ADR
Agencia de Desarrollo Rural
¡Cosechando progreso!

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

APLICADA
DEL 16 DE ABRIL AL 22 DE AGOSTO DE 2019

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 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 frente a la calidad del servicio prestada, específicamente donde se evidencien debilidades.

ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 16 de abril hasta el 22 de agosto de 2019, a los usuarios que asistieron o llamaron al Punto de Atención al Ciudadano de la Sede Central y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) para solicitar información sobre: Oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

METODOLOGÍA

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

Posteriormente, se procede a la 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

ADR
Agencia de Desarrollo Rural
¡Cosechando progreso!

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	3. Web	4. Otro ¿Cuál?	
¿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 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.
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.

ANÁLISIS SEGUNDA 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

877 Encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:

DEPENDENCIA	ATENCIONES REALIZADAS PRESENCIALMENTE	MUESTRA APLICAR 20%
UTT 1 - Santa Marta	341	68
UTT 2 - Cartagena	163	33
UTT 3 - Montería	330	66
UTT 4 - Cúcuta	78	16
UTT 5 - Medellín	126	25
UTT 6 - Manizales	166	33
UTT 7 - Tunja	31	6
UTT 8 - Ibagué	407	81
UTT 9 - Popayán	258	52
UTT 10 - Pasto	1048	210
UTT 11 - Neiva	655	131
UTT 12 - Villavicencio	253	51
UTT 13 - Cundinamarca	177	35
Nivel central	352	70
TOTAL	**4385**	**877**

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.
Método de supervisión	Revisión del 100% de las encuestas contestadas por los canales presencial y telefónico.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 16 de abril al 22 de agosto 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 1 de enero al 30 de abril de 2019.

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CANALES

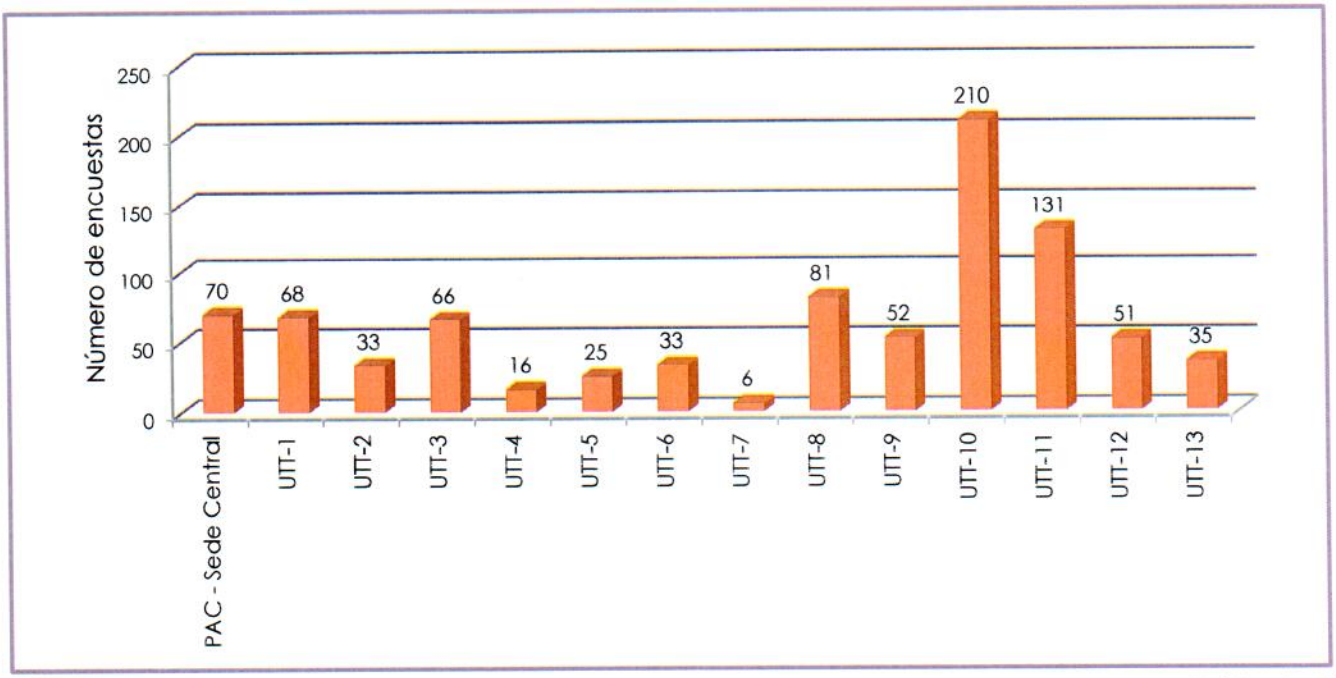
Los canales usados para la aplicación de la encuesta

TELEFÓNICA	PRESENCIAL
7,3 %	92,7 %
64	813

Gráfica 1

ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 2

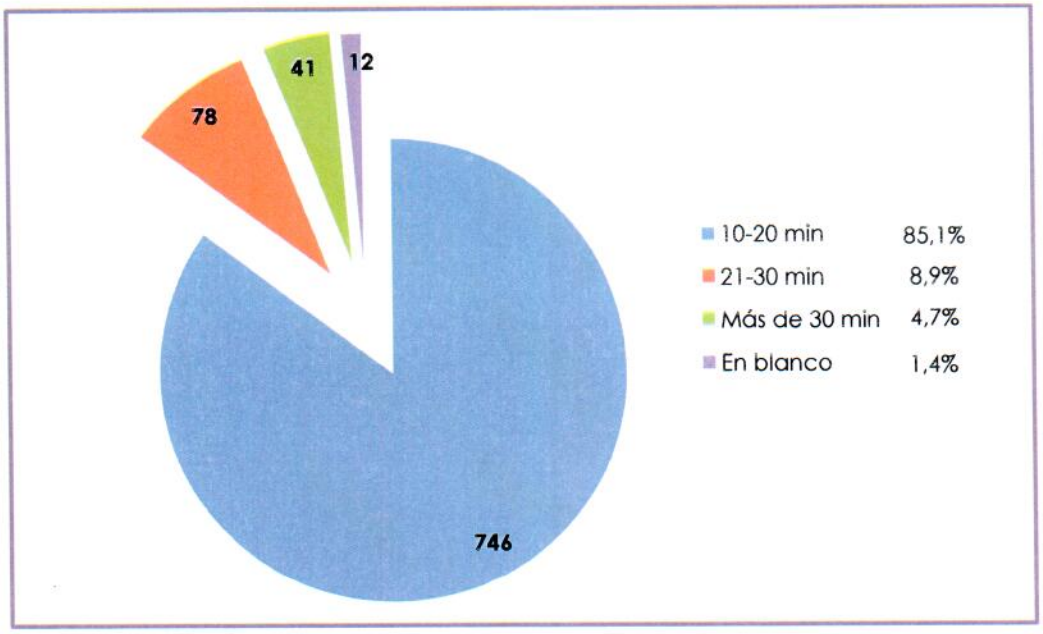
ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Se aplicó un total de 877 encuestas para el segundo 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 Atendidos de cada Punto de Atención al Ciudadano.

PERCEPCIÓN

- Tiempo de espera para ser atendido



Gráfica 3

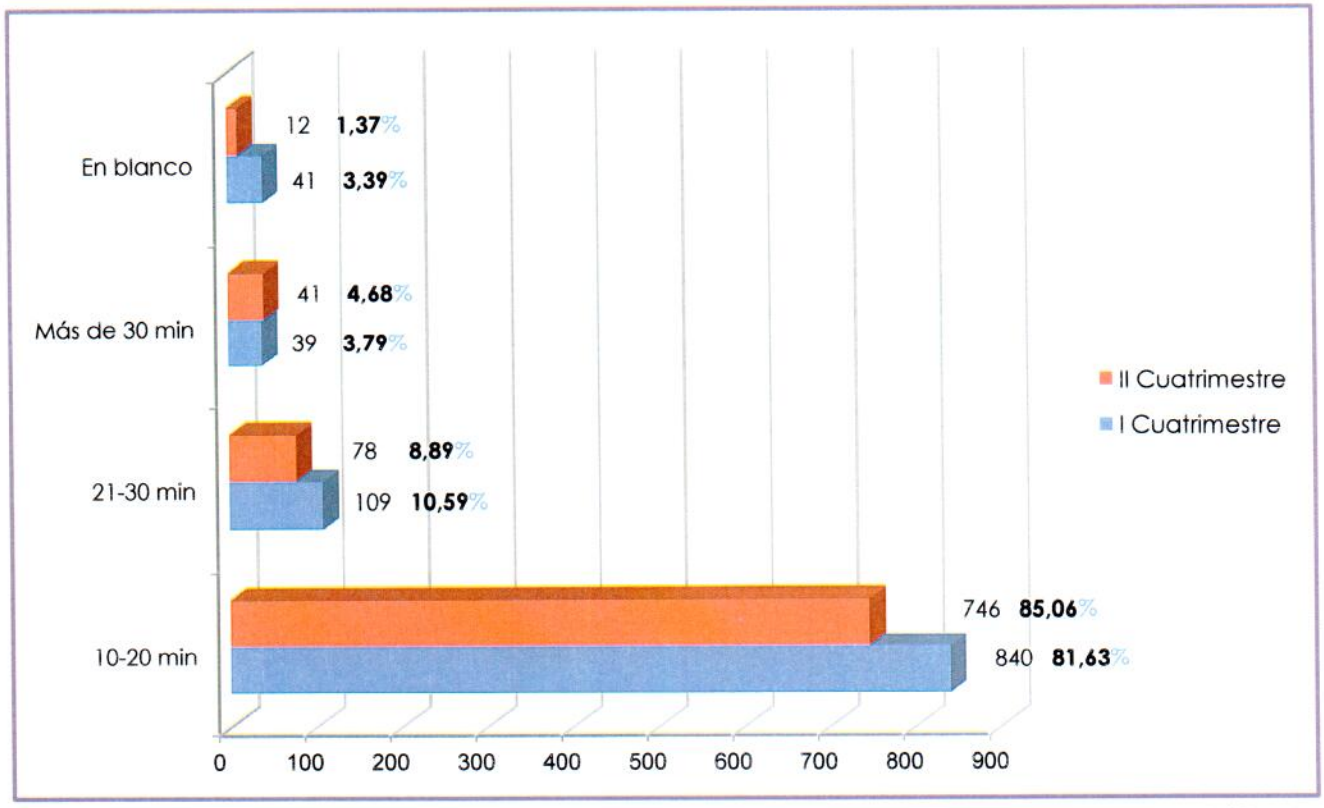
En la gráfica 3 se puede observar que de las 877 atenciones, 746 fueron de 10 a 20 minutos.

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 especifico de tiempo, el cual es razonable de acuerdo con el personal que se dispone en la Agencia para la atención presencial.

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PERCEPCIÓN

Tiempo de espera comparativo



Gráfica 4

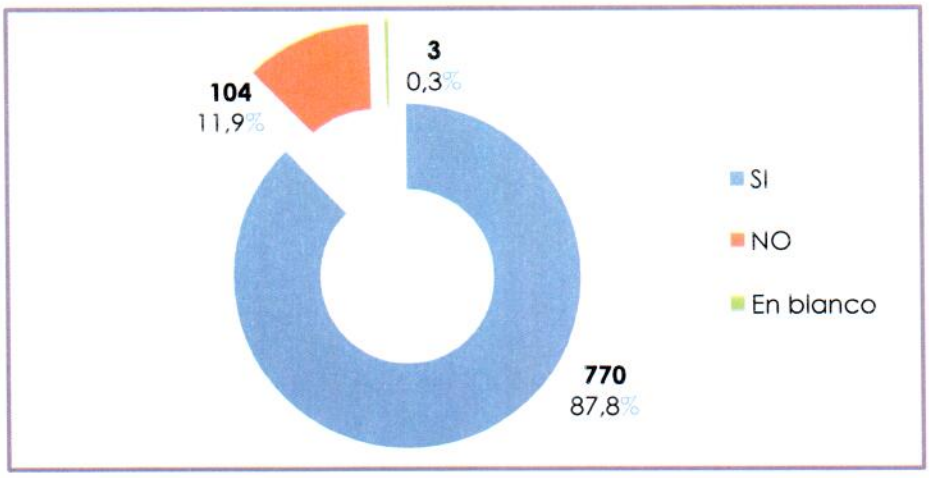
Como se refleja en la gráfica 4, el tiempo de espera a nivel nacional ha mejorado con respecto al periodo inmediatamente anterior, el 85,06% de los ciudadanos tardaron de 10 a 20 minutos para ser atendidos en el segundo cuatrimestre, mientras que en el primero fue del 81,63%.

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PERCEPCIÓN

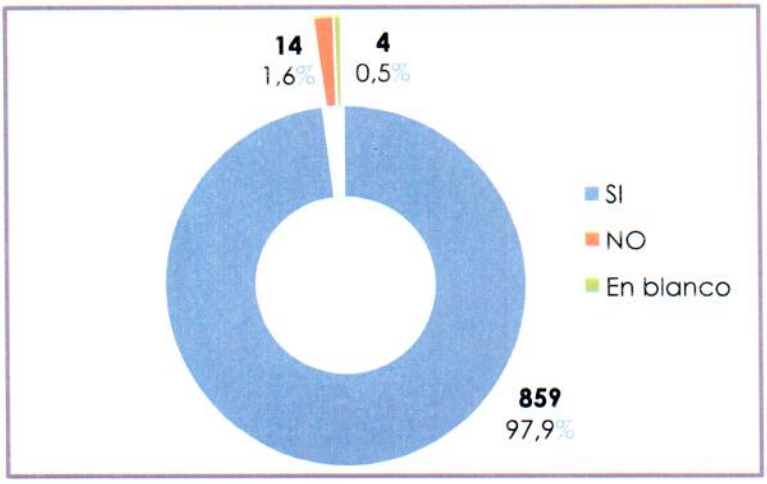
¿Conoce los trámites y servicios que presta la ADR?

La divulgación del Portafolio de trámites y servicios de la Agencia ha sido una labor permanente por parte de los servidores 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 87,8% de los ciudadanos conocen el Portafolio.



Gráfica 5

Calidad en la información solicitada y la prestación del servicio



Gráfica 6

El 97,9% de los ciudadanos manifiestan estar satisfechos con las respuestas recibidas por los funcionarios de la ADR.

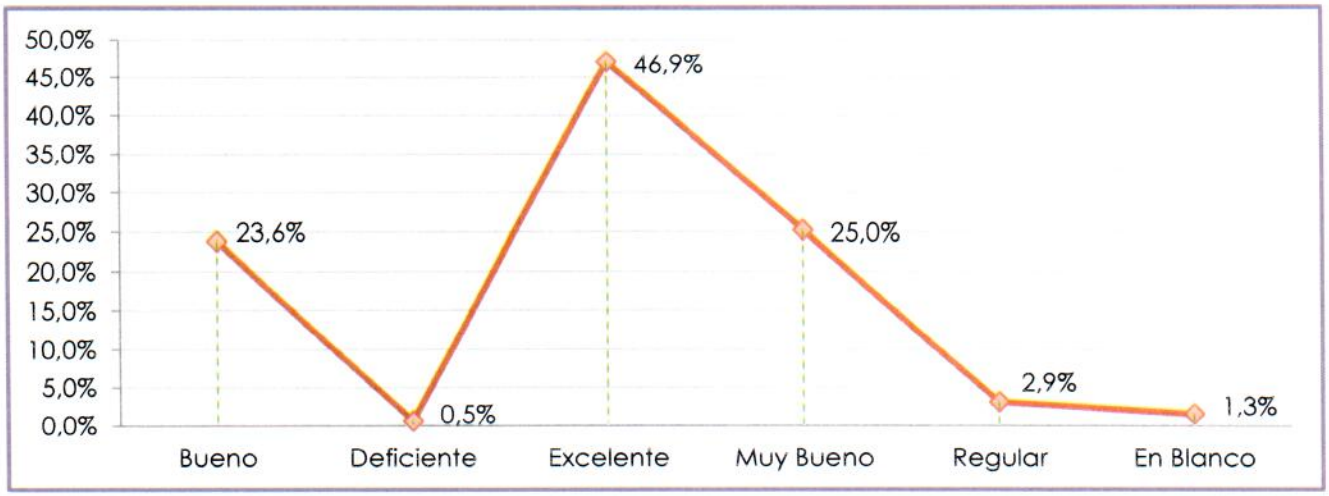
Sin embargo para alcanzar el 100% se requiere mas apoyo de las áreas misionales.

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

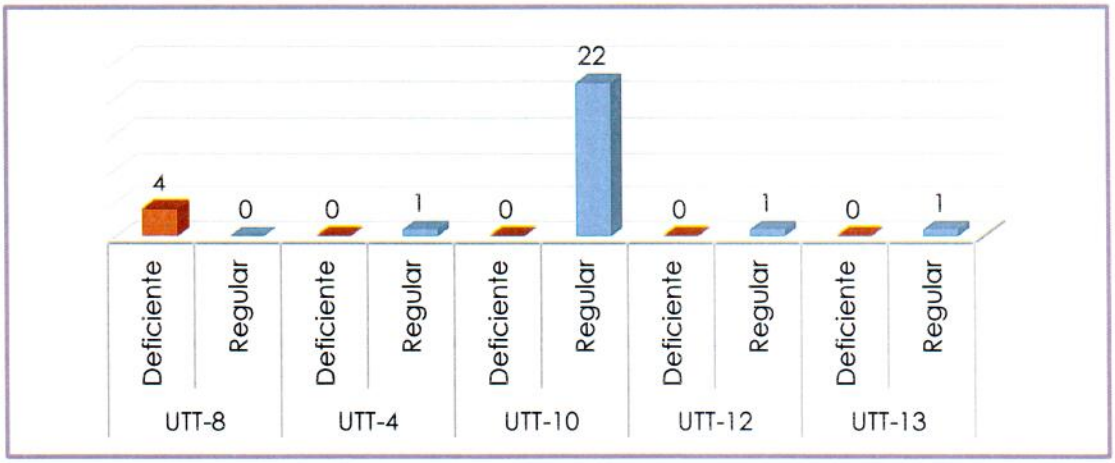
PERCEPCIÓN

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 7, el 95,4% 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

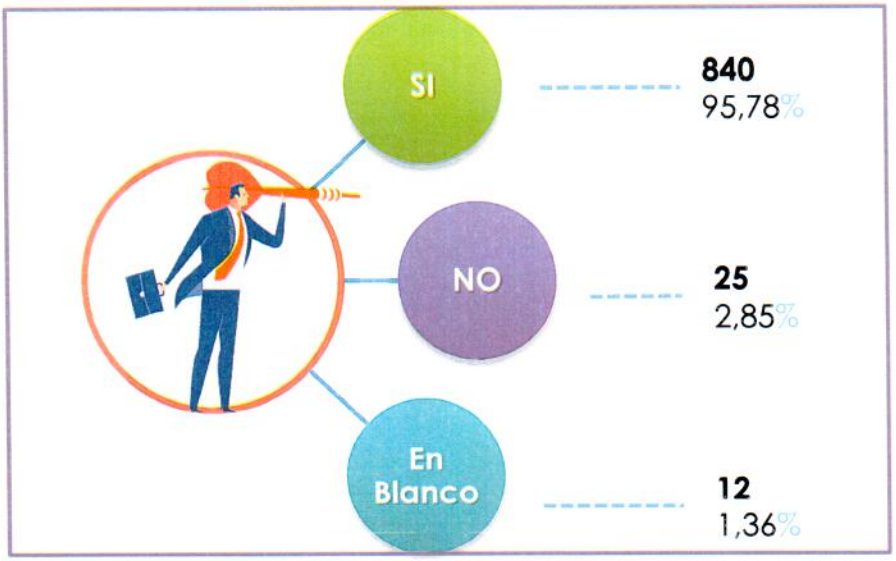
Se hace necesario según la gráfica 8, realizar mejoras en la atención en los Puntos de Atención al Ciudadano relacionados allí, dado que presentaron calificaciones: "Deficientes" y "Regular" respectivamente.

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

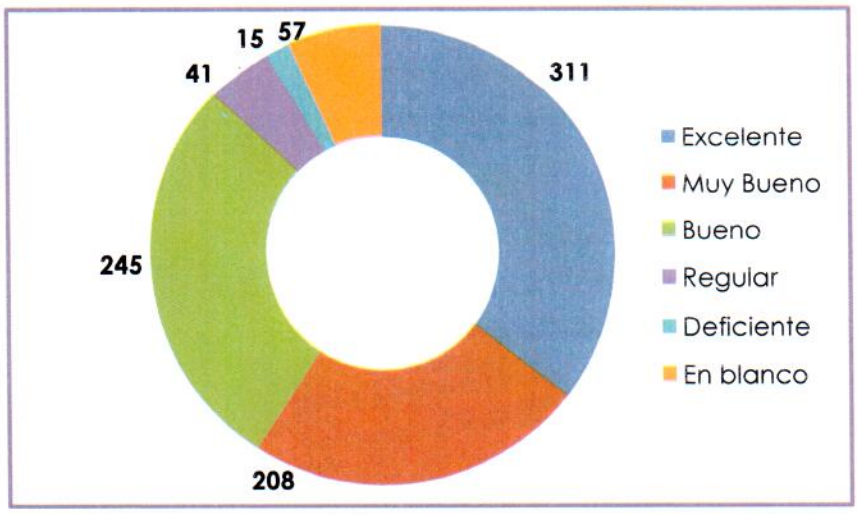
Respuesta efectiva a requerimiento

De acuerdo a la gráfica 9 se refleja que de los 877 encuestados, el 95,78% opinaron que la respuesta fue efectiva con respecto a su requerimiento.



Gráfica 9

Tiempo de respuesta de la entidad



Gráfica 10

En la gráfica 10 se observa un tiempo de respuesta oportuno, ya que de 877 encuestados, el 87,11% (764) de los usuarios opinaron satisfactoriamente.

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

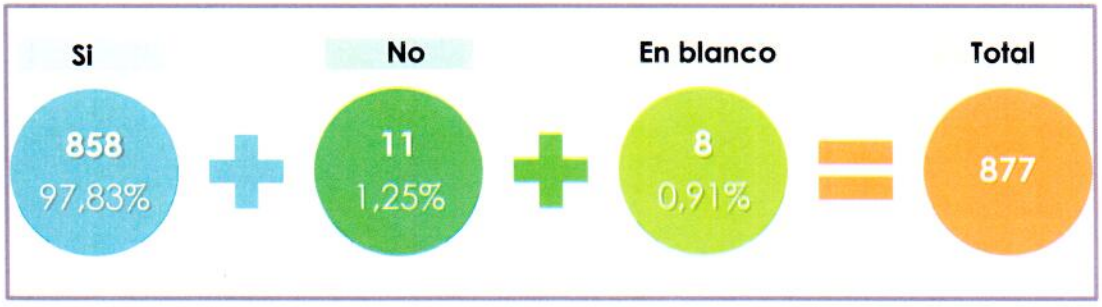
Tiempo de respuesta de la entidad

	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ★★★★	BUENO ★★★	REGULAR ★★	DEFICIENTE ★	EN BLANCO ☆☆☆☆☆
PAC Sede Central	19	23	22	0	2	4
UTT 1	26	17	24	1	0	0
UTT 2	15	11	5	1	0	1
UTT 3	21	20	9	3	2	11
UTT 4	3	7	3	0	0	3
UTT 5	16	6	3	0	0	0
UTT 6	28	4	1	0	0	0
UTT 7	3	3	0	0	0	0
UTT 8	29	14	27	0	8	3
UTT 9	9	4	7	4	0	28
UTT 10	70	39	73	26	1	1
UTT 11	53	26	42	4	1	5
UTT 12	9	22	18	1	1	0
UTT 13	10	12	11	1	0	1
TOTAL	**311**	**208**	**245**	**41**	**15**	**57**
	35,46%	**23,72%**	**27,93%**	**4,68%**	**1,71%**	**6,50%**

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

- La Agencia le genera confianza y credibilidad

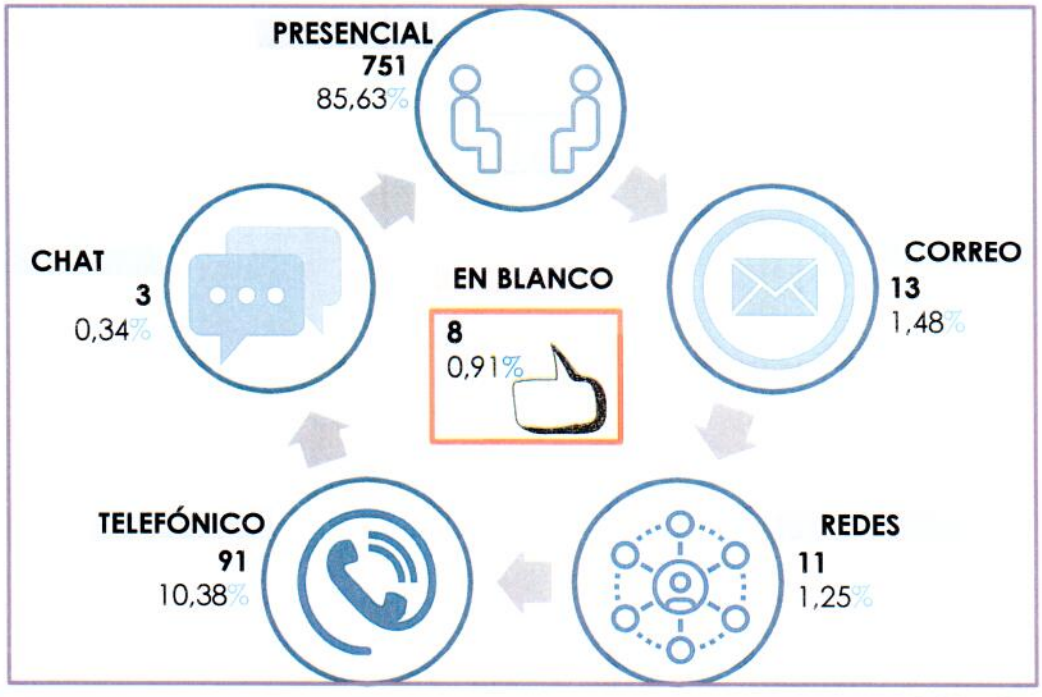


Gráfica 11

La gráfica 11 muestra que el 97,83% 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



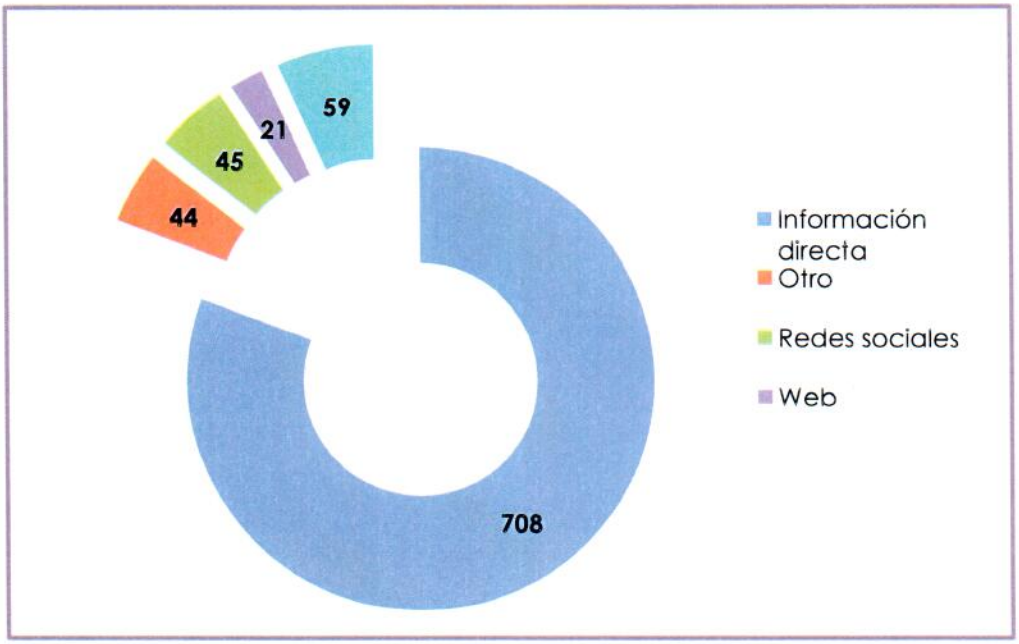
Gráfica 12

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 85,63% (751 usuarios), seguido del canal telefónico con el 10,38% (91 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 80,7% (708 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 2,4% (21 respuestas).

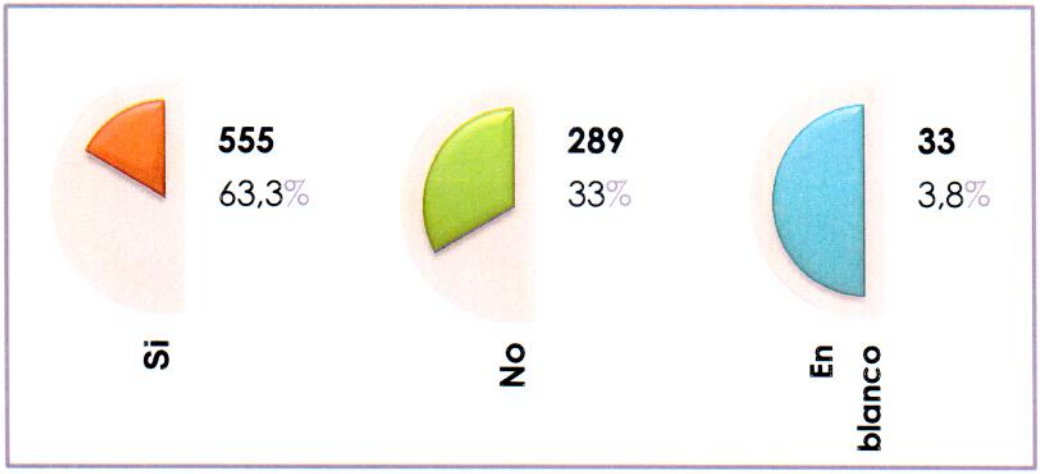
Mecanismos para ejercer control social

De los 877 ciudadanos encuestados, el 63,3% (555 respuestas) conoce los mecanismos para ejercer control social (ver gráfica 14).

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

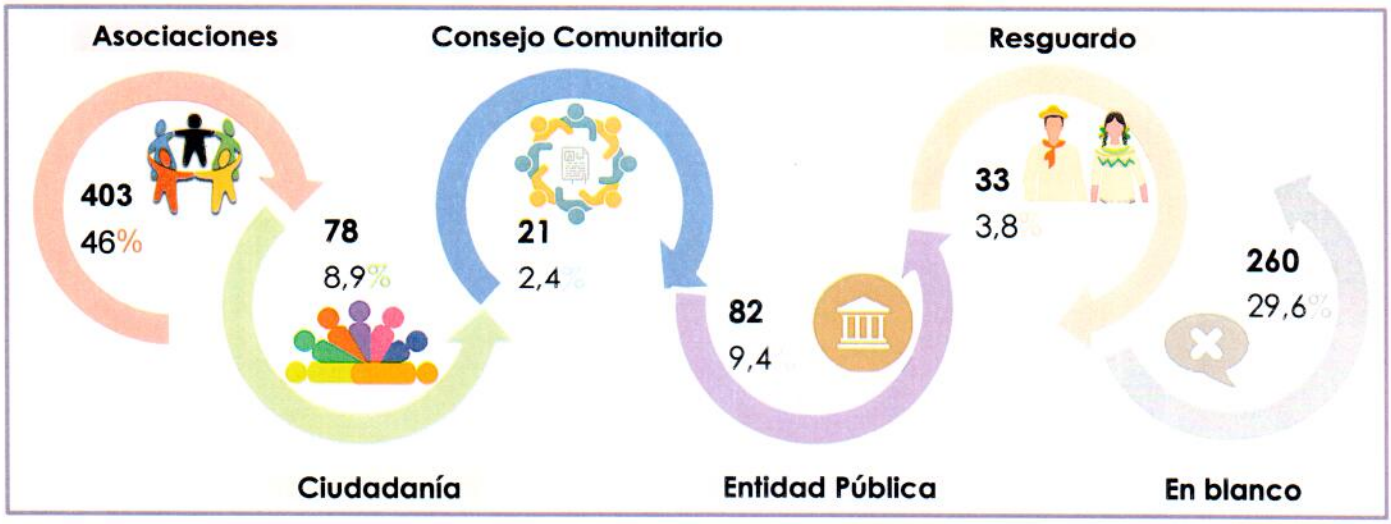
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Mecanismos para ejercer control social



Gráfica 14

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



Gráfica 15

El 46% 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 2,4%.

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ADR
Agencia de Desarrollo Rural
¡Cosechando progreso!

CONCLUSIONES

- El tiempo de espera presencial en los diferentes puntos de atención se mantiene en el rango más óptimo (10 - 20 min).
- Se recibieron 29 calificaciones "regulares" y "deficientes" con respecto a las 877 encuestas realizadas.
- Se evidencia desconocimiento de los ciudadanos en cuanto a la forma de ejercer control social.
- 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 todas las UTT's se garantizó la aplicación de las encuestas, logrando cumplir con la muestra requerida.

RECOMENDACIONES

- Es indispensable que los servidores públicos del Proceso de Participación y atención al Ciudadano reciban capacitaciones desde los Procesos misionales para tener brindar mejor información de los temas.
- 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.
- Revisar 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, y disminuir la cantidad de respuestas "en blanco".
- Realizar una socialización del análisis de la segunda encuesta de servicio y satisfacción del usuario con los enlaces de Atención al Ciudadano de las UTT's, con el fin de conocer las razones de las bajas calificaciones en algunas de las encuestas aplicada para este informe.

ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de las encuestas, se utilizó el formato de Evaluación de Percepción Ciudadana – 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 – Secretaría General - Dirección Administrativa y Financiera
Angélica del Pilar Gutiérrez Ortiz, Gestor T1 Grado 10 - Dirección Administrativa y Financiera
Revisó: Henry Manuel Vallejo Rubiano - Contratista Secretaría General
Monica Piedad Zorro Molano - Contratista Secretaría General