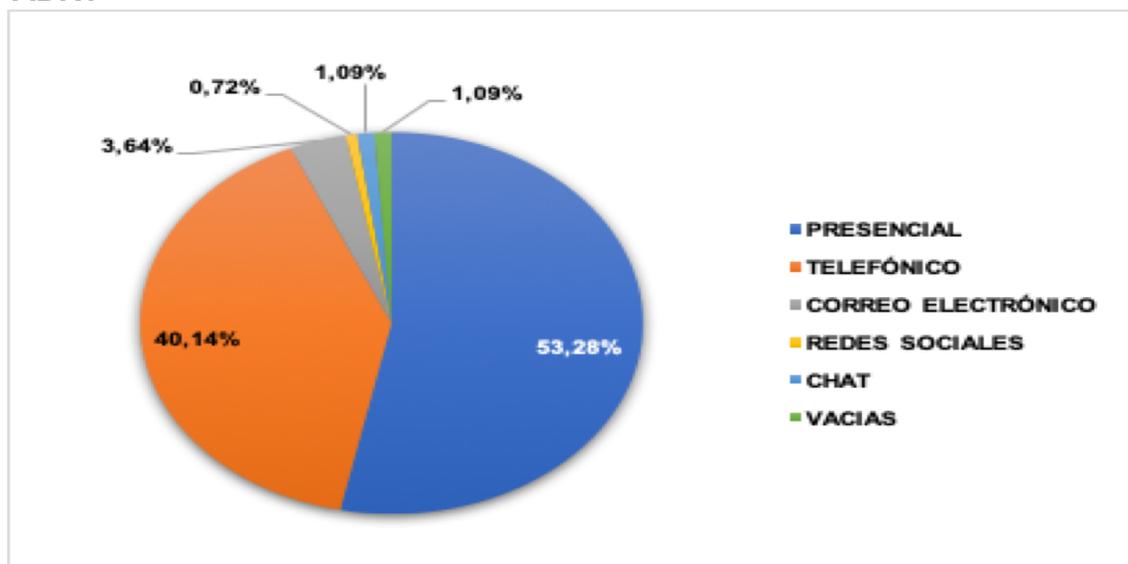
## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Adicionalmente, en la información suministrada por los ciudadanos y/o usuarios se evidencia el auge de participación de estos frente a los canales virtuales que ofrece la Entidad, como lo son la página web y las redes sociales alcanzando más de un 30% de las encuestas analizadas que obtan por este canal virtual para acceder a los trámites y servicios; esta información se realiza en comparación con informes anteriores, en los cuales, la participación de los ciudadanos en canales virtuales era menor.

Por otra parte, en la respuesta “otro” los ciudadanos y usuarios registraron el vos a vos y la interacción con las autoridades locales.

### 9. ¿Cuáles fueron los medios de participación utilizados para acudir a la ADR?



Gráfica 11

En la gráfica 11 se puede observar que la mayoría de los ciudadanos manifestaron acceder a la participación ciudadana, a través del canal presencial con un porcentaje del 53,28% que reflejan 146 encuestas de las 274 realizadas; esto en el marco de la apertura discontinua del canal presencial debido a la contingencia nacional, como se puede observar en la UTT 1 y la UTT 7; otro canal que presentó un alto nivel de participación fue el canal telefónico con un 40,14% es decir 110 encuestas del total analizado.

Si bien durante la contingencia se fortaleció el canal virtual con la difusión del portafolio de trámites y servicios, las campañas en redes sociales entre otras, los ciudadanos continúan participando con la Entidad de forma tradicional mediante el canal presencial y telefónico.



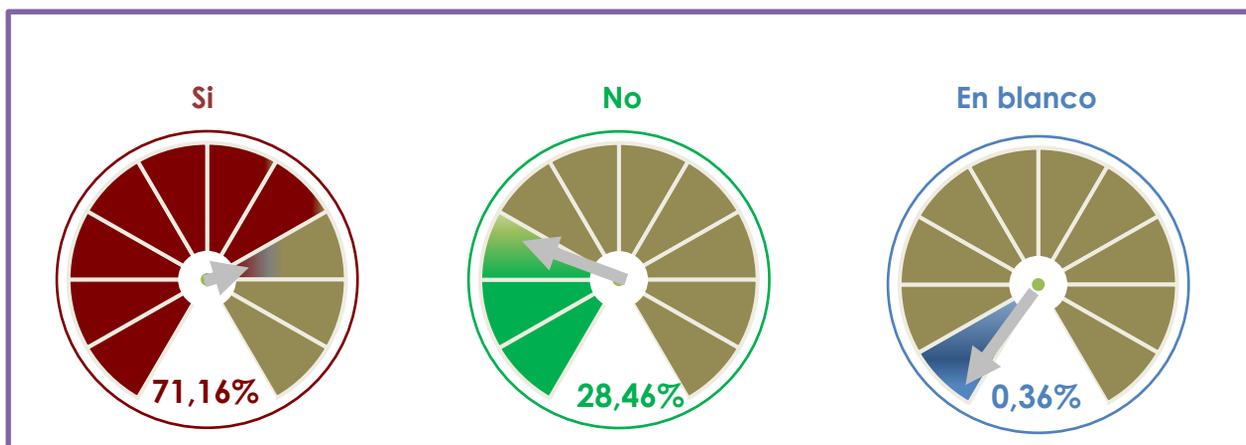


## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 10. ¿Conoce los mecanismos para ejercer control social? En caso que su respuesta sea afirmativa, conteste la pregunta 11

De los 274 ciudadanos y usuarios encuestados, el 71,16% correspondiente a 195 de las encuestas analizadas, manifestaron conocer los mecanismos para ejercer control social (ver gráfica 12).



Gráfica 12

En este punto, se debe aclarar que hubo cinco (5) ciudadanos que pese a indicar *no* conocer ningún mecanismo para ejercer control social y uno (1) que no diligenció ninguna opción, marcó en la siguiente pregunta, a través de que tipo de organización ejercería *control social* a la Entidad; cabe reiterar el debido control por parte del enlace de atención al ciudadano y la continúa capacitación para la guía en el buen diligenciamiento de la encuesta.



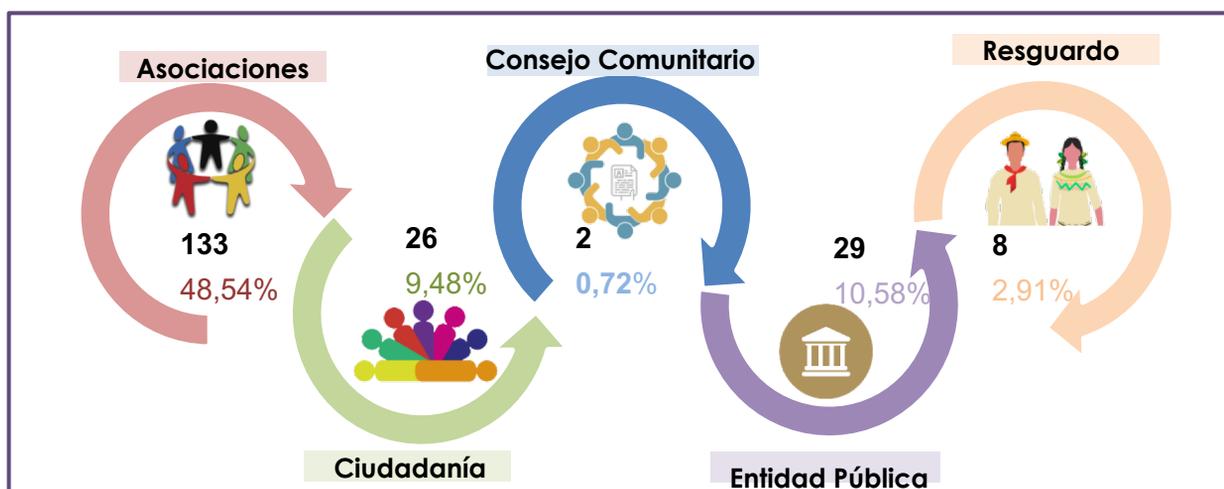


## ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 11. ¿ A través de que tipo de organización ejercería el control social a la ADR?

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



Gráfica 13

El 48,54% de la población encuestada señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones (en este conteo se encuentran las seis (6) respuestas que pese a indicar no conocer ningún mecanismo marcaron la opción de asociación en esta pregunta) o las demás Entidades Públicas(10,58%); en menor proporción se observa que esta actividad se realizaría por medio de consejos comunitarios con el 0,72%. Para este análisis todas las encuestas fueron analizadas.





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

### CONCLUSIONES

- Los usuarios y/o ciudadanos prefieren participar o interactuar con la Entidad a través de su canal presencial pese a la contingencia sanitaria nacional; este modo de participación les genera mayor confianza frente a las acciones de la ADR.
- Frente a la satisfacción de la información o respuesta entregada por la Entidad los ciudadanos y usuarios contestaron afirmativamente que recibieron respuesta por la Entidad, su satisfacción frente a esta, oscila entre la calificación excelente y bueno mayoritariamente.
- Los usuarios afirman tener un conocimiento sobre los mecanismos para ejercer control social sobre la Entidad y manifiestan realizar este control por medio de las asociaciones o autoridades locales.
- Dada la continuidad de la emergencia sanitaria generada a causa del COVID – 19, la ADR realizó importantes esfuerzos en potencializar y promover sus canales virtuales para continuar brindando la mayor y mejor atención al ciudadano y usuario de la Entidad.





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

### RECOMENDACIONES

- Suministrar capacitación a los servidores públicos y contratistas de los Puntos de Atención al Ciudadano de las UTT's y Nivel central, con el fin de reforzar temas propios del Proceso, la atención al usuario y la oferta misional.
- 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.
- Mayor compromiso por parte de las UTTs en el diligenciamiento de usuarios atendidos y a su vez la aplicación de las encuestas solicitadas.
- Implementar capacitaciones en diligenciamiento de encuestas y atención y servicio al usuario con el fin de tener la mayor calificación en las preguntas de satisfacción.
- Verificar las causas de las calificaciones negativas o deficientes obtenidas en algunas UTT's con el fin de contruir acciones de mejora en la atención brindada.





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

### FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de las encuestas, se utilizó el formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario- (F-PAC-004) Versión 05, aprobada el 08 de octubre de 2020 en el Sistema Integrado de Gestión.

**CESAR AUGUSTO CASTAÑO JARAMILLO**  
**Secretario General**

Elaboró: Kelly Stefania Mogollón Duarte, Contratista Secretaria General

Revisó: Gilma Anamaria Quintero Ocampo, Gestor T1 G9

Andrea Juliana Ortiz Bohorquéz, Contratista Secretaria General

Aprobó: Yonatahan David Villareal Vellojin, Contratista Secretaria General

