



ADR

Agencia de Desarrollo Rural
¡Cosechando progreso!

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

APLICADA

DEL 04 DE JULIO AL 30 DE JULIO DE 2020

Puntos de Atención al ciudadano

Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales UTT's



El campo
es de todos

Minagricultura



ANÁLISIS SEGUNDA 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 de 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 04 de Julio hasta el 30 de Julio de 2020, a los usuarios que se contactaron con el Punto de Atención de la Sede Central y 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 telefónico, fueron seleccionados, a ellos se les preguntó de forma telefónica su 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 SEGUNDA 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. 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 |
|-------|-------|





ANÁLISIS SEGUNDA 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 publicas	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 de la Agencia de Desarrollo Rural.
Naturaleza del estudio	Cuantitativa
Técnica	Encuesta telefónica y aplicando el F-PAC-004
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.





ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FICHA TÉCNICA

Marco muestral	La base de datos de información se crean al tabular las respuestas de las encuestas de opinión aplicadas a los ciudadanos atendidos mediante los canales presenciales y telefónicos de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.		
Tamaño de la muestra	251 Encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:		
	UTT	Total atenciones	Muestra a aplicar X %
	1 Santa Marta		19
	2 Cartagena		19
	3 Montería		19
	4 Cúcuta		15
	5 Medellín	65	19
	6 Manizalez	183	23
	7 Tunja		19
	8 Ibagué	191	19
	9 Popayán	175	23
	10 Pasto	31	19
	11 Neiva	91	19
	12 Villavicencio		19
	13 Cundinamarca		19
Nivel central	517		
TOTAL	1253	251	





ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 de la Agencia de desarrollo Rural - ADR.
Método de supervisión	Revisión del 100% de las encuestas contestadas por el canal telefónico.
Período de trabajo	Recolección de información del 04 de julio al 30 de julio de 2020.
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; 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 y telefónicas realizadas a nivel nacional por la Agencia entre el 1 de enero al 30 de abril de 2020.





ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Observaciones: Por motivos de la atipicidad del año y basados en el decreto 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, la ADR emitió la circular 031 de 2020 en la cual se establecían los lineamientos en la atención al ciudadano sin descuidar el brindar la mayor y mejor información a las inquietudes del mismo. Se fortaleció el canal de atención virtual y telefónico, medio por el cual se realizaron las encuestas de las atenciones realizadas en el primer cuatrimestre del 2020.

La labor para la realización de las encuestas se distribuyeron de forma equitativa entre las 13 UTT's del territorio y la sede central no aplicó encuestas debido a que en la circular 031 de 2020 recae el peso de la atención del ciudadano; como Entidad y para el desarrollo del procedimiento de evaluación las UTT apoyaron la gestión de la aplicación de las mismas; de forma articulada con los enlaces de atención al ciudadano de las UTT's se coordinó la aplicación de la encuesta con los registros de los usuarios y/o ciudadanos que se comunicaban con la ADR en el tiempo evaluado, esto permitió dar cumplimiento al procedimiento que relaciona la aplicación del formato F-PAC-004 (Encuesta de calidad y satisfacción del usuario).





ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta

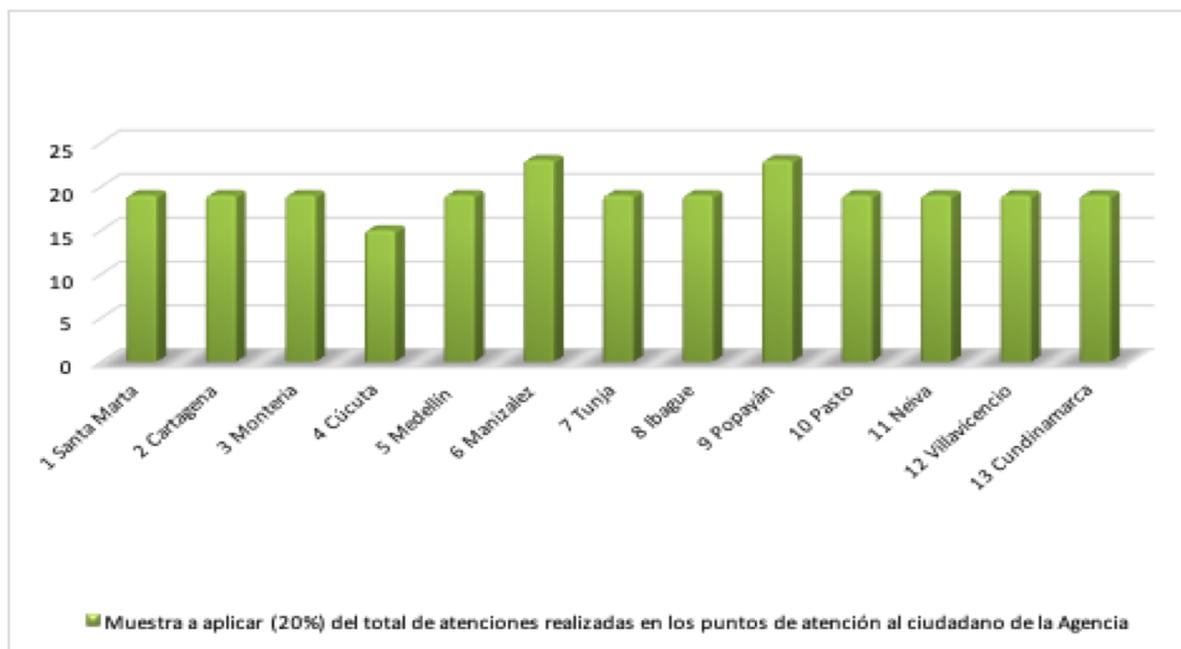


PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
2	249	0
0,79%	99.20%	0%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 251		

Gráfica 1

ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 2





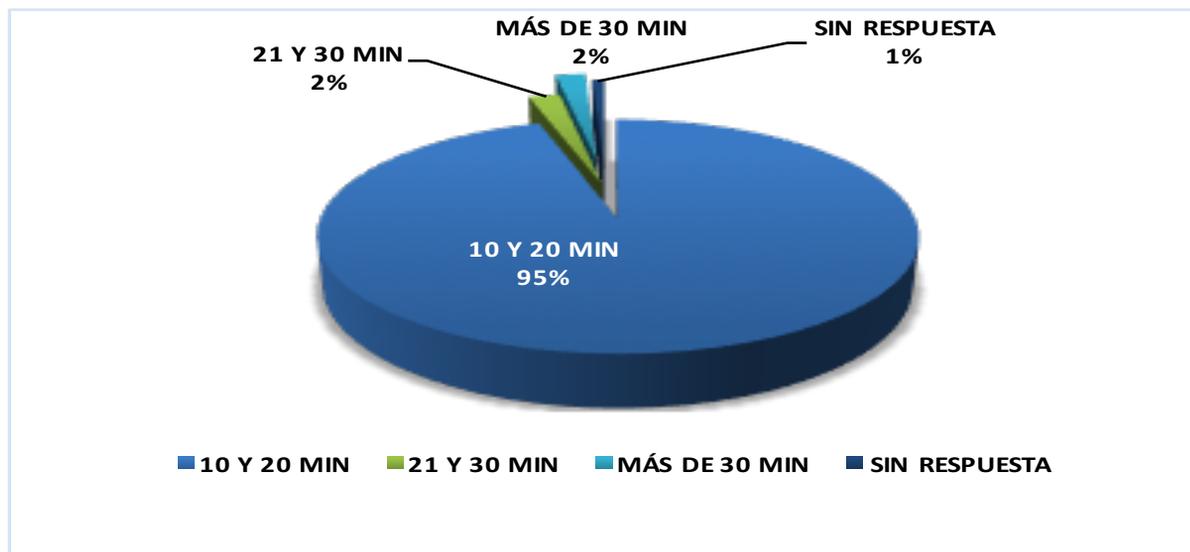
ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el segundo periodo de la vigencia 2020 se realizó una capacitación del procedimiento “Evaluación de satisfacción del servicio prestado” a todos los enlaces de los puntos de atención al ciudadano de las UTT’S y a su vez la explicación de la aplicación de la herramienta (encuesta); esto permitió la celeridad de la recolección de la información y el cumplimiento del porcentaje de la muestra para el segundo periodo como se puede observar en la Gráfica 2.; esto pese a las limitaciones que se observa en el canal de atención presencial por motivo de la contingencia nacional y mundial.

PERCEPCIÓN

1. Tiempo de espera para ser atendido



Gráfica 3

En la gráfica 3 se puede observar que de las 251 encuestas aplicadas para medir la calidad del servicio de satisfacción del usuario, el 95% 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 para esta oportunidad es medido por la agilidad para realizar la atención de forma telefónica ya que la mayoría de estas atenciones se realizaron por medio de este canal por motivo de la contingencia nacional.





ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PERCEPCIÓN

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

La maximización del canal virtual y las herramientas que este brinda, ha permitido no parar en la divulgación de la oferta misional y los trámites y servicios prestados por la ADR. Adicionalmente se potencializó la prestación del servicio a través del canal telefónico puesto que el ciudadano puede obtener la mayor información de la labor de la Agencia sin moverse de su recinto. Como se evidencia en la gráfica 4, el 83% de los ciudadanos encuestados conoce los trámites ofrecidos por la Agencia.



Gráfica 4

Si bien hay un gran conocimiento por parte de los ciudadanos y usuarios encuestados, se deben seguir abordando las medidas de divulgación digital de los trámites y servicios brindados por la Agencia; adicionalmente se debe continuar con la difusión del portafolio de trámites y servicios disponibles en la página web de la Entidad.

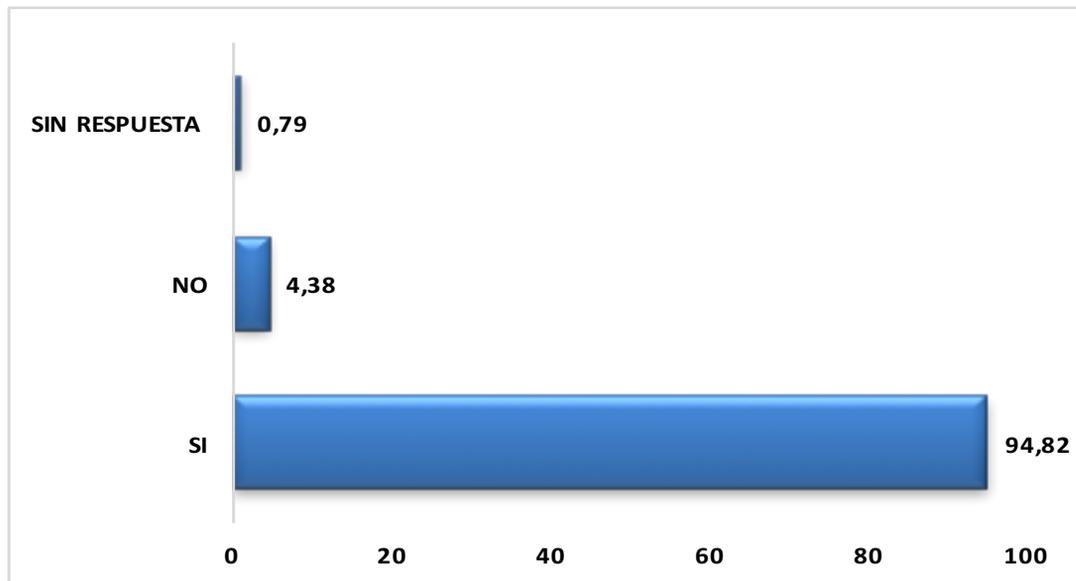




ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PERCEPCIÓN

● Calidad en la información solicitada y la prestación del servicio



Grafica 5

De los 251 ciudadanos encuestados se observa que el 94,82% de los mismos, es decir 238 de los 251 evaluados, manifiestan estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por el funcionario de la ADR. Lo que muestra que a pesar de la reducción de la interacción en el canal presencial los funcionarios que atienden el canal telefónico se encuentran informados de las constantes actividades, trámites y servicios ofrecidos por la Entidad en este tiempo de contingencia.



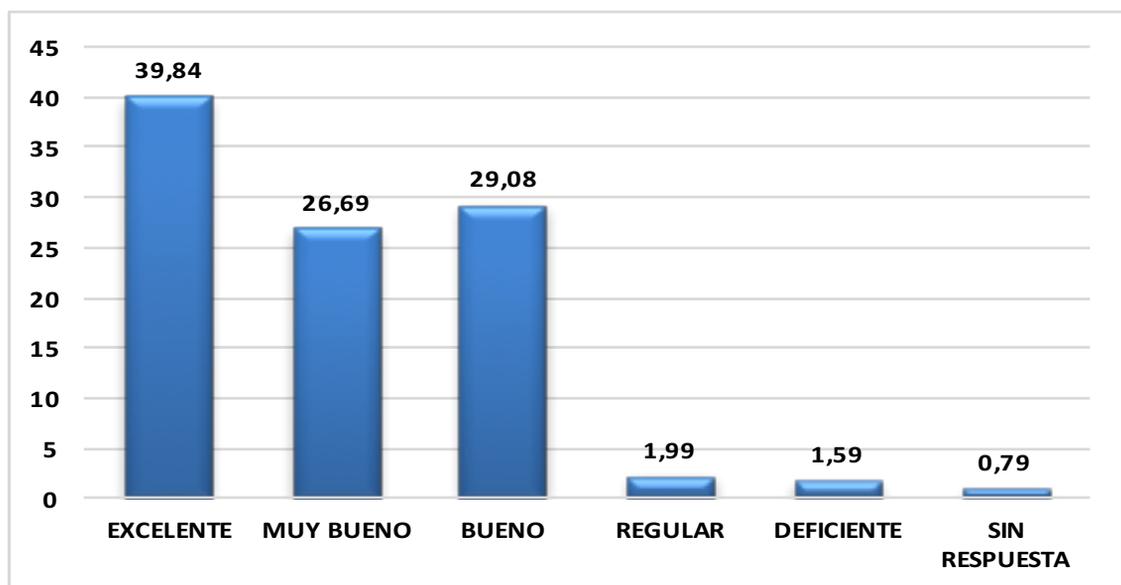


ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 evidenciar en la gráfica 6, que hay un rango de calificación entre los valores “muy bueno” y “bueno” que sobresale, estos acumulan un total de encuestas de 140 de las 251 realizadas; si bien el rango de calificación es bueno, se puede observar que el porcentaje del valor “bueno” es mayor al segundo valor de la calificación y un 10,76% menos al valor superior que se muestra en la gráfica como excelente.



Gráfica 6

Ahora bien, la calificación “regular” y “deficiente” 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 comunicarse con la Entidad; y de esta forma migrar las calificaciones de los usuarios y ciudadanos a los valores más altos de la encuesta.



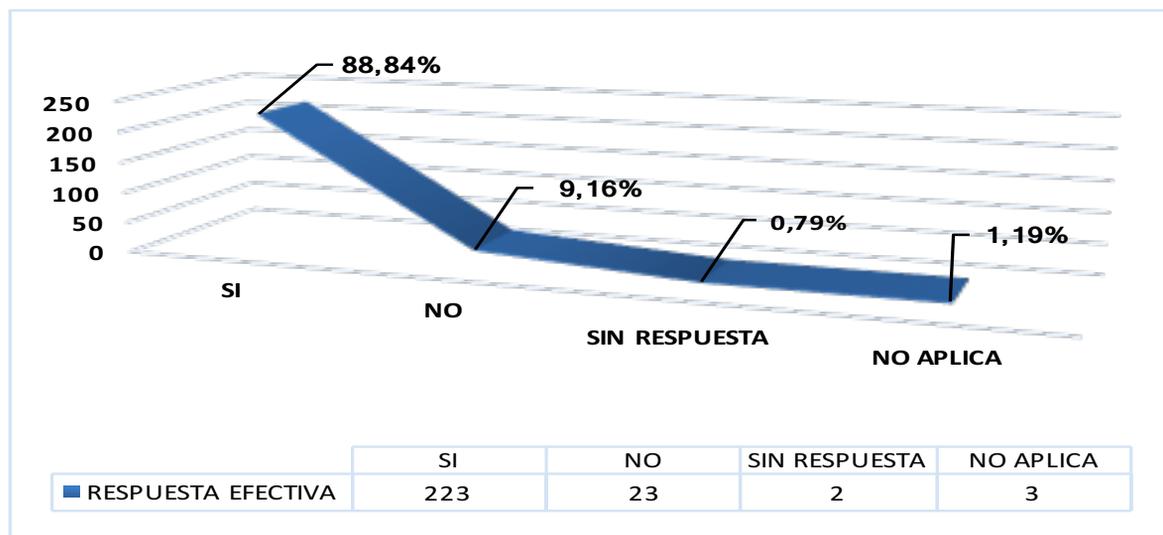


ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

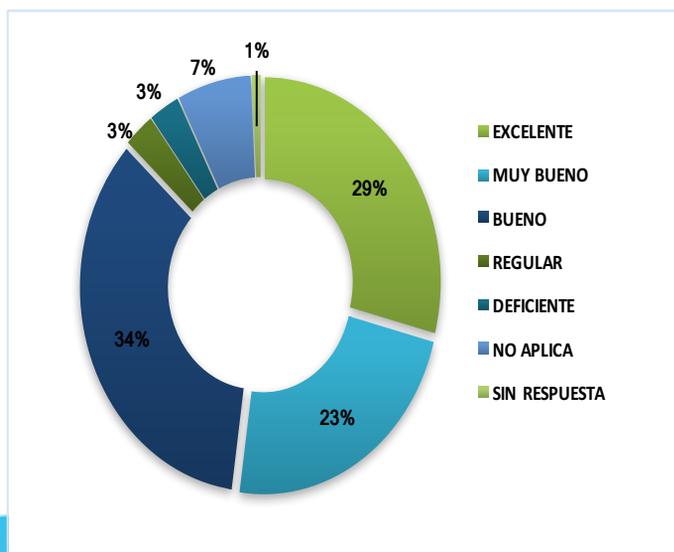
● Respuesta efectiva a requerimiento

De acuerdo a la gráfica 7 se refleja que de las 251 encuestas aplicadas a los usuarios, el 88,84% 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, pero se ve que la concentración de respuesta se encuentra en la calificación “bueno” ya que de 251 encuestados, el 34% (87) de los usuarios opinaron en un rango positivo.

La opción tabulada como “no aplica” corresponde a un mercado campesino virtual que se realizó en la UTT 9 implementando las herramientas de la atención virtual.





ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

● Tiempo de respuesta de la entidad

Nivel Central	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	EN BLANCO
	★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆	★☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	Atención brindada					
UTT-1	19	0	0	0	0	0
UTT-2	9	8	2	0	0	0
UTT-3	3	5	7	4	0	0
UTT-4	9	3	1	2	0	0
UTT-5	6	9	4	1	0	0
UTT-6	19	4	0	0	0	0
UTT-7	2	11	4	2	0	0
UTT-8	0	1	14	2	0	2
UTT-9	2	1	2	1	0	13
UTT-10	0	7	12	0	0	0
UTT-11	1	1	17	0	0	0
UTT-12	3	7	9	0	0	0
UTT-13	3	1	15	2	1	0
TOTAL	76	58	87	14	1	15
	30,27%	23,10%	34,66%	5,57%	0,39%	5,97%

A través de la circular 031 de 2020 se canaliza la atención en la sede central, en la tabla anterior se observa la evaluación por parte de las UTT's en su actuación como Entidad y su tiempo para dar respuesta.

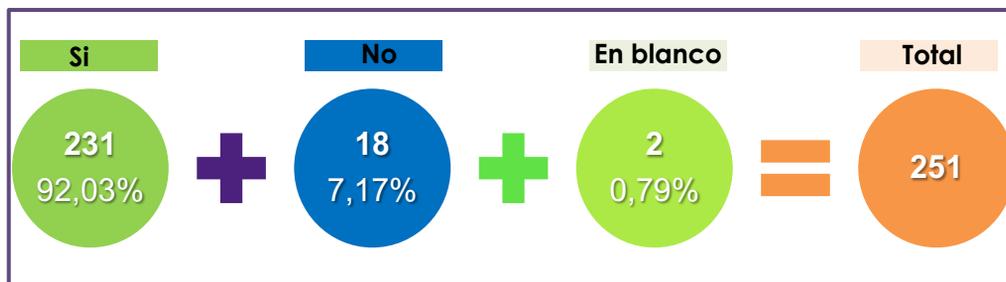




ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

- La Agencia le genera confianza y credibilidad

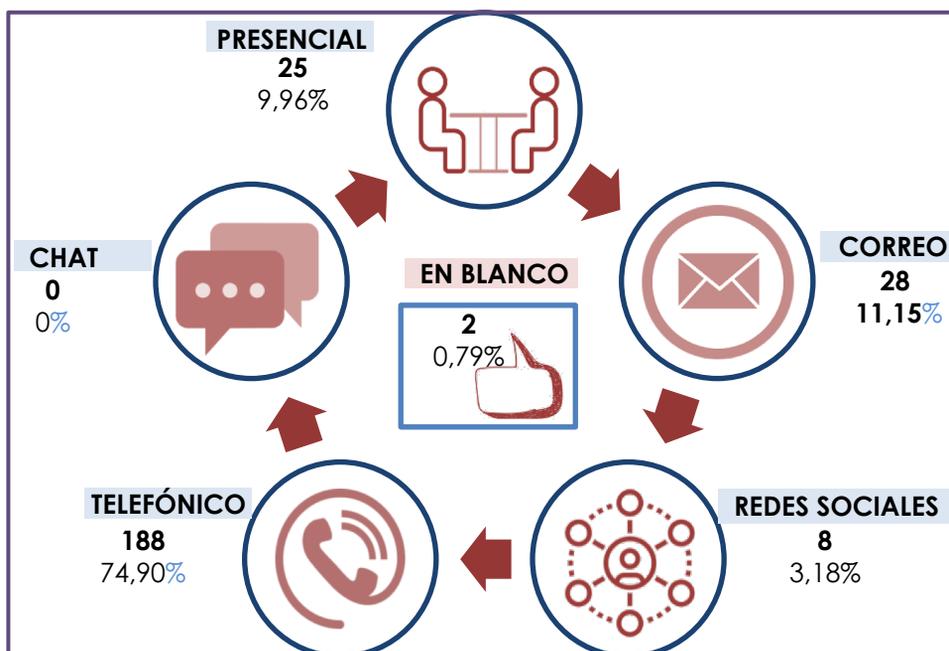


Gráfica 9

La gráfica 9 muestra un 92,03% 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





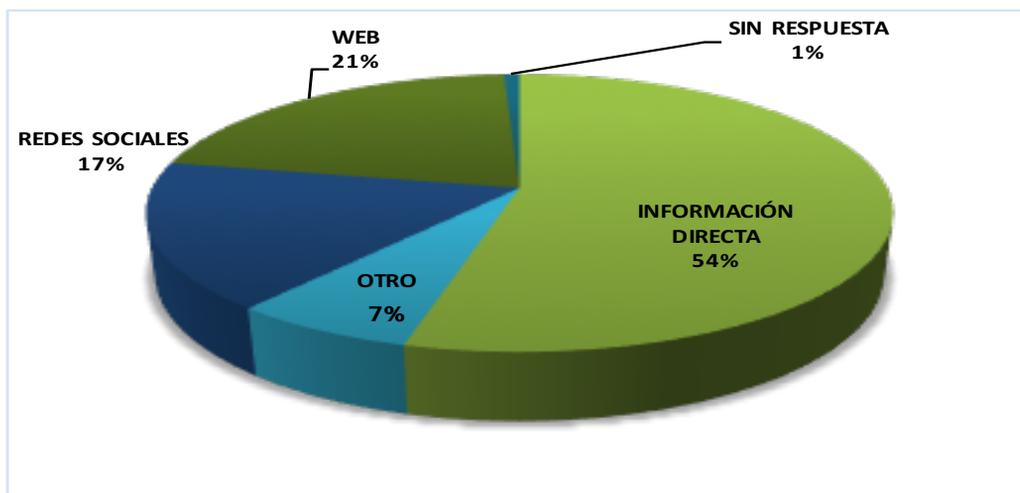
ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 consultar los trámites y servicios de la ADR, fue el telefónico con el 74,90% (188 usuarios); este canal fue fortalecido para satisfacer las consultas realizadas por los ciudadanos y usuarios por la atipicidad de la vigencia; el segundo canal más utilizado fue el correo electrónico con el 11,15% (28 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, es decir el 54% de los encuestados manifestó dicha opción. Se evidencia un alto porcentaje de las herramientas del canal virtual y con un 7% en la opción "otro" tiene gran número de respuesta el voz a voz, la radio y las alcaldías.

Se hace importante el diligenciamiento de dicha opción toda vez que permitirá a la Agencia fortalecer las herramientas de divulgación.

● Mecanismos para ejercer control social

De los 251 ciudadanos encuestados, el 58,16% (146 respuestas) conoce los mecanismos para ejercer control social (ver gráfica 12).

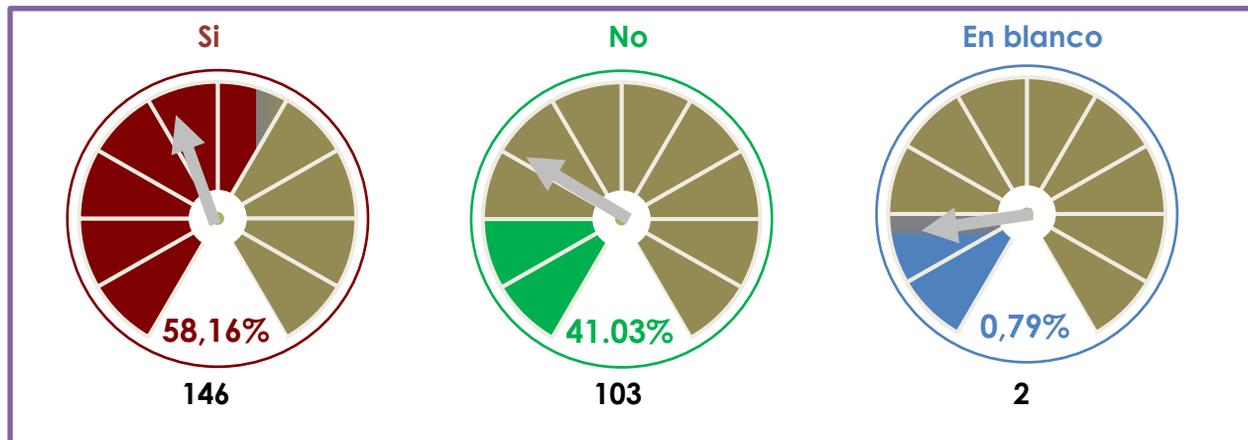




ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

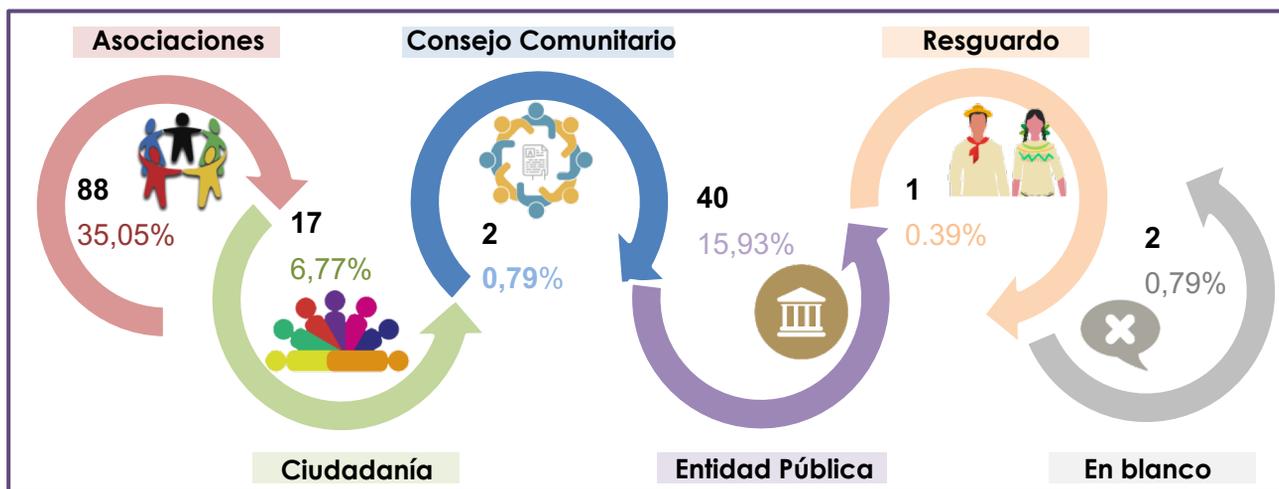
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 35,05% de la población encuestada señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones o las demas Entidades Públicas; en menor proporción se observa que esta actividad se realizaría por medio de resguardos indígenas con el 0,39%.





ANÁLISIS SEGUNDA 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, se observa el mayor número de respuesta entre excelente y bueno.
- Los usuarios afirman conocer los mecanismos, pero no responden por medio de cual mecanismo ejercerían control social para promover su participación. Las respuestas más sobresalientes son asociaciones y Entidades públicas.
- Se observa gran participación por parte de los usuarios en los canales telefónico y virtual y sus herramientas, fortalecidos para la consulta en la contingencia nacional.
- A pesar de la emergencia generada a causa del COVID - 19, la ADR continúa brindado la mayor atención al ciudadano y usuario de la Entidad.

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 y la atención al usuario.
- 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.
- 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.





ANÁLISIS SEGUNDA 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- (F-PAC-004) 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

