



ADR

Agencia de Desarrollo Rural

¡Cosechando progreso!

ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

APLICADA

DEL 03 DE ENERO 2019 AL 15 DE ABRIL 2019



Puntos de Atención al ciudadano

Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales UTT's



El campo
es de todos

Minagricultura

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 N° 57- 41 CAN y en cada una de las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de que los resultados sean insumo para la revisión interna y se generen acciones de mejora frente a la calidad del servicio prestado, específicamente donde se evidencien debilidades.

ALCANCE

La encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario se realizó entre el 03 de enero hasta el 15 de abril de 2019, a los usuarios que asistieron o se comunicaron telefónicamente al Punto de Atención al ciudadano de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, para solicitar información sobre: Oferta misional, trámites y servicios de la entidad.

METODOLOGÍA

La encuesta de calidad y satisfacción del usuario fue aplicada a los ciudadanos, que luego de recibir la atención por parte de un servidor público por el canal presencial o telefónico, manifestaron interés en responder el cuestionario al final de la atención.

Posteriormente, se procede a la tabulación de los resultados de acuerdo con la escala valorativa previamente establecida.

ESCALAS VALORATIVAS

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

PERCEPCIÓN

Oportunidad

Tiempo de espera para ser atendido	1. Entre 10 y 20 min.	2. Entre 21 y 30 min.	3. 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
---	-------	-------

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
¿Cómo se enteró de los servicios que presta la ADR?	1. Información directa	2. Redes sociales	3. Otros	4. Web	
¿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

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



FICHA TÉCNICA

Unidad de observación

Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al ciudadano.

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 presencial y telefónico de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.

1.029 Encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:

UTT's	ATENCIÓNES REALIZADAS	MUESTRA APLICAR 20%	VALOR REAL APLICADO
UTT 1 - Santa Marta	589	117	69*
UTT 2 - Cartagena	713	142	87*
UTT 3 - Montería	295	59	59
UTT 4 - Cúcuta	186	37	37
UTT 5 - Medellín	138	27	28
UTT 6 - Manizales	413	82	83
UTT 7 - Tunja	320	64	30*
UTT 8 - Ibagué	1200	240	235*
UTT 9 - Popayán	219	44	44
UTT 10 - Pasto	792	158	158
UTT 11 - Neiva	170	34	35
UTT 12 - Villavicencio	110	22	22
UTT 13 - Cundinamarca	274	55	55
Nivel central	441	88	88
TOTAL	5.860	1.172	1.029

*Unidades Técnicas Territoriales que no cumplieron con la muestra (20% de atenciones presenciales) debido a durante el primer trimestre de 2019, no hubo suficiente afluencia de usuarios, para aplicar la encuesta presencial y telefónica al 20% del trimestre anterior.

Tamaño de la muestra



FICHA TÉCNICA

Método de supervisión	Revisión del 100% de las encuestas contestadas por los canales presencial y telefónico.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 03 de enero al 15 de abril de 2019.
Incentivos	Las encuestas se diligencian 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; 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.
Entregables	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.
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 muestra a encuestarse es el 20% del total de las atenciones presenciales realizadas a nivel nacional por la Agencia entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2018.



CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta

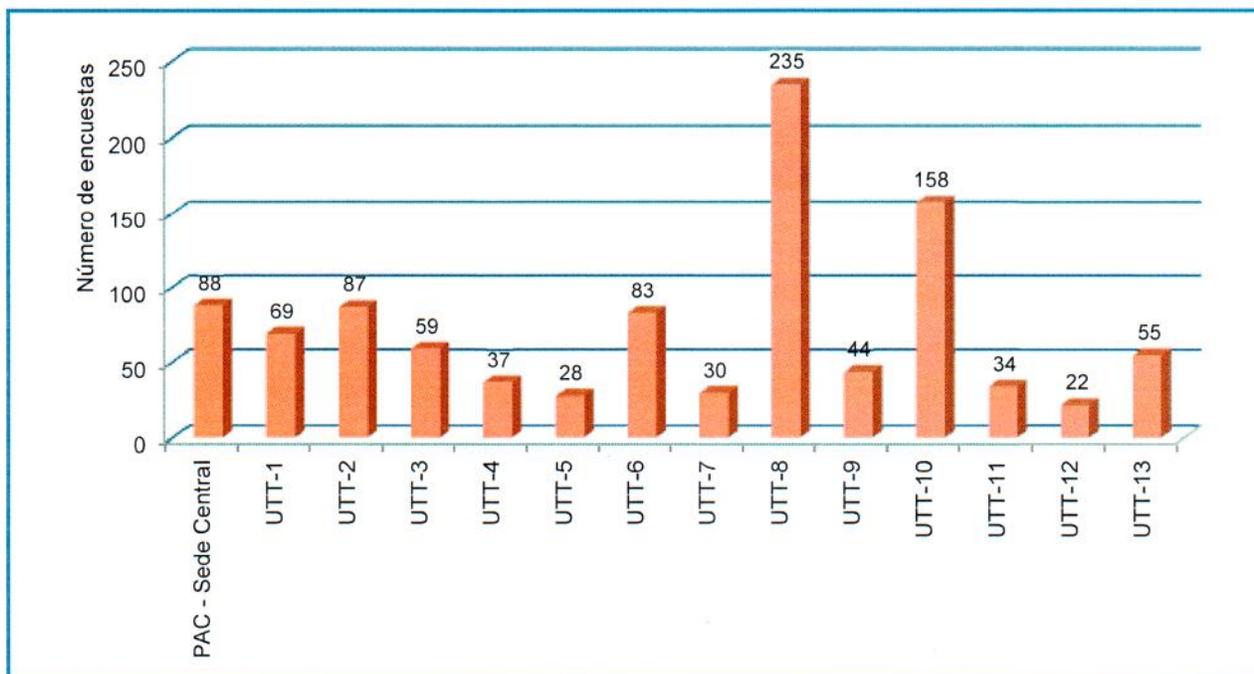


TELEFÓNICA	PRESENCIAL
12,73 %	87,27 %
131	898

Grafica 1

ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Grafica 2

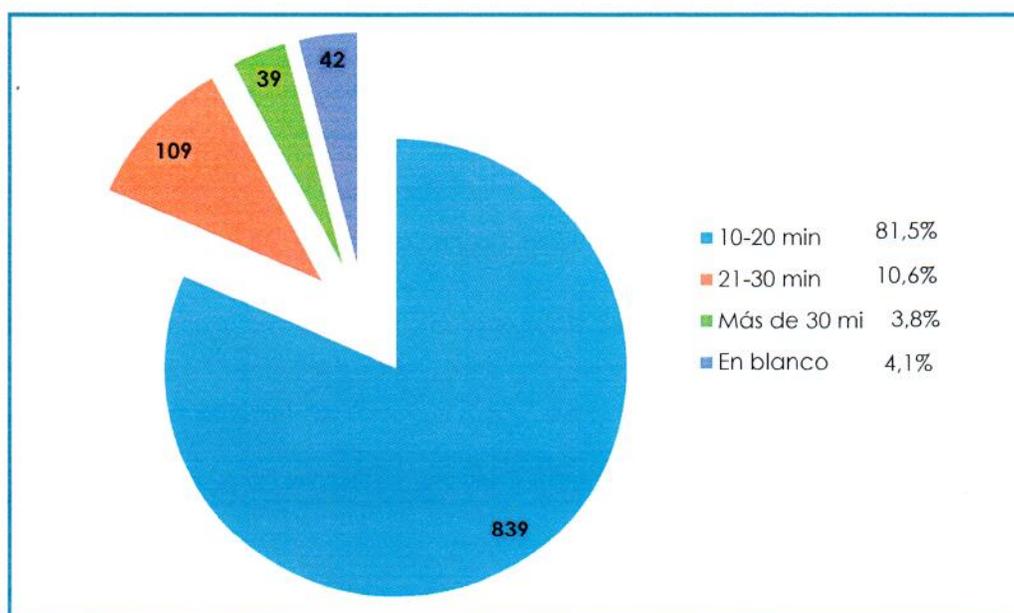
ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Se aplicó un total de **1.029** encuestas para el período de la vigencia 2019, discriminadas por Unidad Técnica Territorial – UTT, como se observa en la Gráfica 2, siendo la muestra el 20% del total de atenciones presenciales consignadas en el registro de usuarios de cada Punto de Atención al Ciudadano.

PERCEPCIÓN

● Tiempo de espera para ser atendido



Gráfica 3

En la Gráfica 3, se puede observar que, de 1.029 atenciones, 839 estuvieron en el rango de 10 a 20 minutos, es decir el 81,5 %.

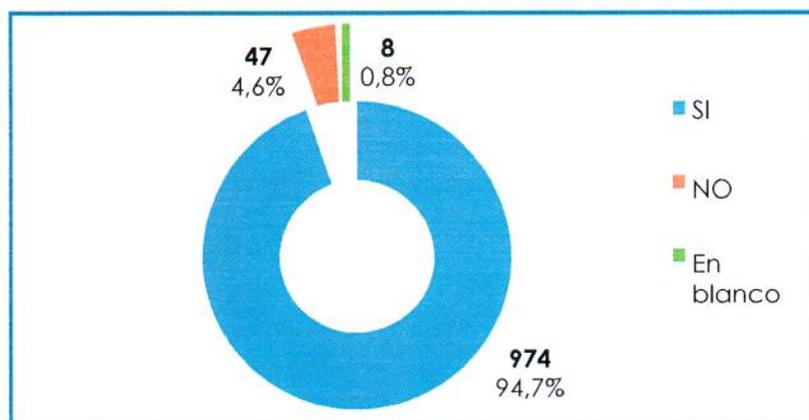
El tiempo de espera a nivel nacional ha sido constante, a pesar de que esta variable depende de la afluencia de ciudadanos que acuden a los Puntos de Atención al Ciudadano, en un período específico de tiempo, el cual es razonable de acuerdo con el personal que se dispone en la Agencia para la atención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

ANÁLISIS

PERCEPCIÓN

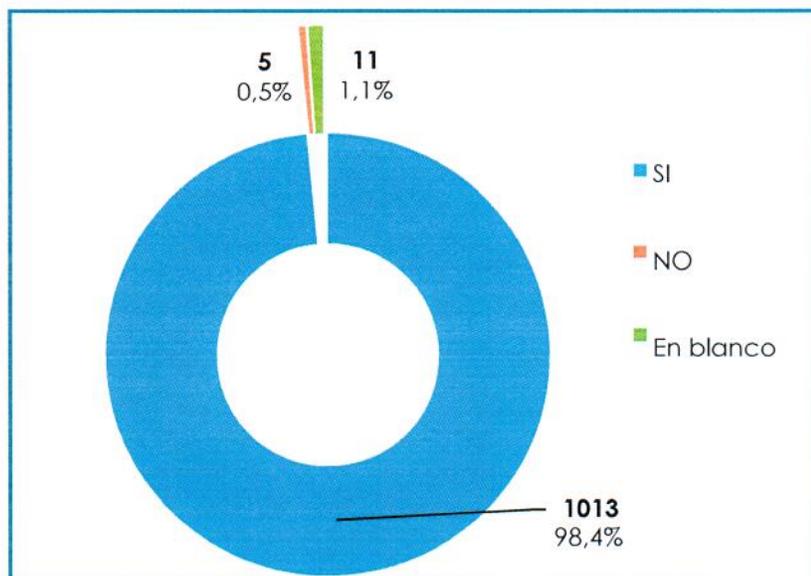
● ¿Conoce los trámites y servicios que presta la ADR?

La actualización del Portafolio de trámites y servicios de la Agencia, aunado a la divulgación del año anterior y de ésta vigencia, ha sido una labor permanente por parte de los funcionarios, con el propósito que los usuarios conozcan los servicios prestados por la ADR, por tanto, como se evidencia en la gráfica 4 se evidencia que el 94,7% de los ciudadanos conocen el Portafolio.



Grafica 4

● Calidad en la información solicitada y la prestación del servicio



Grafica 5

El **98,4%** de los ciudadanos manifiesta estar satisfechos con las respuestas recibidas por los funcionarios de la ADR.

Sin embargo para alcanzar el 100% se requiere más apoyo de las áreas misionales.

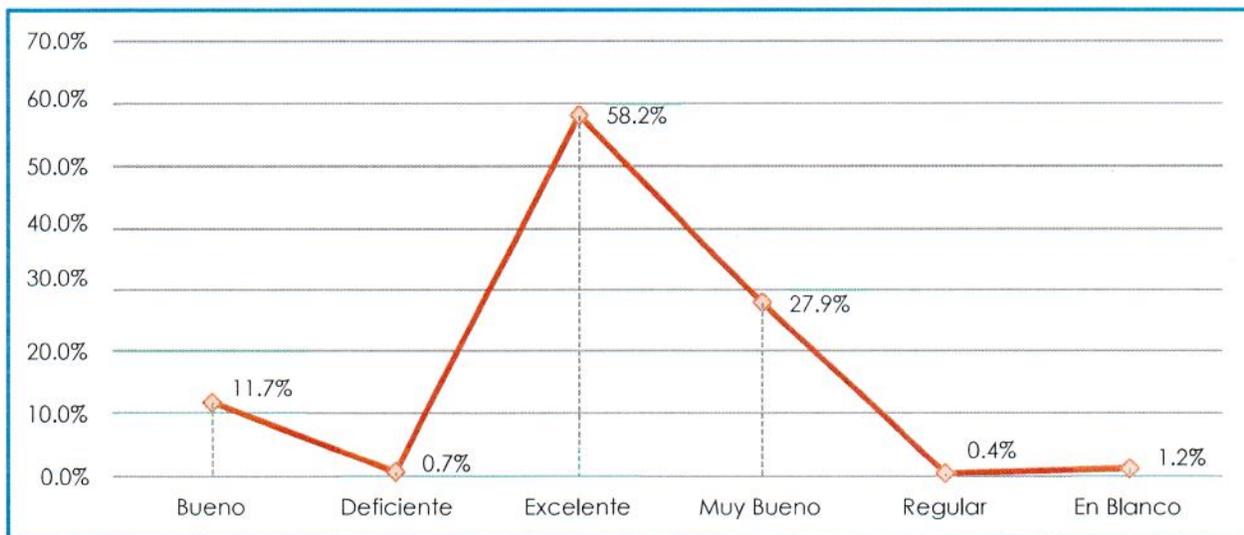


ANÁLISIS

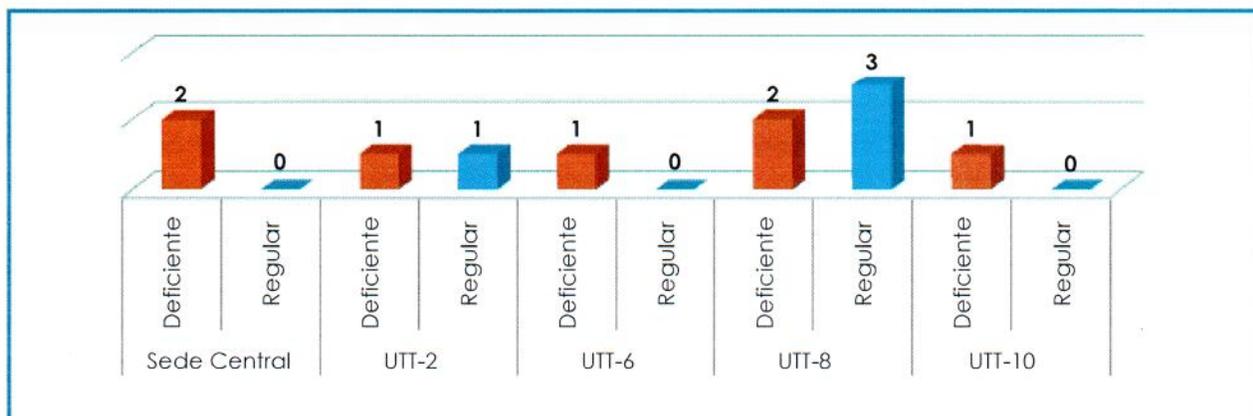
PERCEPCIÓN

● 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 comprobar en la Gráfica 6, el 97,8% de los ciudadanos calificaron como satisfactoria la atención recibida en los Puntos de Atención al Ciudadano, lo cual refleja un trabajo articulado en las UTT's.



Gráfica 6



Gráfica 7

Se hace necesario según la gráfica 7, realizar mejoras en la atención en los Puntos de Atención al Ciudadano relacionados allí, dado que presentaron calificaciones: “Deficientes” y “Regular” respectivamente.



ANÁLISIS

GESTIÓN

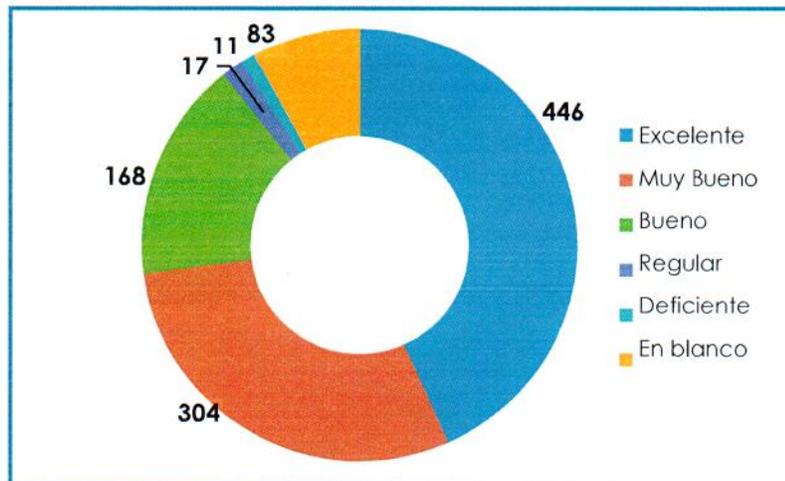
● Respuesta efectiva a requerimiento

De acuerdo a la Gráfica 8 se refleja que de los 1.029 encuestados, el 97,8% opinaron que la respuesta fue efectiva con respecto a su requerimiento.



Gráfica 8

● Tiempo de respuesta de la entidad



En la Gráfica 9 se observa un tiempo de respuesta oportuno, ya que de 1.029 encuestados, 918 usuarios opinaron satisfactoriamente.

Gráfica 9

ANÁLISIS

GESTIÓN

● Tiempo de respuesta de la entidad

	EXCELENTE 	MUY BUENO 	BUENO 	REGULAR 	DEFICIENTE 	EN BLANCO 
PAC - Sede Central	49	21	6	0	1	11
UTT-1	36	15	17	1	0	0
UTT-2	25	38	10	5	1	8
UTT-3	13	19	9	0	0	18
UTT-4	9	6	10	3	2	7
UTT-5	18	7	2	1	0	0
UTT-6	64	18	1	0	0	0
UTT-7	10	16	4	0	0	0
UTT-8	72	87	57	4	1	14
UTT-9	11	8	6	0	0	19
UTT-10	108	25	20	1	3	1
UTT-11	12	14	6	0	1	1
UTT-12	5	11	5	0	1	0
UTT-13	14	19	15	2	1	4
Total	446	304	168	17	11	83



ANÁLISIS

GESTIÓN

- La Agencia le genera confianza y credibilidad



Grafica 10

La grafica 10 muestra que el 98,4% de la población encuestada le genera confianza y credibilidad los servicios ofrecidos por la ADR.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Canales utilizados para acudir a trámites y servicios



Grafica 11

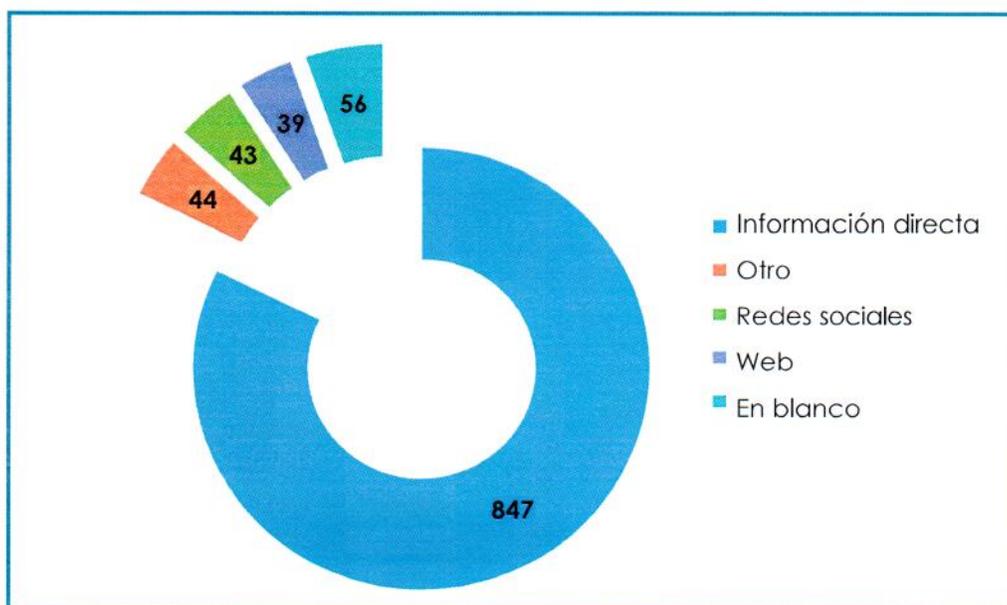
ANÁLISIS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

● Canales utilizados para acudir a trámites y servicios

Como se puede apreciar en la Gráfica 11, el medio de participación más utilizado por los ciudadanos para conocer los trámites y servicios de la ADR fue el canal Presencial con el 94,1% (968 usuarios), seguido del canal telefónico con el 3% (31 usuarios).

● Cómo se enteró de los servicios que presta la ADR



Gráfica 12

Según la Gráfica 12, el mayor número de usuarios evaluados, es decir, el 82,3% (847 respuestas) expresaron que se enteraron de los servicios de la ADR por medio de la información directa y el menor número, lo alcanzó la Web con el 3,8% (39 respuestas).

● Mecanismos para ejercer control social

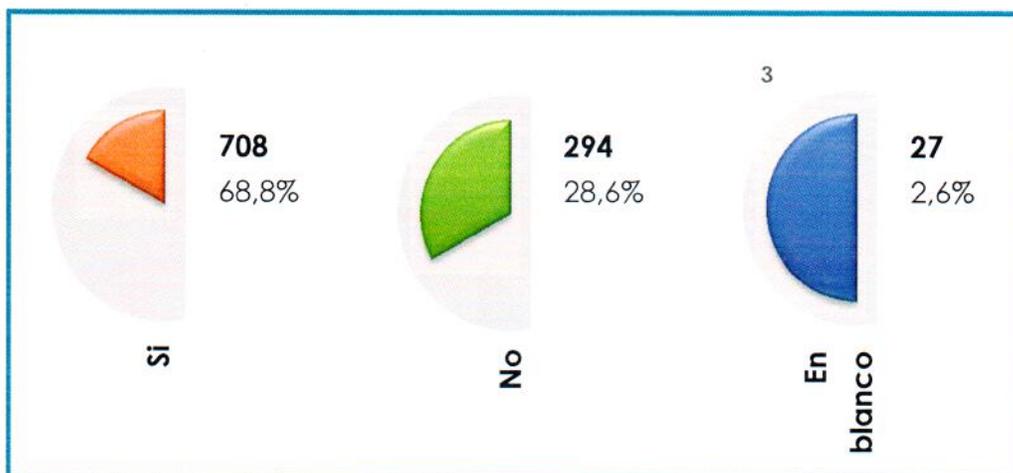
De los 1.029 ciudadanos encuestados, el 68,8% conoce los mecanismos para ejercer control social (ver Gráfica 13).



ANÁLISIS

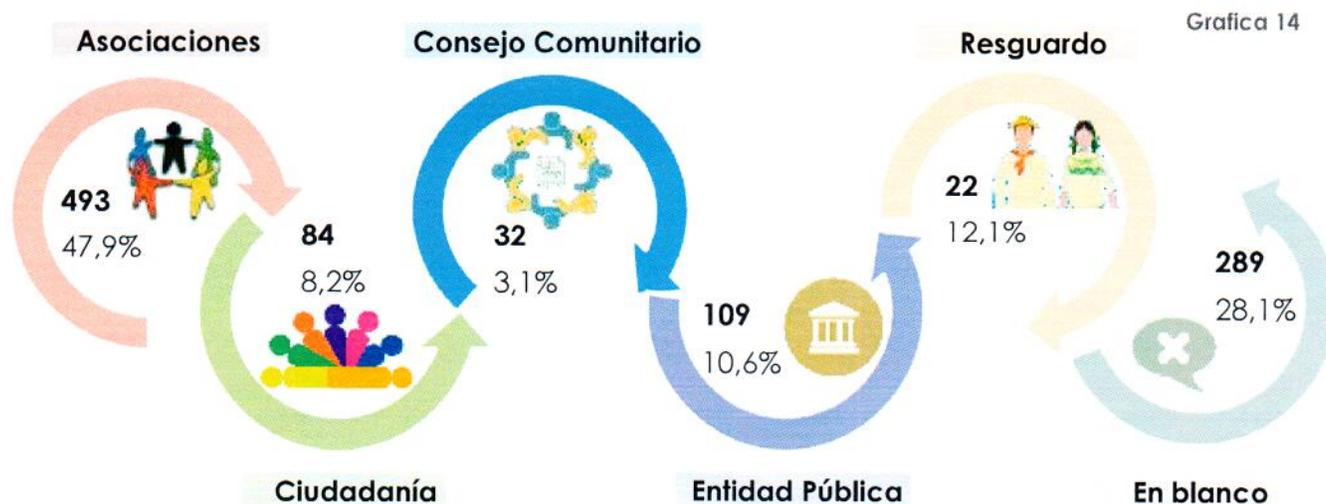
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Mecanismos para ejercer control social



Gráfica 13

Los ciudadanos opinaron que a través de los siguientes tipos de organización ejercerían control (ver grafica 14).



Gráfica 14

El 47,9% de la población encuestada señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones y con la que menos fue por medio de Consejos comunitarios con el 3,1%.

CONCLUSIONES

- El tiempo de espera presencial en los diferentes puntos de atención se mantiene en el rango más óptimo (10 - 20 min).
- Se recibieron 11 calificaciones "regulares" y "deficientes" con respecto a las 1.029 encuestas realizadas con respecto a la calidad en la información solicitada y la prestación del servicio
- De acuerdo a la Gráfica 13 se evidencia desconocimiento de los ciudadanos en cuanto a la forma de ejercer control social, dado que no conocen los mecanismos para este fin.
- Se refleja un alto grado de efectividad en las respuestas dadas a los requerimientos de los usuarios por parte de los Puntos de Atención al Ciudadano.
- Se destaca la confiabilidad y credibilidad que la ADR ha logrado con el Ciudadano en cuanto a sus servicios y trámites.
- Se observa que el canal en donde el ciudadano acude en mayor proporción para aclarar inquietudes y realizar consultas, es el presencial.
- En 4 UTT's no se cumplió con la muestra requerida, puesto que los funcionarios responsables de los Puntos de Atención al Ciudadano afirman que la afluencia de usuarios fue menos al periodo inmediatamente anterior.

RECOMENDACIONES

- Es indispensable que los funcionarios del Proceso de Participación y atención al Ciudadano reciba capacitaciones desde los Procesos misionales para tener más claridad en los temas como:

TEMA	RESPONSABLE
Subsidio de vivienda rural	VIP
EPSEAS	VIP – Asistencia Técnica
Cosecha y venta a la fija	VIP – Comercialización
Programa "Familias en su Tierra"	VIP – Adecuación de Tierras
Cofinanciación de Proyectos Productivos	VP – Calificación y Financiación

- Afianzar medios para la aplicación de la encuesta ya sea presencial, telefónico y/o correo electrónico, así cumpliendo con 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.

FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de las encuestas, se utilizó el formato vigente de Encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario, en el Sistema Integrado de Gestión.



DIEGO EDISONTIUZO GARCÍA
Secretario General (E)

Elaboró: Wendy Nirvana Tovar Rojas / ^{WTR}Analista T2 Grado 6, Secretaria General Angélica del
Pilar Gutiérrez Ortiz / Gestor T1 Grado 10, Secretaria General Humberto Villani
Pechenero / Gestor T1 Grado 13, Secretaria General

Revisó: Henry Manuel Vallejo Rubiano / Contratista, Secretaria General 
Monica Piedad Zorro / Contratista, Secretaria General

