

	ANALISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Pagina 1 de 1

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR

SANDRA PATRICIA BORRÁEZ DE ESCOBAR - SECRETARIA GENERAL

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN
EL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADR

	ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Pagina 1 de 1

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA EL DÍA 25 DE ABRIL DE 2017

Tabla de Contenido

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR
1

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADR
1

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA EL DÍA 25 DE ABRIL DE 2017
2

1.OBJETIVO
4

2.ALCANCE
4

3.METODOLOGIA APLICADA
4

4.ESCALAS VALORATIVAS
4

4.1. Percepción General
4

4.2. Tiempo de Atención
5

4.3. Talento Humano
5

5.ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA
7

5.1. Calidad del servicio prestado
7

5.2. Calificación del Servicio
8

5.3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido? Indique el tiempo en minutos
8

5.4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?
9

5.5. Cualidades del servidor público que lo atendió
10

5.6. ¿La Agencia le dio respuesta efectiva a su requerimiento?
11

OBSERVACIONES .
12

5.7. ¿La Agencia cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos? (horarios, información, requisitos, pasos para realizar el trámite)
12

5.8. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?
13

5.9. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Agencia tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?
13



**ANALISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE
LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN**

Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Pagina 1 de 1
--------	-------------	----------------------	---------------

5.10. Aspectos relacionados con el servicio recibido	14
5.11. Edad	16
5.12. Sexo:	16
5.13. Escolaridad	17
5.14. Población a que pertenece	18
6. CONCLUSIONES:	19
7. RECOMENDACIONES:	20
8.FORMATO UTILIZADO:	20

	ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Página 1 de 1

1. OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario en el Punto de Atención en la ciudad de Bogotá ubicado en la calle 43 No 57-41 - CAN de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, con el fin de que los resultados sirvan de insumo para la revisión por parte de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR y se tomen correctivos frente a la prestación del servicio.

2. ALCANCE

La encuesta se aplicó el día 25 de abril de 2017 a los usuarios que asisten al punto de atención para que se les brinde información sobre la Oferta misional, trámites y servicios y para conocer la Agencia.

3. METODOLOGIA APLICADA

Se utilizó la técnica de encuesta escrita después de la Atención Presencial al ciudadano, aplicando la medición de satisfacción del cliente, mediante un cuestionario estructurado de 14 preguntas, según lo muestra el formato anexo. Se procedió posteriormente a tabular para determinar el porcentaje de resultados según las, siguientes escalas valorativas.

4. ESCALAS VALORATIVAS

4.1. Percepción General

SERVICIO RECIBIDO	1	Superó sus expectativas
	2	Cumplió sus expectativas
	3	No cumplió sus expectativas

4.2. Tiempo de Atención

TIEMPO DE ATENCIÓN	1	Menos de 5 minutos
	2	Entre 5 y 10 minutos
	3	Entre 11 y 20 minutos
	4	Entre 21 y 30 minutos
	5	Más de 30 minutos

4.3. Talento Humano

ASPECTOS DEL SERVIDOR PUBLICO	Atributo	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (muy bueno)	5 (Excelente)
	Presentación personal	1	2	3	4	5
	Amabilidad	1	2	3	4	5
	Calidad de la asesoría ofrecida	1	2	3	4	5
	Conocimiento del tema	1	2	3	4	5
	Actitud de servicio	1	2	3	4	5
	Lenguaje claro y sencillo	1	2	3	4	5

CUMPLIMIENTO CON LOS ACUERDOS, TIEMPOS O COMPROMISOS ESTABLECIDOS (horarios, información, requisitos, pasos para realizar el trámite)	1	Si
	2	No
	3	NA

Atributo	1	2	3	4	5
----------	---	---	---	---	---

	ANALISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Pagina 1 de 1

Claridad de la información	1	2	3	4	5
Rapidez en la atención	1	2	3	4	5
Sencillez de los procesos	1	2	3	4	5
Claridad de los requisitos	1	2	3	4	5
Respeto por el turno de atención	1	2	3	4	5
Cumplimiento horario de atención	1	2	3	4	5

Nota: se aclara la escala valorativa, así: 1 es malo, 2 es regular, 3 es bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

ASPECTOS DEL SERVICIO PRESTADO	Atributo	1	2	3	4	5
	Claridad de la información	1	2	3	4	5
	Rapidez en la atención	1	2	3	4	5
	Sencillez de los procesos	1	2	3	4	5
	Claridad de los requisitos	1	2	3	4	5
	Respeto por el turno de atención	1	2	3	4	5
	Cumplimiento horario de atención	1	2	3	4	5

Nota: se aclara la escala valorativa, así: que 1 es malo, 2 es regular, 3 es bueno, 4 muy bueno y 5 excelente.

RANGOS POR EDADES	0-10	11-18	19-25	26-35	36-40	41 +
------------------------------	-------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------

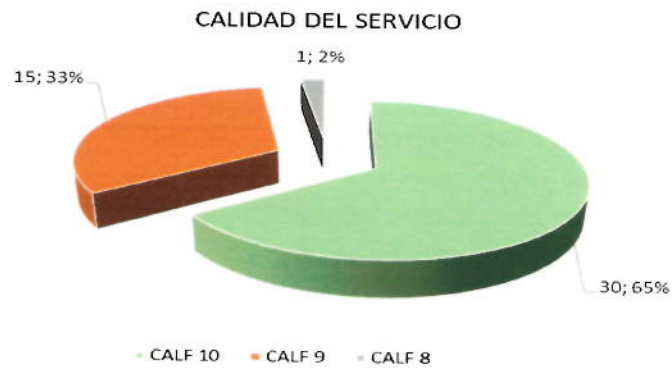
SEXO	1	<i>Femenino</i>
	2	<i>Masculino</i>

ULTIMO NIVEL DE ESCOLARIDAD	1	Ninguna
	2	Primaria
	3	Secundaria
	4	Técnica/Tecnológica
	5	Universitaria
	6	Posgrado

POBLACIÓN A LA QUE PERTENECE	1	Campesino
	2	Negros
	3	Indígena
	4	Desplazado
	5	Empresa Comunitaria
	6	Asociaciones
	7	Ciudadanía General
	8	Otro ¿Cuál?

5. ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA

5.1. Calidad del servicio prestado



Para la Agencia, la calidad debe ser un aspecto relevante en la prestación del servicio; por tanto, en la aplicación de esta encuesta se procedió a averiguar sobre la misma, en esta parte se le preguntó a los encuestados en una escala de 1 a 10 donde 1 es muy malo y 10 es excelente, su percepción del servicio recibido.

De los 46 encuestados, el 30.65% calificó la prestación del servicio con 10; el 15.33% con 9 puntos y; el 1.2% con 8.

Lo anterior, es evidencia de que la percepción de las personas que acudieron al punto de atención de la ADR ubicado en el CAN, es en su mayoría bueno.

5.2. Calificación del Servicio

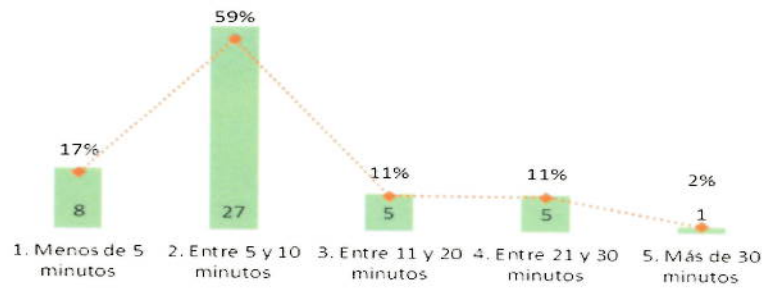


La entidad se preocupó por medir este aspecto, en la medida en que es el que le permite conocer el nivel de satisfacción del ciudadano con la información recibida y a su vez, el nivel de conocimiento sobre la entidad, del personal que recepciona sus solicitudes. Así, se logró medir si la información recibida por los ciudadanos cumplió o no con las expectativas del personal que acudió al punto de atención o incluso superó sus expectativas.

Como resultado de la encuesta se obtuvo que 34 encuestados que equivalen a un 74% la Agencia cumplió con sus expectativas frente a la información brindada y 12 ciudadanos que equivalen al 26% manifestaron que la información suministrada supero sus expectativas.

5.3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido?

TIEMPO DE ESPERA EN ATENCIÓN

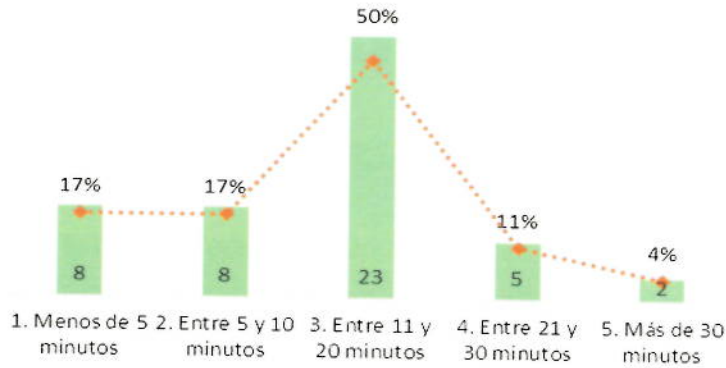


El tiempo de espera en la atención reviste gran importancia, porque nos permite establecer en nuestra sala de espera cuanto tiempo un ciudadano debe esperar para ser atendido y con base en ello, establecer las estrategias necesarias para poder mejorar la prestación.

En esta variable, el 59% indicó que debió esperar entre 5 y 10 minutos, el 17% espero menos de 5 minutos; asimismo, la encuesta reflejó que el 22% de la población objeto, debió esperar para ser atendido entre 11 y 30 minutos y tan solo un 2% debió esperar más de 30 minutos.

5.4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?

TIEMPO DE DURACIÓN EN LA ATENCIÓN



Esta variable reviste gran importancia, porque nos permite evaluar el tiempo que la ADR requiere para satisfacer una solicitud ciudadana.

Al respecto, el 50% de la población encuestada indicó que la entrevista con el personal de Atención al Ciudadano que le permitió absolver sus inquietudes, tardó entre 11 y 20 minutos; el 17% indicó que la entrevista duró entre menos de 5 minutos y 10 minutos; el 11% entre 21 y 30 minutos; mientras que el 4% duró más de 30 minutos.

La diferencia de tiempos de respuesta obedece a la complejidad de las consultas que se atienden.

5.5. Cualidades del servidor público que lo atendió



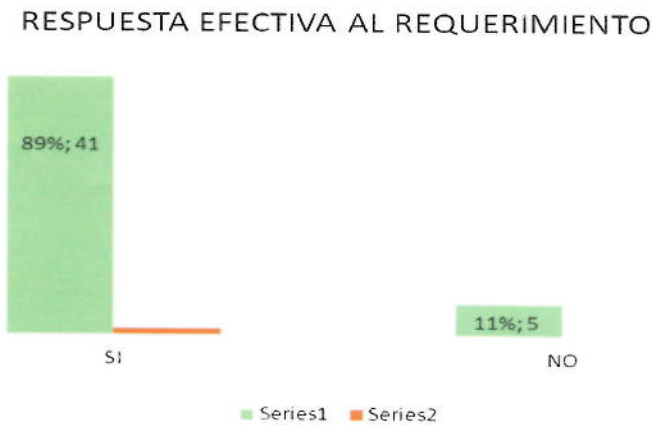
Un aspecto de alta trascendencia tiene que ver con las cualidades del servidor público en el momento de atender al público, por tanto, es importante para la Agencia saber en cuales atributos se enmarcan los servidores en el punto de atención y si fue malo, bueno, regular o excelente tanto su actitud como su presentación.

	ANALISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Pagina 1 de 1

El 43% calificó como excelente la Presentación Personal, la Amabilidad y el Lenguaje Claro y Sencillo; el 42% calificó como excelente la Calidad de la Asesoría Ofrecida y Actitud del Servicio y por último el 41% calificó como excelente el Conocimiento del Tema por parte del personal que lo atendió.

Con esto se evidencia que los usuarios reciben atención adecuada y son orientados correctamente sobre los procedimientos que deben seguir para realizar trámites.

5.6. ¿La Agencia le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



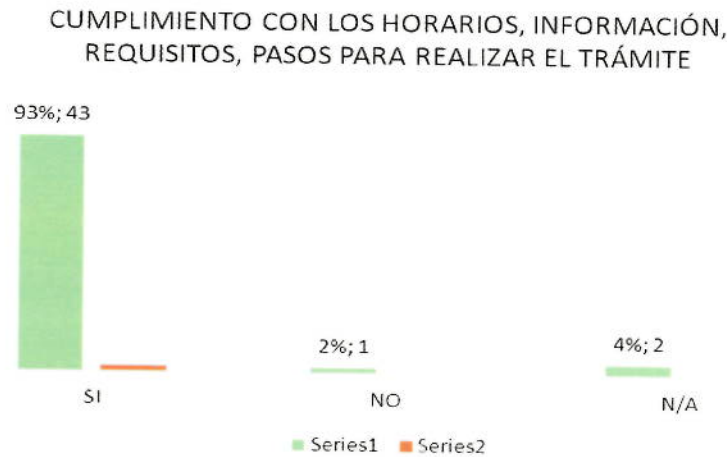
La percepción de los usuarios frente a la respuesta efectiva a los requerimientos que brinda la Agencia obtuvo un porcentaje del 89% en la escala valorativa correspondiente al SI y fue del 11% frente al NO, lo cual indica en términos generales que los usuarios de la Agencia se encuentran satisfechos respecto a esta variable; muy a pesar de que deben adelantarse actividades tendientes a incrementar dicho porcentaje de satisfacción.

De la misma manera, en esta variable los encuestados presentaron las siguientes observaciones:

OBSERVACIONES DE LA RESPUESTA EFECTIVA AL REQUERIMIENTO



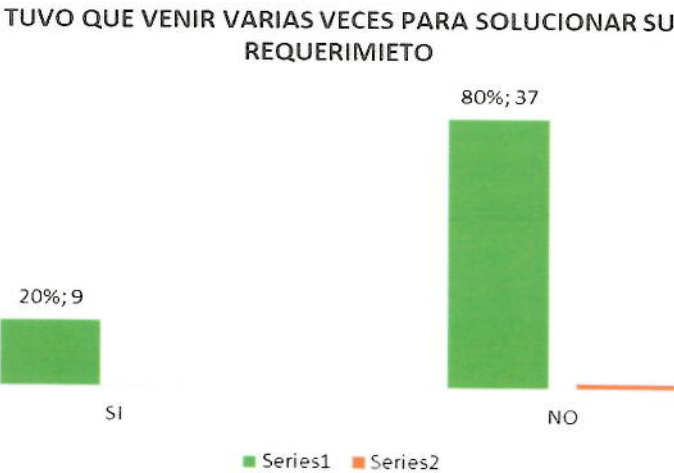
5.7. ¿La Agencia de Desarrollo Rural cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos? (horarios, información, requisitos, pasos para realizar el trámite)



En el gráfico se observa que en el cumplimiento con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos en el momento de la atención se pudo establecer que de los 46 encuestados, 43 ciudadanos que equivalen al 93% manifestaron que la

Agencia cumplió con el horario de atención, información, requisitos y pasos para realizar el trámite; mientras que 1 ciudadano equivalente al 2% contestó que no y 2 ciudadanos equivalentes al 4% contestaron: no aplica.

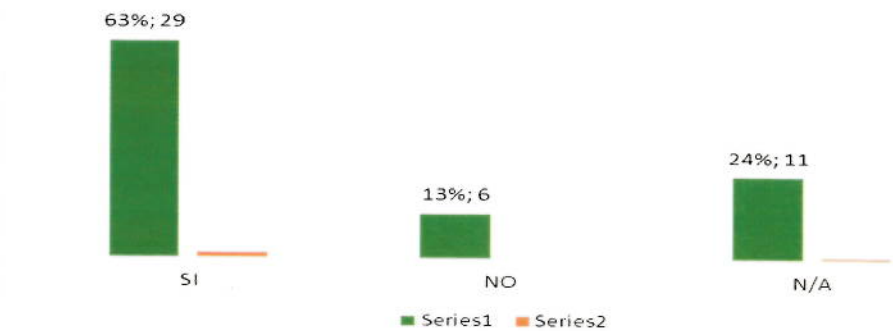
5.8. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?



Esta variable nos permite conocer que de los 46 usuarios, 37 de los encuestados que equivalen al 80% no tuvieron que venir varias veces a la Agencia a solicitar un trámite o un servicio y 9 ciudadanos para un total del 20% tuvieron que volver a la Agencia a hacer una consulta porque no quedaron satisfechos con la información suministrada.

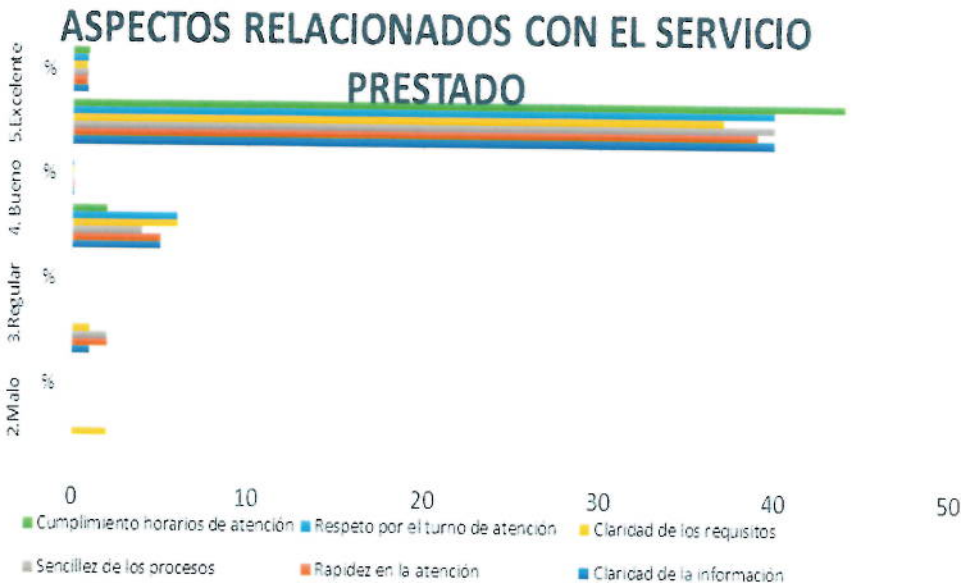
5.9. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Agencia tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

JUSTIFICACION DE LA VISITA A LA ADR



Esta variable nos permite inferir que de las 46 personas encuestadas el 63% manifestaron que la información brindada en el punto de atención se justificó y sumó un valor agregado al proceso que están haciendo en la Agencia; mientras que 11 ciudadanos con un porcentaje del 24% consideraron que no aplica la pregunta; 6 ciudadanos con un porcentaje menor del 13% consideraron que no tuvieron que asistir más a la Entidad.

5.10. Aspectos relacionados con el servicio recibido



	ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Página 1 de 1

De esta pregunta, los encuestados calificaron “Excelente” de la siguiente manera:

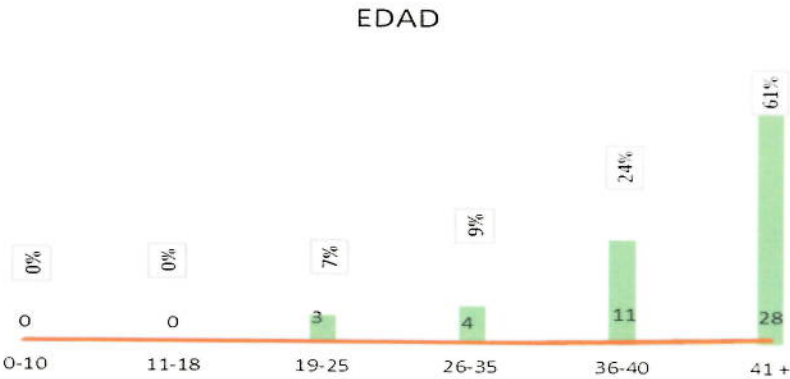
El mayor porcentaje es del 96% en donde 44 ciudadanos manifestaron estar contentos con el cumplimiento del horario de atención. Le siguen en porcentaje con un 87% Claridad de la información, Sencillez de los procesos y Respeto por el turno de atención. Asimismo, con el 85% Rapidez en la atención y el 80% Claridad de los requisitos.

Atributo	1.		2.		3.		4.		5.	
		%		%		%		%		%
Claridad de la información	0	0%	0	0%	1	2%	5	11%	40	87%
Rapidez en la atención	0	0%	0	0%	2	4%	5	11%	39	85%
Sencillez de los procesos	0	0%	0	0%	2	4%	4	9%	40	87%
Claridad de los requisitos	0	0%	2	4%	1	2%	6	13%	37	80%
Respeto por el turno de atención	0	0%	0	0%	0	0%	6	13%	40	87%
Cumplimiento horario de atención	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	44	96%

Nota: se aclara la escala valorativa así: que 1 es muy malo, 2 malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 excelente.

Lo anterior indica que se califica como Excelente en los Atributos que tienen que ver con los aspectos relacionados con el servicio recibido; con esto se evidencia que la Agencia respeta los horarios de atención, el orden de llegada de los usuarios y existe la claridad en la información suministrada en lo referente a los procesos misionales manejados por la Agencia de Desarrollo Rural.

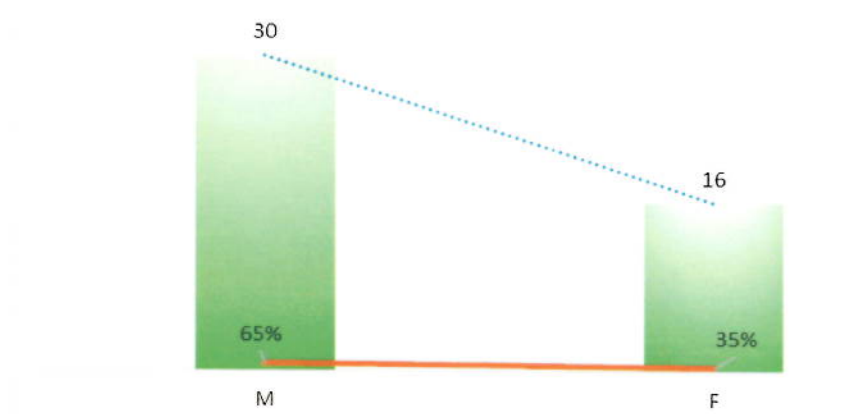
5.11. Edad



Esta variable nos permite concluir que la edad de las personas que más acuden a la Agencia de Desarrollo Rural es superior a los 40 años. En la gráfica nos muestra que de los 46 encuestados, 28 ciudadanos que representan el 61% tienen más de 40 años; 11 ciudadanos que representan el 24% tienen entre 36 y 40 años; 4 ciudadanos en un porcentaje del 9% tienen edades entre el 26 y los 35 años; 3 ciudadanos en porcentaje del 7% entre 19 y 25 años.

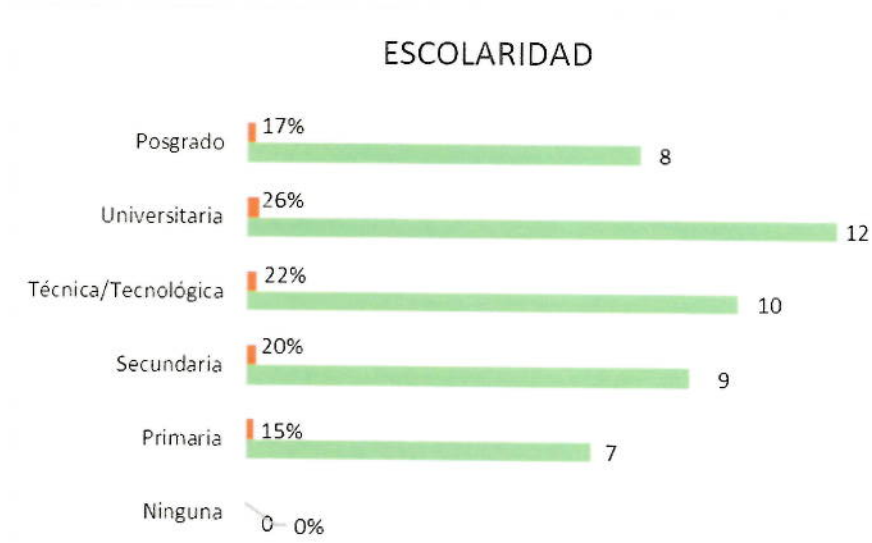
5.12. Sexo:

Sexo



Esta variable indica que el género de las personas que más acuden a la Agencia de Desarrollo Rural es masculino, como se observa en la gráfica, fueron 46 encuestados de los cuales 30 ciudadanos que representan el 65% son del sexo masculino, mientras que 16 en un porcentaje bajo del 35% son de sexo femenino.

5.13. Escolaridad

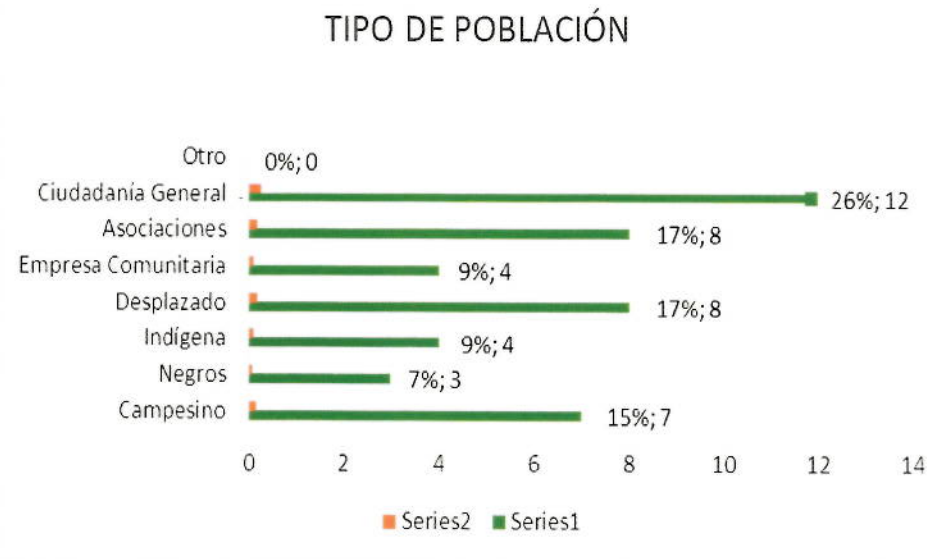


Esta variable nos permite tener el conocimiento del nivel escolar alcanzado por los ciudadanos que acuden a la Agencia de Desarrollo Rural. En la gráfica nos muestra que de los 46 encuestados 12 ciudadanos que representan el 26% tienen nivel de estudios Universitarios, le siguen las carreras Técnica y Tecnológica con el 22%, secundaria 9 con el 20%, posgrado 8 lo que equivale al 17% y primaria 7 correspondiente al 15%.

Lo anterior confirma que de los 46 ciudadanos que asistieron a la Agencia a preguntar por la Oferta Institucional y los trámites y/ o servicios 30 tienen un nivel de escolaridad alto lo que equivale al 60% y en bajo nivel 16 ciudadanos para el 35%.

Conforme a estas cifras la entidad se preocupa por brindar información a los ciudadanos en un lenguaje claro y accesible, lo cual hace que le permita llegar a la totalidad de la población que acude a esta entidad a adelantar sus trámites.

5.14. Población a que pertenece



	ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Página 1 de 1

En la variable de Tipo de Población Demográfica, se pudo establecer que de la muestra de los 46 encuestados la población que más acudió a la Agencia fue la Ciudadanía en General con 12 usuarios equivalente al 26%, Asociaciones y Desplazados cada una con 8 usuarios lo que equivale cada una al 17%, Campesinos 7 con un equivalente a un 15%, Indígenas y Empresas Comunitarias 4 cada una de estas con un porcentaje de 9% y por último tenemos las comunidades Negras con 3 usuarios para un equivalente del 7%.

6. CONCLUSIONES

La respuesta con mayor incidencia de participación en cada una de las preguntas realizadas fue la correspondiente a la calificación “Excelente”, seguida de la calificación “Bueno”.

El nivel de participación de la respuesta correspondiente a la calificación “Muy malo” no se presentó.

La variable correspondiente al numeral 10 en el cumplimiento en los canales de atención, fue la que obtuvo un nivel de participación más alto respecto a la calificación “Excelente” con un porcentaje del 96, lo cual refleja que los Servidores Públicos que laboran en el Punto de Atención de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR son cumplidos en lo que respecta a la Atención Presencial.

La pregunta en la que se obtuvo el mayor porcentaje de calificación fue la pregunta número 7 respecto del cumplimiento con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos como son los horarios, información, requisitos, pasos para realizar el trámite. Luego, es evidente que el personal dispuesto por la entidad para atender a los ciudadanos, se comportan de manera adecuada con los usuarios, tratándolos con respeto y permitiéndoles acceder a la información solicitada por ellos y además posee el conocimiento suficiente que le permite brindar una respuesta de fondo a sus requerimientos.

	ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN		
Código	Revisión: 1	Fecha de Rev.: D/M/A	Página 1 de 1

La pregunta en la que se obtuvo el mayor porcentaje de calificación fue la pregunta número 7 respecto del cumplimiento con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos como son los horarios, información, requisitos, pasos para realizar el trámite. Luego, es evidente que el personal dispuesto por la entidad para atender a los ciudadanos, se comportan de manera adecuada con los usuarios, tratándolos con respeto y permitiéndoles acceder a la información solicitada por ellos y además posee el conocimiento suficiente que le permite brindar una respuesta de fondo a sus requerimientos.

7. RECOMENDACIONES

Aunque los resultados de las Encuestas de Satisfacción arrojan un nivel satisfactorio, se deben tomar acciones de mejora que permitan aumentar este nivel, haciendo énfasis en las variables que obtuvieron un porcentaje más alto en la calificación correspondiente a "Regular" en la pregunta No. 10, así: La rapidez en la atención de la respuesta, claridad de los requisitos, rapidez en la atención, sencillez de los procesos.

Teniendo en cuenta lo anterior el funcionamiento general de los servicios prestados en el punto de atención de la Agencia de Desarrollo Rural, ubicado en la calle 43 No 57-41 CAN es bueno.

Por último, se resalta la importancia de medir la percepción y satisfacción del cliente en el punto de atención en la Agencia con el objetivo de efectuar un análisis y tomar decisiones oportunas para el mejoramiento del servicio.

8. FORMATO UTILIZADO: Para la aplicación de la presente encuesta se utilizó el formato de Evaluación de Percepción Ciudadana, el cual se anexa.


SANDRA PATRICIA BORRÁEZ DE ESCOBAR
 Secretaria General

Elaboró: Encuestas: Punto de Atención,
 Análisis de la Encuesta: Gilma Anamaria Quintero Ocampo/ Analista T2 Grado 06 
 Revisó: Mónica Piedad Zorro Molano/ Contratista 
 Leidy Sileny Ruiz Marín / Contratista 
 Mónica del Rocio Sabogal García/ Contratista 
 Aprobó: Sandra Patricia Borráez de Escobar

Evaluación percepción ciudadana

Buenos días. Mi nombre (nombre y apellido) es ... Estamos realizando una encuesta para conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la calidad y la atención del servicio ofrecido por la Agencia de Desarrollo Rural, ADR, Por favor, ¿Podría respondernos las siguientes preguntas? Gracias.

Percepción general

1. En una escala de 1 a 10 donde 1 es muy malo y 10 es excelente, ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la Agencia?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. El servicio recibido el día de hoy: :

1	Superó sus expectativas
2	Cumplió sus expectativas
3	No cumplió sus expectativas

Canales de atención

3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido? Indique el tiempo en minutos

1	Menos de 5 minutos
2	Entre 5 y 10 minutos
3	Entre 11 y 20 minutos
4	Entre 21 y 30 minutos
5	Más de 30 minutos

4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?

1	Menos de 5 minutos
2	Entre 5 y 10 minutos
3	Entre 11 y 20 minutos
4	Entre 21 y 30 minutos
5	Más de 30 minutos

Talento Humano

5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

Atributo	1	2	3	4	5
Presentación personal	1	2	3	4	5
Amabilidad	1	2	3	4	5
Calidad de la asesoría ofrecida	1	2	3	4	5
Conocimiento del tema	1	2	3	4	5
Actitud de servicio	1	2	3	4	5
Lenguaje claro y sencillo	1	2	3	4	5

Resultado

6. ¿La Agencia le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

1	Si
2	No ¿Porqué?

7. ¿La Agencia cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos? (horarios, información, requisitos, pasos para realizar el trámite)

1	Si
2	No
3	NA

8. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?

1	Si
2	No

9. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Agencia tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?

1	Si
2	No
3	NA

10. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

Atributo	1	2	3	4	5
Claridad de la información	1	2	3	4	5
Rapidez en la atención	1	2	3	4	5
Sencillez de los procesos	1	2	3	4	5
Claridad de los requisitos	1	2	3	4	5
Respeto por el turno de atención	1	2	3	4	5
Cumplimiento horarios de atención	1	2	3	4	5

Para finalizar ¿podría suministrarme la siguiente información? Se utilizará solo con fines estadísticos para mejorar el servicio ofrecido por la Agencia de Desarrollo Rural

Edad

0-10	11-18	19-25	26-35	36-40	41+

Sexo:

(No la pregunte, registre por observación)

1	Femenino
2	Masculino

Ultimo nivel de escolaridad alcanzado

1	Ninguna
2	Primaria
3	Secundaria
4	Técnica/Tecnológica
5	Universitaria
6	Posgrado

A qué población pertenece:

1	Campesino
2	Negros
3	Indígena
4	Desplazado
5	Empresa Comunitaria
6	Asociaciones
7	Ciudadanía General
8	Otro ¿Cuál?

Elaboró: Gilma Anímaria Quintero Ocampo, Atención al Ciudadano, Secretaría General

Revisó: Lorena Osorio Bermúdez, Contralista Secretaría General

Aprobó: Sandra Patricia Borraez de Escobar, Secretaria General

