

APLICADA

DEL 22 DE AGOSTO AL 12 DE DICIEMBRE DE 2019

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





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 los resultados sean insumo para la revisión interna y se generen acciones correctivas frente a la calidad del servicio prestada, específicamente donde se evidencien debilidades.

ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 23 de agosto hasta el 12 de diciembre de 2019, 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.

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



ESCALAS VALORATIVAS

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

PERCEPCIÓN

0	D	0	rt	u	n	id	a	d
•	~	•		v	••	·	u	u

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 1.
y servicios de la ADR Si No

Calidad de información

Información acorde a lo 1. 2. solicitado Si No

Satisfacción

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

GESTIÓN

Efectividad

Respuesta efectiva a 1. 2. requerimiento Si No

Oportunidad

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

Confianza

La Agencia le genera 1.

confianza y credibilidad Si No



El campo es de todos

Minagricultura



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. Presenc	ial Telefó	nico Cha	4. Corre t electrór	J. Nedes
¿Como se entero de los servicios que presta la ADR?	1. Inforr directa	mación	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. Asocia- -ciones	2. Consejo comunita	3. Resgu o cabild	lo Entida	Cibadaaiila

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.
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

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.

877 Encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:

DEPENDENCIA	ATENCIONES REALIZADAS	MUESTRA APLICAR x%
UTT 1 - Santa Marta	360	72
UTT 2 - Cartagena	185	37
UTT 3 - Montería	420	84
UTT 4 - Cúcuta	80	16
UTT 5 - Medellín	90	18
UTT 6 - Manizales	55	11
UTT 7 - Tunja	60	12
UTT 8 - Ibagué	1.430	286
UTT 9 - Popayán	450	90
UTT 10 - Pasto	2.405	481
UTT 11 - Neiva	565	113
UTT 12 - Villavicencio	530	106
UTT 13 - Cundinamarca	640	128
Nivel central	230	46
TOTAL	7.500	1.500

Tamaño de la muestra



FICHA TÉCNICA

Service of the service of the service of	
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.
Método de supervisión	Revisión del 100% de las encuestas contestadas por los canales presencial y telefónico.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 23 de agosto al 12 de diciembre 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 los 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 1 de mayo al 31 de agosto de 2019.



CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta



TELEFÓNICA

9%

135



PRESENCIAL

91 %

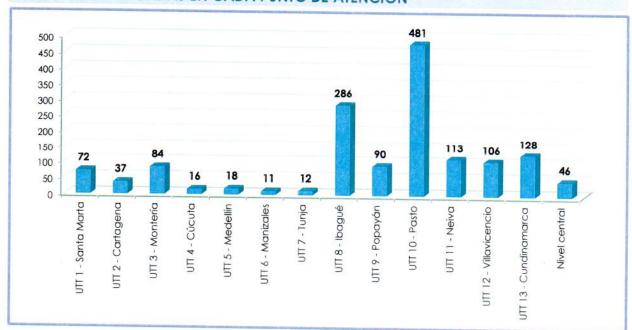
1.365

Total encuestas: 1.500

Gráfica 1

ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 2



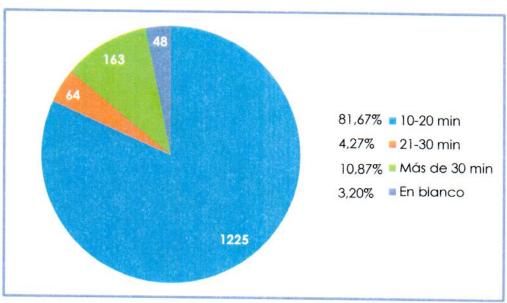


ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Se aplicó un total de 1.500 encuestas para el tercer periodo de la vigencia 2019, discriminadas como se relaciona en la gráfica 2, siendo la muestra el 20% del total de atenciones presenciales consignadas en el registro de ciudadanos de cada Punto de Atención.

PERCEPCIÓN

Tiempo de espera para ser atendido



Gráfica 3

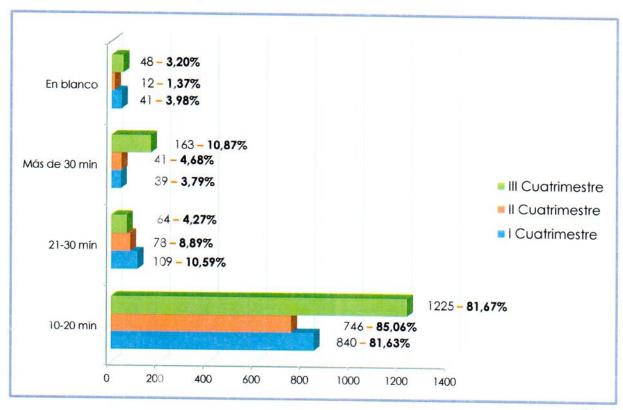
En la gráfica 3 se puede observar que de las 1.500 atenciones, 1.225 estuvieron en el tiempo más optimo de 10 a 20 minutos.

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.



PERCEPCIÓN

Tiempo de espera comparativo



Gráfica 4

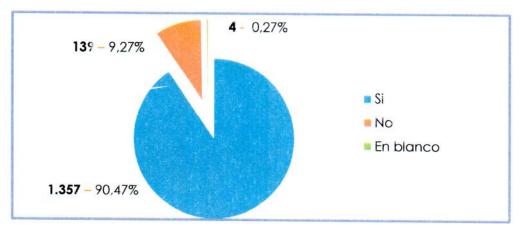
Como se refleja en la gráfica 4, el tiempo de espera a nivel nacional ha mejorado con respecto a los periodos inmediatamente anteriores, el 81,67% (1.225 ciudadanos) de los ciudadanos tardaron de 10 a 20 minutos para ser atendidos en el tercer cuatrimestre, mientras que en el primero fue del 81,63% (840 ciudadanos).



PERCEPCIÓN

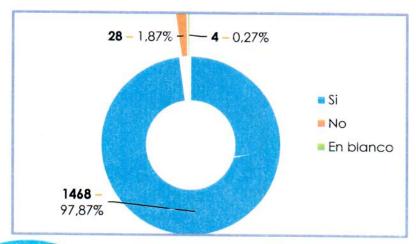
¿Conoce los trámites y servicios que presta la ADR?

La divulgación del Portafolio de trámites y servicios de la Agencia ha sido una labor permanente por parte de los servidores del Punto de Atención al Ciudadano, con el propósito que los usuarios conozcan los servicios prestados por la ADR, por tanto, como se evidencia en la gráfica 5 el 90,47% de los ciudadanos encuestados conocen el Portafolio.



Grafica 5

Calidad en la información solicitada y la prestación del servicio



El 97,87% 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.

Gráfica A





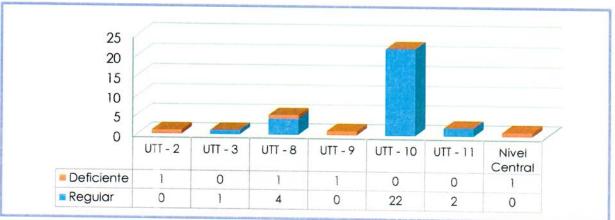
PERCEPCIÓN

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 7, el 96,4% 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 7



Gráfica 8

Se hace necesario según la gráfica 8, realizar mejoras en la atención en los Puntos de Atención al Ciudadano relacionados allí, dado que presentaron calificaciones: "Deficientes" y "Regular" respectivamente.

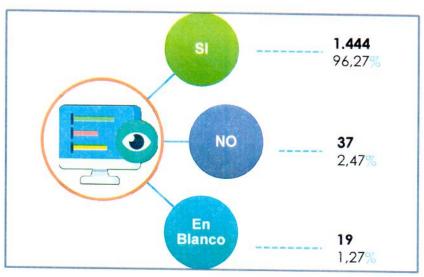




GESTIÓN

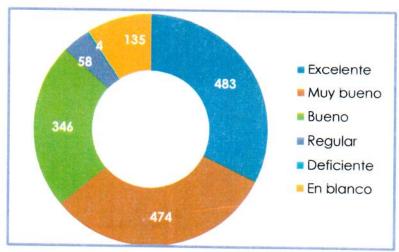
Respuesta efectiva a requerimiento

De acuerdo a la gráfica 9 se refleja que de los 1.500 encuestados, el 96,27% opinaron que la respuesta fue efectiva con respecto a su requerimiento.



Gráfica 9

Tiempo de respuesta de la entidad



En la Gráfica 10 se observa un tiempo de respuesta oportuno, ya que de 1.500 encuestados, el 86,87% (1.303) de los usuarios opinaron satisfactoriamente.

Gráfica 10





GESTIÓN

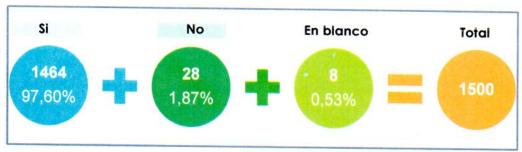
Tiempo de respuesta de la entidad

	EXCELENTE I	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE *	EN BLANCO ជាជាជាជាជា
Nivel Central	9	19	6	1	0	11
UTT-1	40	23	8	1	0	0
UTT-2	8	9	17	2	1	0
UTT-3	13	22	26	7	0	16
UTT 4	6	5	3	0	0	2
UTT-5	6	5	7	0	0	0
UTT-6	4	4	3	0	0	0
UTT-7	2	4	6	0	0	0
UTT-8	36	66	162	7	0	15
UTT-9	24	8	3	1	0	54
UTT-10	171	216	56	35	2	1
UTT-11	61	21	16	3	1	11
UTT-12	39	12	30	1	0	24
UTT-13	64	60	3	0	0	1
TOTAL	483	474	346	58	4	135
	32,20%	31,60%	23,07%	3,87%	0,27%	9,00%



GESTIÓN

La Agencia le genera confianza y credibilidad

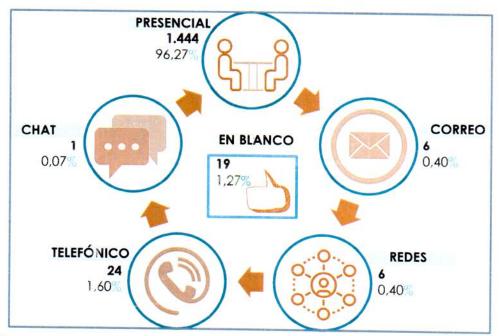


Gráfica 11

La gráfica 11 muestra que el 97,60% 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





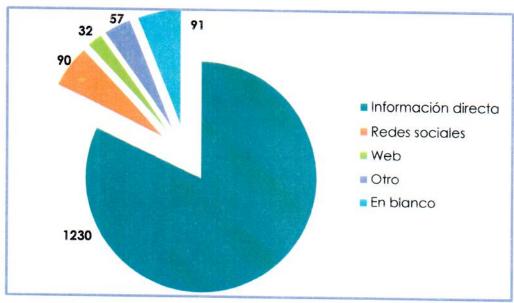


PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Canales utilizados para acudir a trámites y servicios

Como se puede apreciar en la gráfica 12, el medio de participación más utilizado por los ciudadanos para conocer los trámites y servicios de la ADR, fue el PRESENCIAL con el 96,27% (1.444 usuarios), seguido del canal telefónico con el 1,60% (24 usuarios).

Cómo se enteró de los servicios que presta la ADR



Gráfica 13

Según la gráfica 13, el mayor número de usuarios evaluados, es decir, el 82,00% (1.230 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 2,13% (32 respuestas).

Mecanismos para ejercer control social

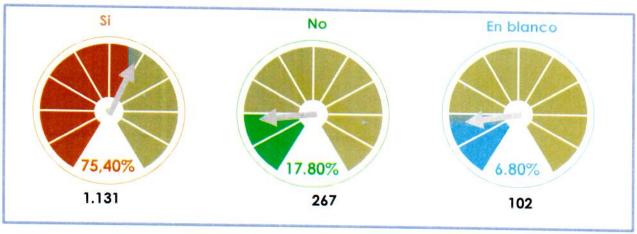
De los 1.500 ciudadanos encuestados, el 75,40% (1.131 respuestas) conoce los mecanismos para ejercer control social (ver gráfica 14).





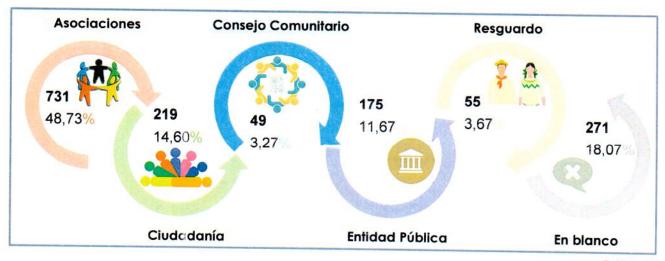
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Mecanismos para ejercer control social



Gráfica 14

Los ciudadanos opinaron que a través de los siguientes tipos de organización ejercerían control (ver gráfica 15).



Grafica 15

El 48,73% 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 Consejos Comunitarios con el 3,27%.





CONCLUSIONES RECOMENDACIONES El tiempo de espera presencial en los Continuar con las reuniones con las diferentes puntos de atención se áreas misionales para dar mayor mantiene en el rango más optimo claridad a los temas, así como la (10 - 20 min). realizada el 11 de diciembre de la Se debe revisar el por qué se presente vigencia. recibieron 33 calificaciones "regulares" "deficientes" con Ampliar medios para la aplicación respecto a las 1.500 encuestas encuesta, y así seguir realizadas garantizando el cumpliendo de la muestra requerida de acuerdo al Se evidencia desconocimiento del procedimiento. 23,9% de los ciudadanos en cuanto a la forma de ejercer control social. Suministrar capacitación los **funcionarios** de los Puntos de Se refleja un alto grado Atención al Ciudadano de las UTT's y efectividad en las respuestas dadas Nivel central, con el fin de reforzar a los requerimientos de los usuarios temas propios del Proceso tales por parte de los servidores de los como: Protocolo, Carta de trato Puntos de Atención al Ciudadano. digno y manejo de Procedimientos y Formatos, con el fin de mejorar la Se destaca la confiabilidad percepción de los ciudadanos frente credibilidad que la ADR ha logrado a la ADR. con el Ciudadano en cuanto a sus servicios y trámites. Reforzar la revisión de la encuesta al Se observa que el canal en donde el momento de recibirla. para garantizar ciudadano acude que los encuestados en respondan el total de las preguntas y proporción para aclarar inquietudes así obtener el 100% de las respuestas y realizar consultas, es el presencial. y si existe algún inconveniente poder atenderlo de manera inmediata. En todas las UTT's se garantizó la aplicación de las encuestas.



requerida.

logrando cumplir con la muestra



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 (E)

Elaboró: Wendy Nirvana Tovar Rojas, Analista T2 Grado 6 Administrativa y Financiera

Angélica del Pilar Gutiérrez Ortiz, Gestor T1 Grado 10 Administrativa y Financiera

Revisó: Henry Manuel Vallejo Rubiano, Contratista Secretaria General 👂

Mónica Piedad Zorro Molano, Contratista Secretaria General

