

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR



**ANÁLISIS DE LA
TERCERA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO
APLICADA DEL 29 DE AGOSTO AL 22 DE OCTUBRE DE 2018**

**PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEDE CENTRAL Y UNIDADES TÉCNICAS TERRITORIALES**

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGÍA APLICADA	3
4. ESCALAS VALORATIVAS	4
4.1. PERCEPCIÓN	4
4.1.1. OPORTUNIDAD	4
4.1.2. CONOCIMIENTO	4
4.1.3. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	4
4.1.4. SATISFACCIÓN	4
4.2. GESTIÓN	4
4.2.1. EFECTIVIDAD	4
4.2.2. OPORTUNIDAD	5
4.2.3. CONFIANZA	5
4.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
4.3.1. RECONOCIMIENTO	5
5. FICHA TÉCNICA	6
6. MUESTRA TOMADA POR CADA PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTAS	8
7.1. VARIABLE DE PERCEPCIÓN	9
7.2. VARIABLE DE GESTIÓN	<u>1312</u>
7.3. VARIABLE DE PARTICIPACIÓN	17
8. CONCLUSIONES	21
9. COMENTARIOS DE LOS ENCUESTADOS	26
10. RECOMENDACIONES	27
11. FORMATO UTILIZADO	28



TERCERA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

1. OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, en el nivel central en Bogotá, ubicado en la Calle 43 N° 57- 41 - CAN y en cada una de las Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito que los resultados sean insumo para la revisión interna y la toma de acciones de mejora frente a la calidad del servicio prestado, específicamente donde se evidencien debilidades.

2. ALCANCE

La evaluación de satisfacción del servicio prestado se realizó entre el 29 de agosto y el 22 de octubre de 2018, 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 la oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

3. METODOLOGÍA APLICADA

La evaluación de satisfacción del servicio prestado fue aplicada a los ciudadanos que después de haber recibido atención presencial, manifestaron interés en responder el cuestionario diseñado, el cual consta de once (11) preguntas.

Posterior a ello, se procedió a la tabulación de los resultados de acuerdo con la escala valorativa.

4. ESCALAS VALORATIVAS
4.1. PERCEPCIÓN
4.1.1. Oportunidad

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	1. Entre 10 y 20 minutos	2. Entre 21 y 30 minutos	3. Más de 30 minutos
---	--------------------------	--------------------------	----------------------

4.1.2. Conocimiento

CONOCIMIENTO DE TRÁMITES Y SERVICIO DE LA ADR	1. SI	2. NO
--	-------	-------

4.1.3. Calidad de la información

INFORMACIÓN ACORDE A LO SOLICITADO	1. SI	2. NO
---	-------	-------

4.1.4. Satisfacción

CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO	1. Malo	2. Regular	3. Bueno	4. Muy Bueno	5. Excelente	6. No Marcado
---	---------	------------	----------	--------------	--------------	---------------

4.2. GESTIÓN
4.2.1. Efectividad

RESPUESTA EFECTIVA A REQUERIMIENTO	1. SI	2. NO
---	-------	-------



TERCERA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

4.2.2. Oportunidad

TIEMPO DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD	1.Malo	2.Regular	3.Bueno	4.Muy Bueno	5.Excelente	6.No Marcado
--	--------	-----------	---------	-------------	-------------	--------------

4.2.3. Confianza

¿LA AGENCIA LE GENERA CONFIANZA Y CREDIBILIDAD?	1. SI	2. NO
--	-------	-------

4.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4.3.1. Reconocimiento

CANALES UTILIZADOS PARA ACUDIR A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA AGENCIA	1. Presencial	2.Telefónico	3.Chat	4.Correo Electrónico	5.Redes sociales
--	---------------	--------------	--------	----------------------	------------------

¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA AGENCIA?	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.Asociaciones	2.Consejo Comunitario	3.Resguardo o Cabildo Indígena	4.Entidades Públicas	5.Ciudadanía en general
---	----------------	-----------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------------

5. FICHA TÉCNICA

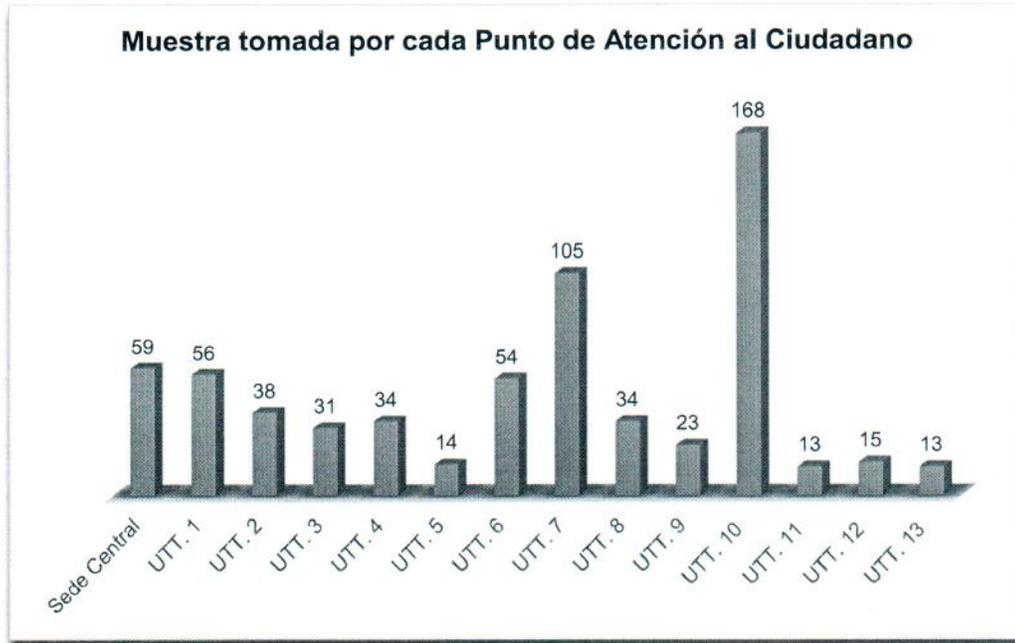
Título investigación	Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los Servicios Prestados en los Puntos de Atención al Ciudadano.		
Naturaleza del estudio	Cuantitativa		
Técnica	Encuesta presencial aplicando el formato aprobado.		
Cobertura geográfica	Nacional		
Población objetivo	Ciudadanos y Usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR.		
Unidad de observación	Hombres y mujeres mayores de 18 años, que durante el período del 29 de agosto y el 22 de octubre del 2018, solicitaron información a la Agencia de Desarrollo Rural o accedieron a los trámites y servicios de manera presencial.		
Marco muestral	La base de datos de información se crea al tabular las respuestas de las respuestas de las encuestas de opinión aplicadas a los ciudadanos atendidos de manera presencial por la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.		
Tamaño de muestra	657 encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:		
	Dependencia	Número de Atenciones	Muestra a Aplicar (20%)
	UTT 1. Santa Marta	280	56
	UTT 2. Cartagena	191	38
	UTT 3. Montería	155	31
	UTT 4. Cúcuta	169	34
	UTT 5. Medellín	68	14
	UTT 6. Manizales	271	54
	UTT 7. Tunja	526	105
	UTT 8. Ibagué	171	34
	UTT 9. Popayán	116	23
	UTT 10. Pasto	841	168
	UTT 11. Neiva	64	13
	UTT 12. Villavicencio	75	15
	UTT 13. Cundinamarca	66	13
Nivel central	294	59	
TOTAL	3287	657	
Método de supervisión	Revisión del 100% de encuestas contestadas por el canal presencial.		
Período de trabajo	Recolección de información bimestral del 29 de agosto al 22 de octubre de 2018.		
Incentivos	Las encuestas se diligencian de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes.		
Instrumento de recolección	Cuestionario estructurado de opinión; evaluación de satisfacción del servicio prestado realizada de manera 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.		



TERCERA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

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 29 de agosto al 22 de octubre de 2018.

6. MUESTRA TOMADA POR CADA PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



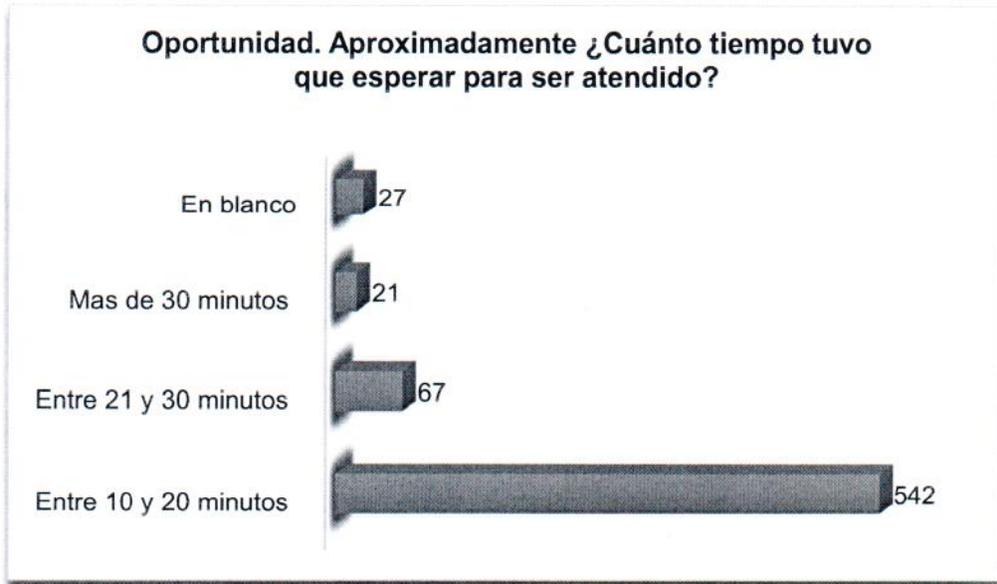
Gráfica 1

De acuerdo a las condiciones establecidas en la Ficha Técnica de la presente evaluación, el tamaño muestral para la elaboración del análisis de resultados de la misma, corresponde al 20% del total de atenciones registradas en el período de recolección de la información, comprendido entre el 29 de agosto al 22 de octubre de 2018, arrojando como resultado los registrados en la Gráfica 1 sobre un universo de 657 encuestas aplicadas.

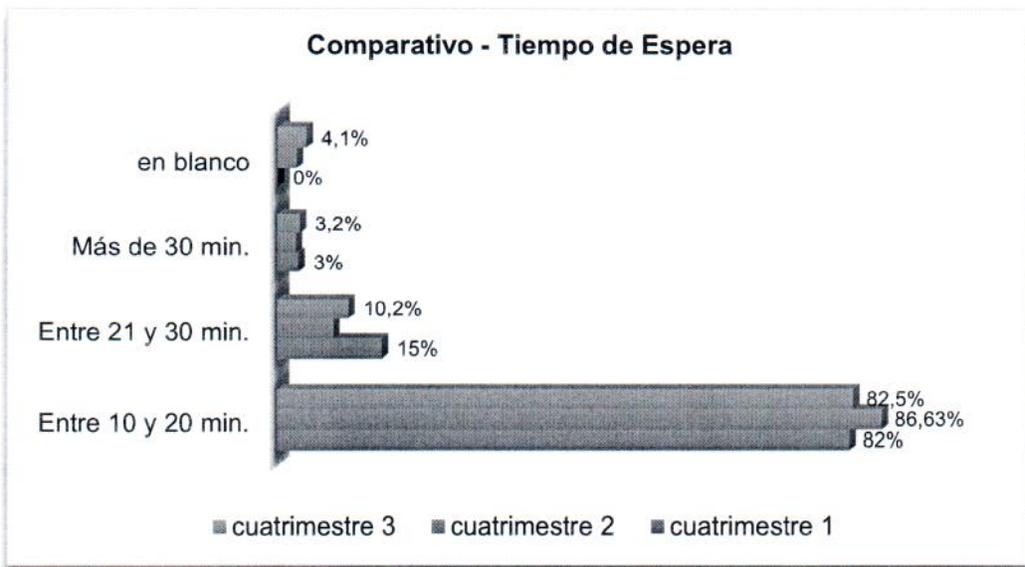
7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTAS

Para la elaboración del análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de encuesta aprobado, se tomarán cada una de las preguntas que conforman el instrumento y se clasificarán por variable de medición, así:

7.1. VARIABLE DE PERCEPCIÓN



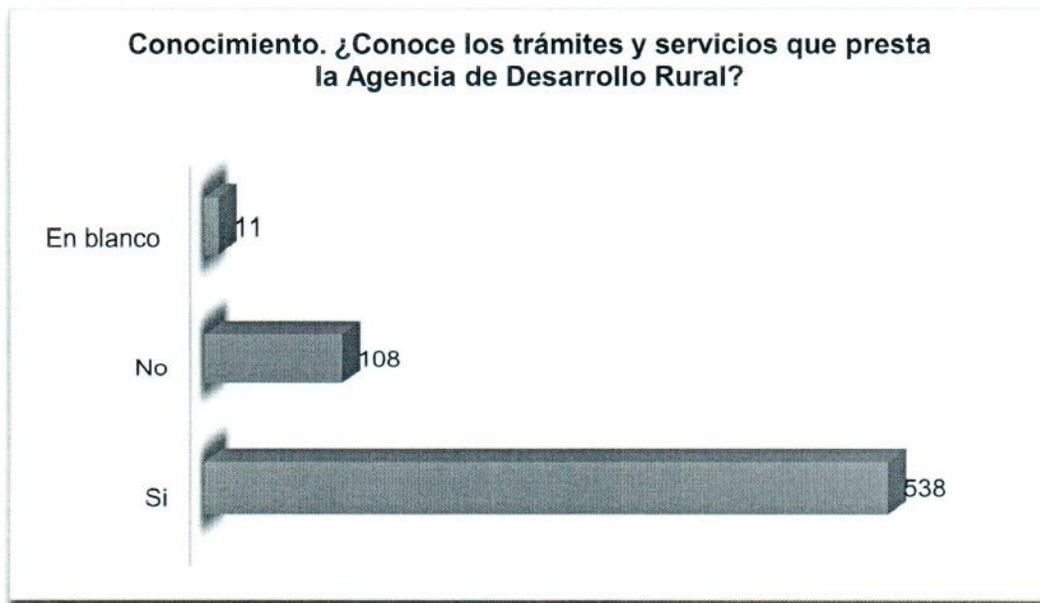
Gráfica 2



Gráfica 3

Como se reflejan las gráficas 2 y 3, el tiempo de espera a nivel nacional evidencia un leve incremento con respecto al periodo inmediatamente anterior; mientras que para el segundo trimestre el 86,63% de los ciudadanos tardaron entre 10 y 20 minutos para ser atendidos, en el presente cuatrimestre tan solo el 82,5% de los ciudadanos debieron esperar en este rango de tiempo.

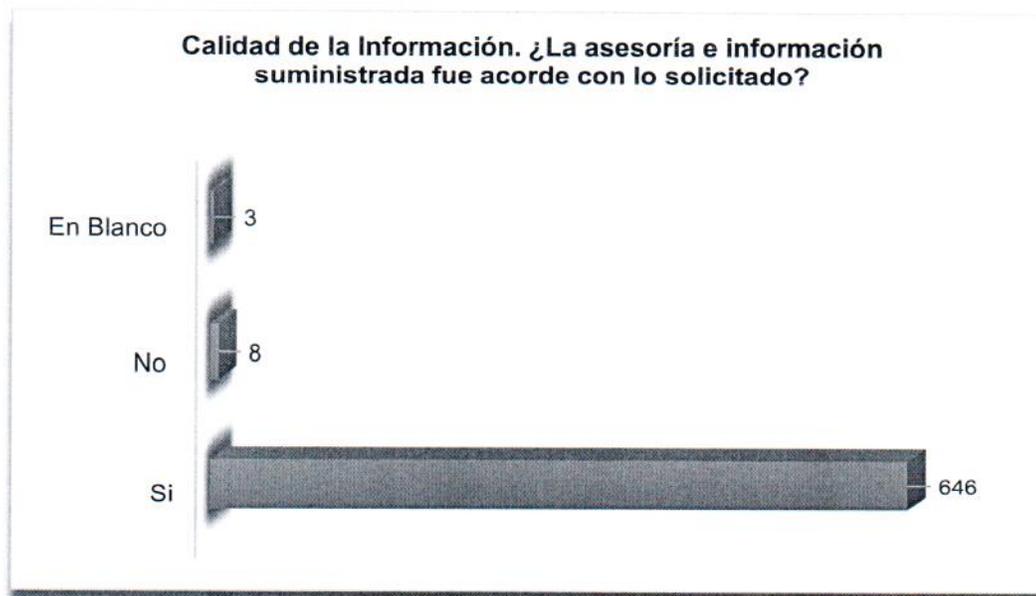
Dicho resultado se relaciona con diversos factores, como lo son la naturaleza del tema de consulta y los trámites internos establecidos que deben realizarse para dar respuesta al ciudadano.



Gráfica 4

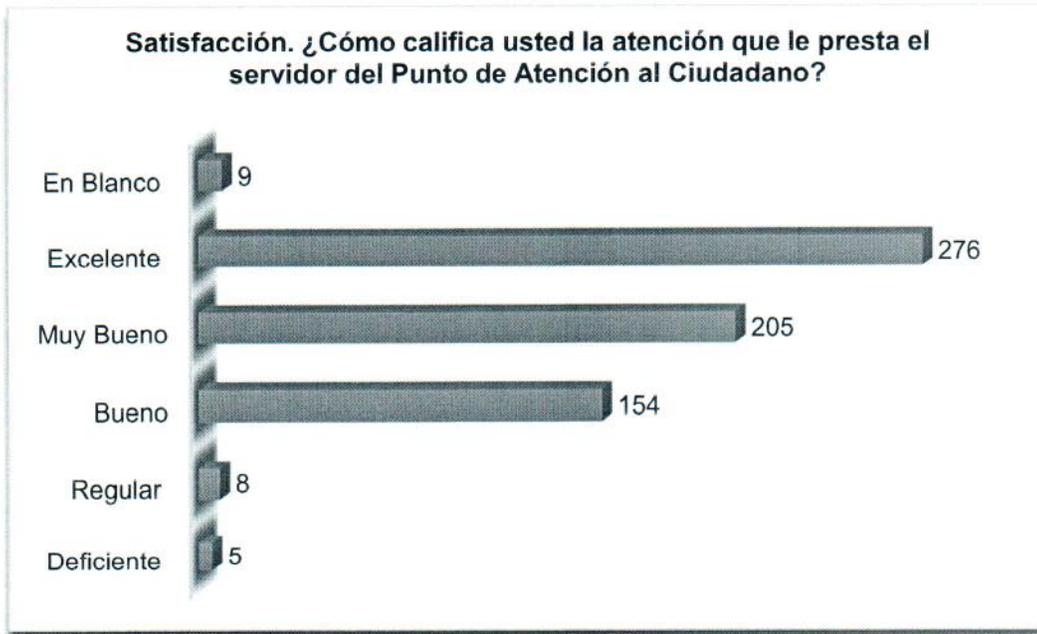
Tal y como se muestra en la Gráfica 4, con la divulgación del portafolio de servicios de la Agencia realizada por parte de los servidores de los Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional, se evidencia un aumento del porcentaje de conocimiento de los servicios que presta la Agencia, en donde el 82% de los ciudadanos encuestados (538) manifiestan conocer los trámites y servicios prestados por la Agencia.

Es por ello que la divulgación de dicho portafolio ha sido catalogada como una actividad de carácter permanente, de tal manera que permita el aumento progresivo del conocimiento de los servicios por parte de los usuarios.



Gráfica 5

En la atención a los ciudadanos el 98,32% (646 ciudadanos) contestaron que recibieron la información de acuerdo con la naturaleza de sus inquietudes o necesidades, tal y como se puede observar en la Gráfica 5.

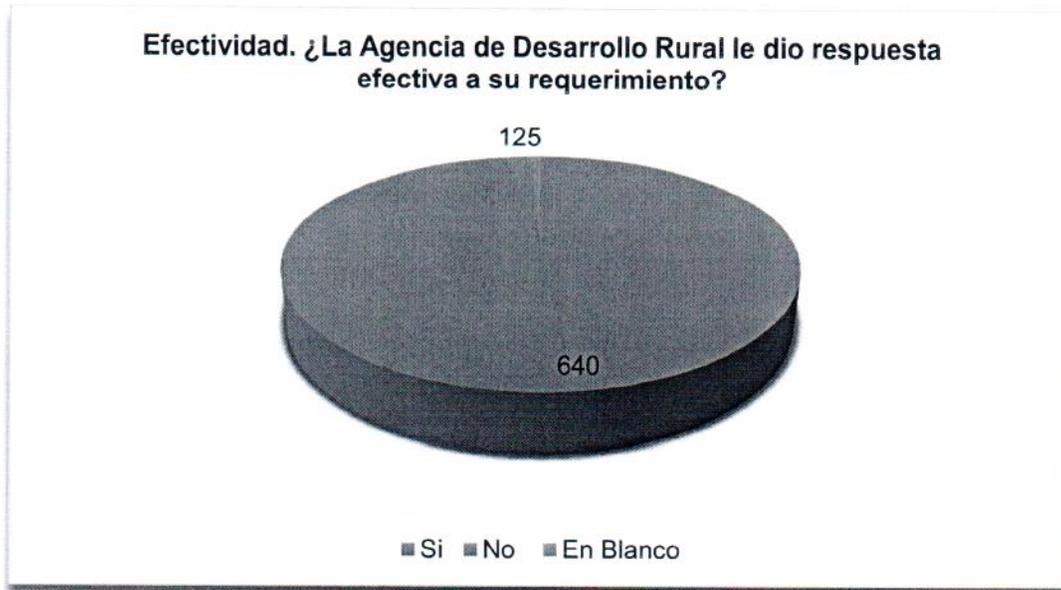


Gráfica 6

La Gráfica 6, evidencian que persisten calificaciones regulares y deficientes frente al servicio prestado por algunos servidores de los Puntos de Atención a nivel nacional.

En ocasión de dicho resultado, se tomarán acciones de mejora tendientes a superar dichos calificativos, entre ellas se procurará la interiorización del Protocolo de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural, mediante jornadas de socialización del mismo en cada Punto de Atención al Ciudadano.

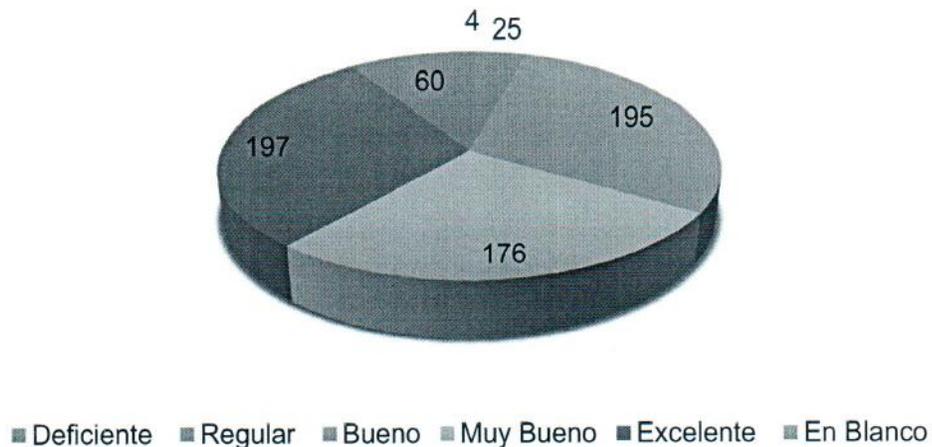
7.2. VARIABLE DE GESTIÓN



Gráfica 7

De acuerdo con los resultados registrados en la Gráfica 7, 640 ciudadanos equivalentes al 97,4% de los encuestados respondieron afirmativamente frente a la pregunta sobre la efectividad de la respuesta dada al requerimiento presentado al servidor del Punto de Atención al Ciudadano.

Oportunidad. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta de la entidad, frente a los proyectos presentados por usted?



Gráfica 8

Del total de ciudadano encuestados, el 30% (197 ciudadanos) manifestaron que el tiempo de respuesta frente a proyectos presentados a la Agencia fue EXCELENTE, el 27% (176 ciudadanos) se inclinó por la opción MUY BUENO, mientras que otro 29,6% (195 ciudadanos) calificaron el tiempo de espera como BUENO.

Sin embargo, se registran resultados en la categoría de DEFICIENTE y REGULAR, que sumados dan un total de 29 ciudadanos que no se encuentran satisfechos con la espera requerida en relación a proyectos presentados.

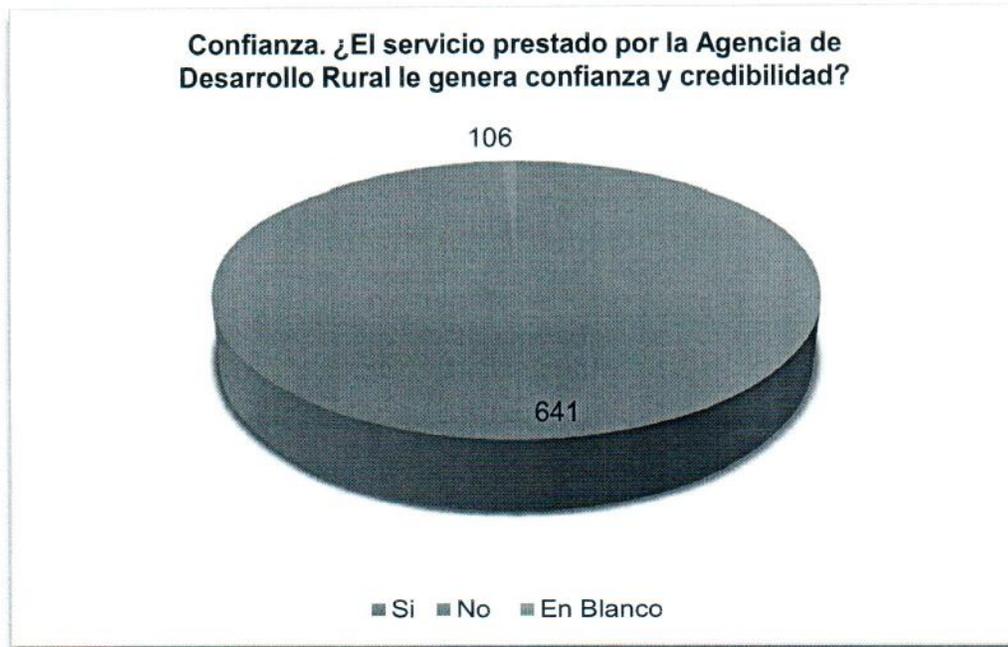
Se pudo evidenciar que los ciudadanos que se inclinaron por estas categorías, también otorgaron calificaciones REGULARES y DEFICIENTES en la pregunta que se refiere al servicio prestado por el servidor del Punto de Atención al Ciudadano.

- **Análisis de la Encuesta por Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional**

Oportunidad de la Gestión

SEDES	EN BLANCO		DEFICIENTE		REGULAR		BUENO		MUY BUENO		EXCELENTE		TOTAL	
CENTRAL	7	11,6%	0	0,0%	2	8,0%	6	3,1%	7	4,0%	37	18,8%	59	9,0%
UTT-1	3	5,0%	0	0,0%	5	20,0%	5	2,6%	7	4,0%	36	18,3%	56	8,5%
UTT-2	6	10,0%	0	0,0%	1	4,0%	9	4,6%	10	5,7%	12	6,2%	38	5,8%
UTT-3	0	0,0%	0	0,0%	4	16,0%	18	9,2%	8	4,5%	1	0,5%	31	4,7%
UTT-4	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	22	11,3%	11	6,3%	1	0,5%	34	5,2%
UTT-5	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	4,1%	0	0,0%	6	3,0%	14	2,1%
UTT-6	0	0,0%	0	0,0%	1	4,0%	5	2,6%	19	10,7%	29	14,7%	54	8,2%
UTT-7	1	1,7%	2	50,0%	4	16,0%	16	8,2%	59	33,5%	23	11,7%	105	16,0%
UTT-8	3	5,0%	1	25,0%	1	4,0%	4	2,0%	4	2,3%	21	10,7%	34	5,2%
UTT-9	13	21,7%	1	25,0%	0	0,0%	3	1,5%	2	1,1%	4	2,0%	23	3,5%
UTT-10	22	36,7%	0	0,0%	7	28,0%	82	42,1%	39	22,2%	18	9,1%	168	25,6%
UTT-11	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	3,1%	4	2,3%	3	1,5%	13	2,0%
UTT-12	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	4,1%	4	2,3%	3	1,5%	15	2,2%
UTT-13	5	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,5%	2	1,1%	3	1,5%	13	2,0%
TOTAL	60	100,0%	4	100,0%	25	100,0%	195	100,0%	176	100,0%	197	100,0%	657	100,0%

En la Tabla 1, en la opción **EXCELENTE**, se destacan en su orden, la Sede Central con el 18%, Ibagué con el 15%, Manizales con el 14% y Santa Marta con el 13%, para un total del 60%. El 40% restante de los Ciudadanos que acuden a las Unidades Técnicas Territoriales, respondieron así: la N° 9 Popayán con el 7%, luego la N° 4 Cúcuta, N° 5 Medellín, N° 7 Tunja y N° 10 Pasto, cada una con el 6%. Finalmente la UTT N° 13, con el 3%, mientras que la UTT Montería obtuvo el 0%.

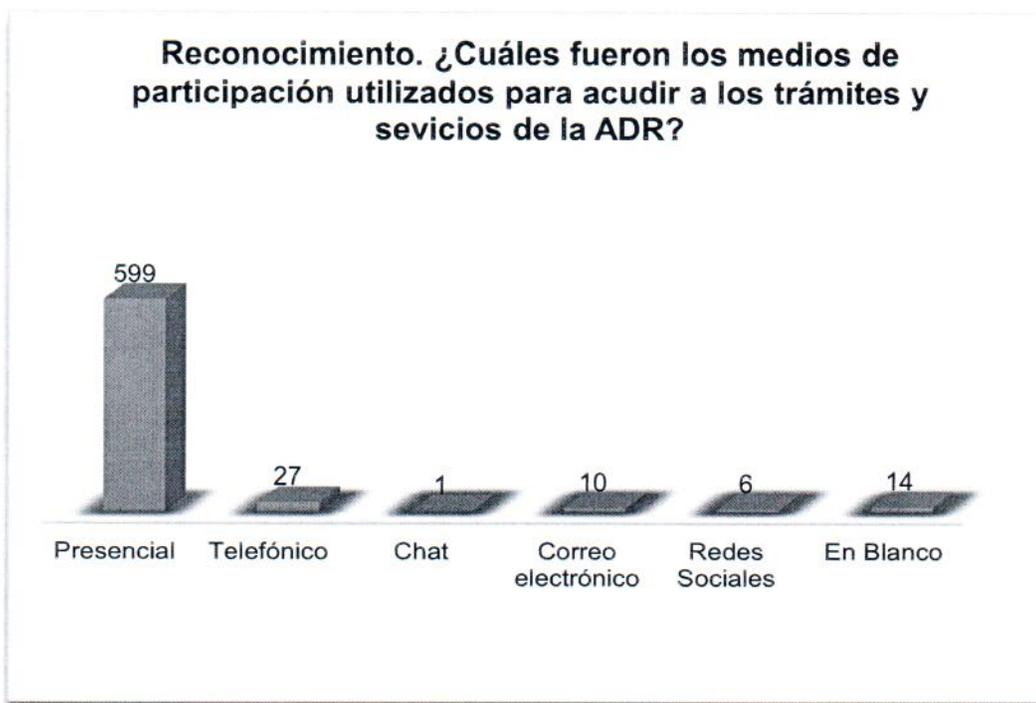


Gráfica 9

Tal y como se muestra en la Gráfica 9, el 97% de los encuestados (641 ciudadanos) manifestaron tener confianza y credibilidad en los servicios prestados por la Agencia.

Sin embargo, 10 ciudadanos, equivalentes al 0,1% de los encuestados no confían en los servicios prestados por la Agencia, por lo cual, y como acción de mejora desde los Puntos de Atención al Ciudadano y en colaboración con la Oficina de Comunicaciones se promoverán campañas que permitan contribuir a la transparencia de los servicios, mejorando así la confianza y credibilidad de los ciudadanos.

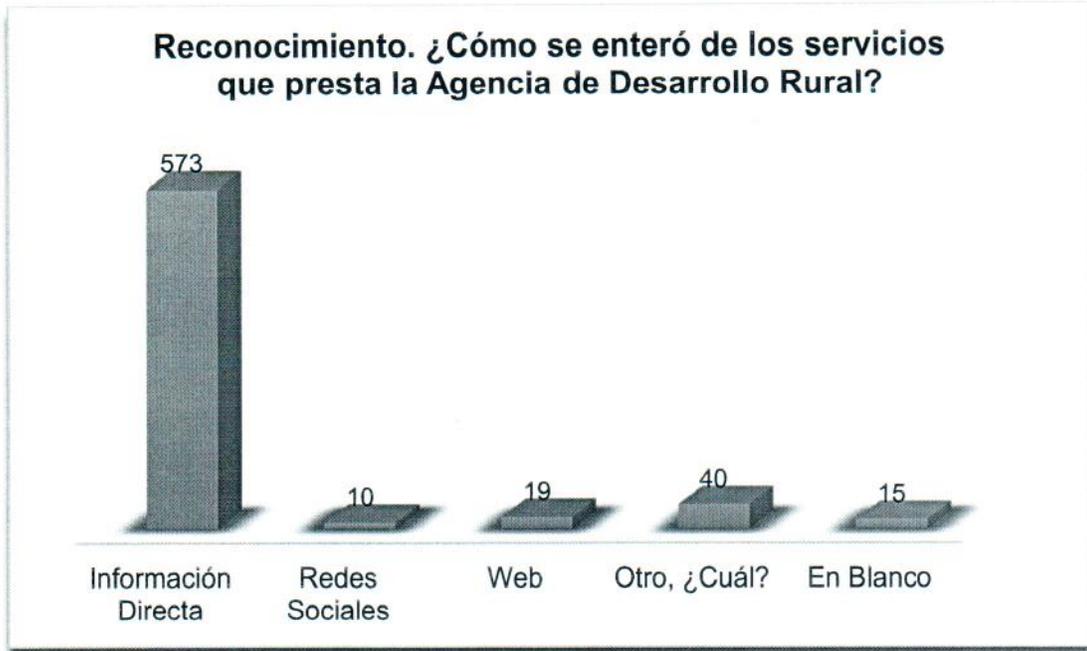
7.3. VARIABLE DE PARTICIPACIÓN



Gráfica 10

De las posibles respuestas a la presente pregunta el 91,5% de los encuestados, es decir 599 ciudadanos, manifestaron que el medio de participación más utilizado para acudir a los trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural es el presencial, mientras que el medio menos utilizado es el chat con un 0,1%, que corresponde a un (1) ciudadano.

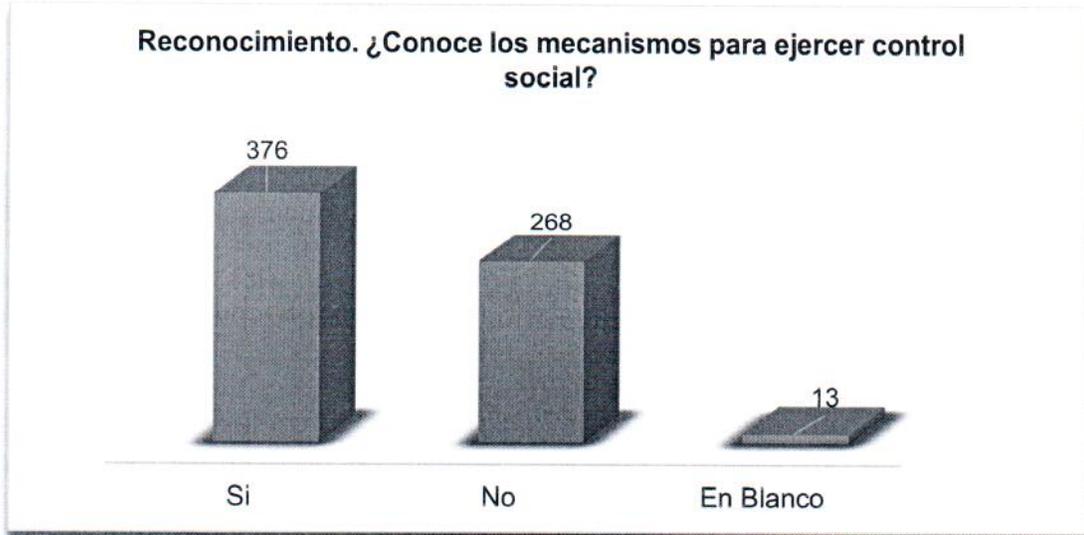
Es importante anotar que el segundo medio de participación más utilizado para acceder a los trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural fue el telefónico, que logró un 4%, es decir, 27 encuestados.



Grafica 11

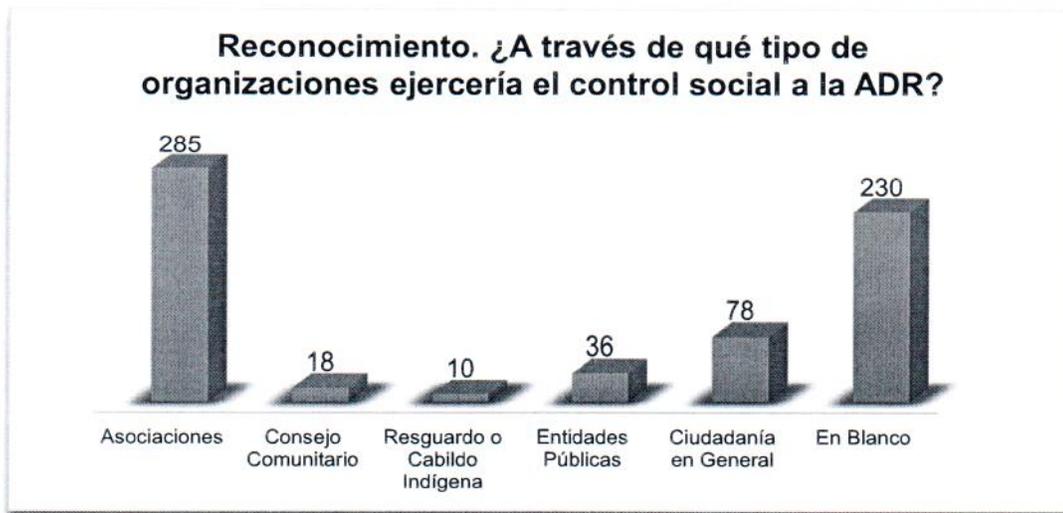
De los resultados obtenidos con las respuestas dadas a esta pregunta, se tiene que 573 encuestados, equivalentes al 87,2% indicaron que se enteraron de los servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural por medio de "Información Directa", mientras que 40 ciudadanos, que representan el 6%, señalaron la opción "Otro".

Es preciso tener en cuenta los resultados obtenidos por las opciones "Redes sociales" y "En blanco", alcanzaron 10 y 15 respuestas de los ciudadanos respectivamente, que porcentualmente equivalen al 1,5% y 2,2%, del total de respuestas.



Gráfica 12

De los 657 encuestados, 376 equivalente al 57%, afirmaron conocer los mecanismos para ejercer el control social mientras que 268, es decir 40,5%, manifestaron desconocimiento al respecto y 13 de ellos, equivalentes al 2,4%, no respondieron la pregunta.



Gráfica 13

De los 657 ciudadanos evaluados, 285 respondieron que a través de Asociaciones ejercerían el control social a la Agencia de Desarrollo Rural, es decir, el 43,3%, mientras que 10 de ellos, indicaron que mediante Resguardo Cabildo Indígena ejercerían el mencionado control, equivalente al 1,5%.

La Ciudadanía en General con 78 encuestados efectuaría el control social a la Agencia, lo que equivale al 11,8%.

De los ciudadanos encuestados, 230 se abstuvieron de contestar la pregunta, alcanzando un porcentaje total de 35%, constituyéndose en un dato representativo.

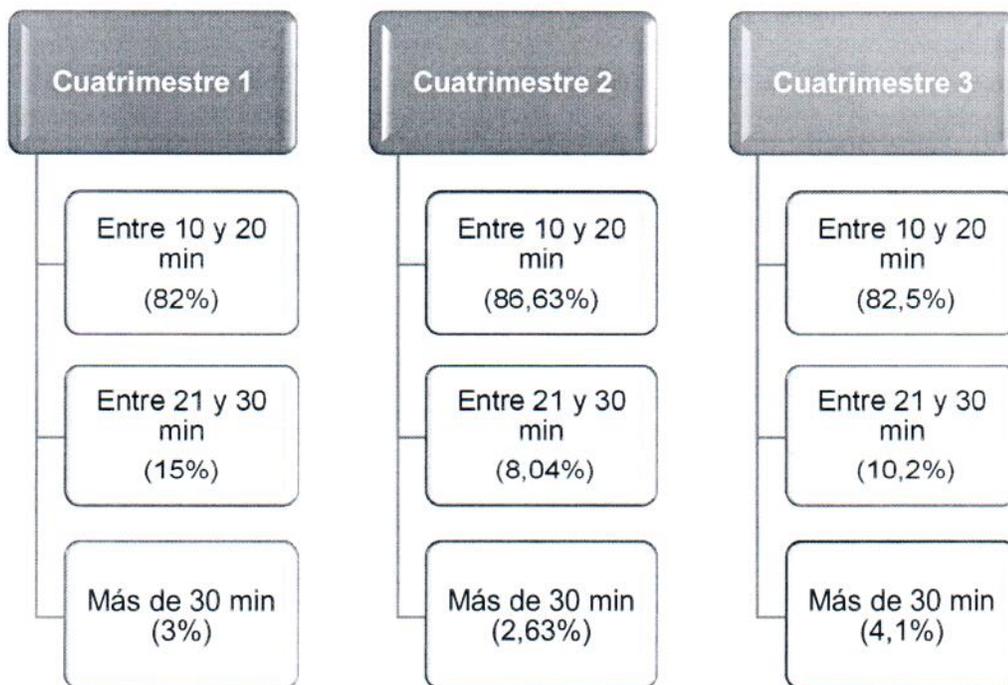
Al indagar sobre este último dato, se pudo concluir que los ciudadanos que se abstuvieron de responder a la pregunta lo hicieron por desconocimiento del tema, de manera tal que prefirieron no manifestarse sobre el asunto.

Como una acción de mejora que permita disminuir el porcentaje de ciudadanos que se abstienen de responder la pregunta por falta de conocimiento en la materia, desde los Puntos de Atención al Ciudadano y con la colaboración de la Oficina de Comunicaciones se promoverán campañas informativas sobre las organizaciones y mecanismos dispuestos para el control social, actividad esta que contribuirá con el estímulo a la participación ciudadana en los asuntos de la Agencia.

8. CONCLUSIONES

1. Tiempos de espera de los ciudadanos:

Los tiempos de espera para la atención a los ciudadanos no se ha mantenido con respecto al periodo inmediatamente anterior; como se muestra en el gráfico, el intervalo de 10 a 20 minutos paso del 82,5% al 86,63%, presentándose una variación hacia abajo y en los intervalos planteados como opciones de respuesta, es decir, entre 21 y 30 minutos y más de 30 minutos, los resultados fueron de 10,2% al 8,04% y del 4,1% al 2,63% respectivamente, generando una variación negativa, porque hubo un aumento en el porcentaje de estos rangos.



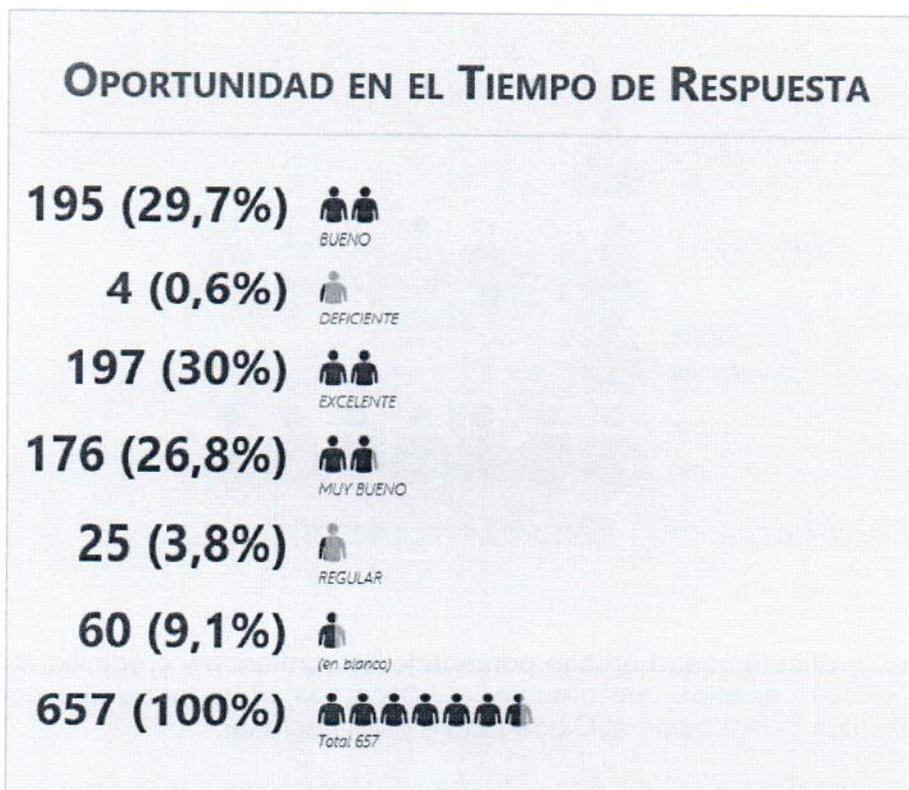
2. Calificación de los servidores públicos por la calidad de la atención prestada



La Secretaria General – Punto de Atención al Ciudadano, debe continuar realizando el seguimiento a las UTT's a través del envío de correos electrónicos, enfatizando sobre la importancia de dar respuesta, de manera inmediata y efectiva a los ciudadanos en los Puntos de Atención para mejorar las calificaciones de regulares y deficientes.

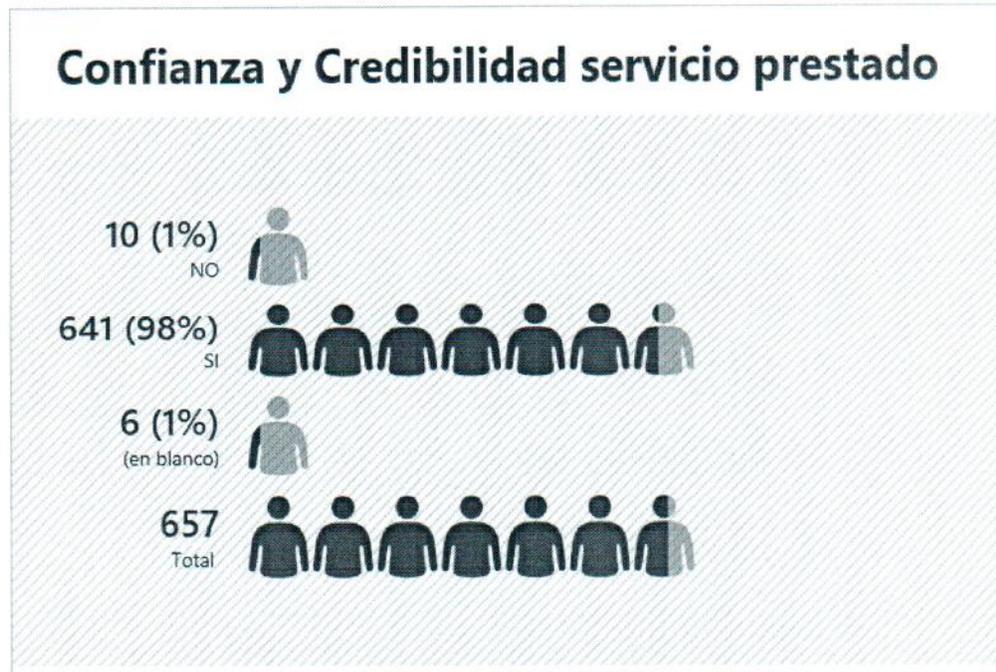
El Punto de Atención al Ciudadano de la Sede Central y de las 13 UTT's han venido realizando la difusión del portafolio de servicios de la Agencia a través de los correos electrónicos, atención presencial y telefónica y las ferias de Atención al Ciudadano; es necesario dar continuidad a esta actividad contribuyendo así para que los usuarios estén mejor informados sobre los trámites y servicios que presta la Agencia a nivel nacional.

3. Tiempo de respuesta frente a proyectos radicados por los ciudadanos



En cuanto al tiempo de respuesta de los proyectos presentados por los ciudadanos en la entidad, el resultado de la variable de gestión de la tercera encuesta de EXCELENTE, MUY BUENO y BUENO, fue de 86,5%.

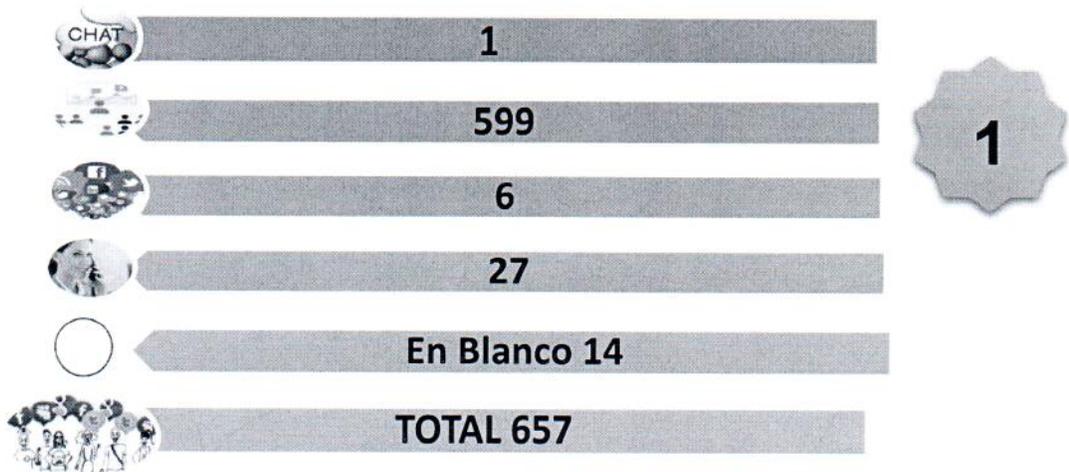
4. Niveles de confianza y credibilidad de los servicios prestados por la Agencia de Desarrollo Rural



La gráfica muestra un alto porcentaje de confianza y credibilidad generados por los servicios que prestan la ADR a los ciudadanos que acuden a los Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional.

Igualmente se destaca que este atributo obtuvo resultado similar comparado con el de la segunda encuesta, mantenido el porcentaje positivo.

5. Canales de atención



El canal de atención más utilizado por los ciudadanos que acuden a la Agencia a solicitar un trámite o un servicio es el presencial con un 91,1% del total de los resultados.

6. Efectividad de la respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos



El 97% de los ciudadanos encuestados respondieron haber tenido respuesta efectiva por parte de la Agencia a los requerimientos presentados.

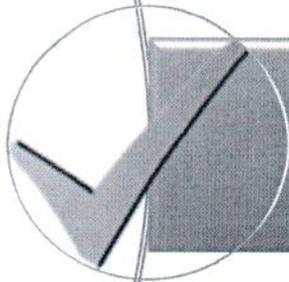
9. COMENTARIOS DE LOS ENCUESTADOS



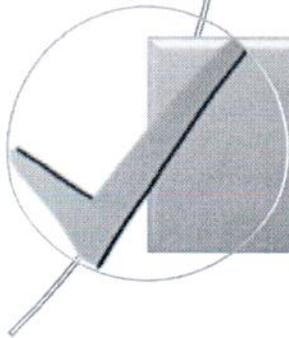
10. RECOMENDACIONES



Se requiere continuar capacitando a los servidores del Punto de Atención en los Proceso Estratégico de Participación y Atención al Ciudadano y los procesos Misionales para brindar una atención con calidad.



La Secretaria General - Punto de Atención al Ciudadano, debe plantear una estrategia encaminada a continuar con la divulgación de la oferta misional que presta la Agencia, a través de los Canales de Atención.



Divulgar la información relacionada con los mecanismos para ejercer Control Social a la gestión de la Agencia, por el correo electrónico de atencionalciudadano@adr.gov.co a los grupos de interés y a la ciudadanía en general.

11. FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de la presente evaluación, se utilizó el formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario versión 2 aprobado el 22 de junio de 2018 y la versión 3, aprobado el 09 de octubre de 2018 en el Sistema Integrado de Gestión, los cuales se anexan.



SANDRA PATRICIA BORRÁEZ DE ESCOBAR
Secretaria General

Elaboró: Análisis Encuesta de Percepción: Angélica del Pilar Gutiérrez Ortiz/Gestor T1 Grado 10 (E), Secretaria General.

Análisis Encuesta de Gestión: Gilma Anamaría Quintero Ocampo/ Gestor T1 Grado 9 (E), Secretaria General. 

Análisis Encuesta de Participación Ciudadana: Humberto Villani Pechene /Gestor T1 Grado 13 (E), Secretaria General. 

Revisó: Laura Romero Tinoco / Contratista, Secretaria General. 

Mónica Piedad Zorro Molano / Contratista, Secretaria General. 

Henry Manuel Vallejo Rubiano / Contratista, Secretaria General. 