#### AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR



## ANÁLISIS DE LA PRIMERA EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICADA DEL 29 DE ENERO AL 23 DE MARZO DE 2018

PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL Y UNIDADES
TÉCNICAS TERRITORIALES



## **TABLA DE CONTENIDO**

2. ALCANCE	:
3. METODOLOGÍA APLICADA	
4. ESCALAS VALORATIVAS	9
4.1. Percepción General	:
4.2. Tiempo de Atención	:
4.3. Talento Humano	4
5. ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA	(
5.1. Calidad del servicio prestado	;
5.2. Calificación del Servicio	
5.3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido	0? 8
5.4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?	8
5.5. Cualidades del servidor público que lo atendió.	
5.6. ¿La Agencia le dió respuesta efectiva a su requerimiento?	_ 10
5.7. ¿La Agencia cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos? (horarios, información, requisitos, pasos para realizar el trámite)	_ 10
5.8. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?	_ 1:
5.9. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Agencia tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?	_ 1:
5.11. Edad	_ 13
5.13. Escolaridad.	_ 14
5.14. Población a que pertenece.	
6. CONCLUSIONES	_ 1
7. RECOMENDACIONES	_ 18
R FORMATO LITTLIZADO	1



#### 1. OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario en el Punto de Atención en el nivel central en Bogotá ubicado en la Calle 43 Nº 57- 41 - CAN de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, 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 por parte de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR y se tomen acciones correctivas frente a la prestación del servicio donde se evidencien debilidades.

#### 2. ALCANCE

La evaluación se realizó desde el 29 de enero hasta el 23 de marzo de 2018, a los usuarios que asistieron al Punto de Atención de la Sede Central y a las Unidades Técnicas Territoriales (UTT), a solicitar información sobre la Oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

### 3. METODOLOGÍA APLICADA

Se aplicó la evaluación de percepción ciudadana por medio escrito a los usuarios después de la Atención Presencial con un cuestionario de 14 preguntas, Posteriormente se procedió a tabular los resultados según las escalas valorativas.

#### 4. ESCALAS VALORATIVAS

## 4.1. Percepción General

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

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

## 4.2. Tiempo de Atención



	1	1. Entre 10 y 20 minutos
TIEMPO DE ATENCIÓN	2	2. Entre 21 y 30 minutos
	3	3. Más de 30 minutos
	4	No marcada

## 4.3. Talento Humano

	Atributo	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy bueno)	5 (Excelente)
	Presentación personal	1	2	3	4	5
<b>ASPECTOS</b>	Buen Trato	1	2	3	4	5
DEL SERVIDOR	Calidad de la asesoría ofrecida	1	2	3	4	5
PÚBLICO	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	1	Si
COMPROMISOS ESTABLECIDOS (horarios, información,	2	No
requisitos, pasos para realizar el trámite)	3	NA

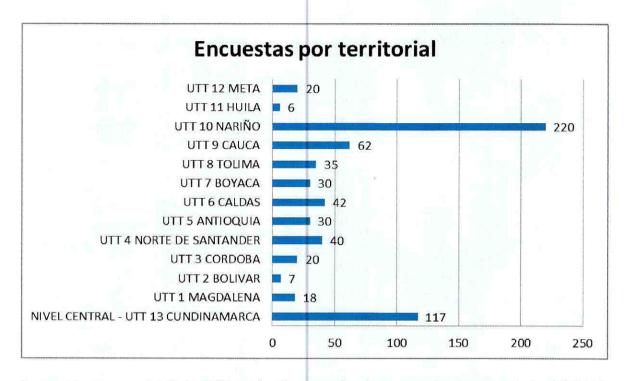
	Atributo	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy bueno)	5 (Excele nte)
	Claridad de la información	1	2	3	4	5
ASPECTOS	Rapidez en la atención	1	2	3	4	5
DEL SERVICIO	Sencillez de los procesos	1	2	3	4	5
PRESTADO	Claridad de los requisitos	1	2	3	4	5
TRESTADO	Respeto por el turno de atención	1	2	3	4	5
	Cumplimiento horario de atención	<b>1</b>	2	3	4	5



RANGOS POR EDADES	18-25	26-33	3	4-41	42-49	50+		
			1		Femenino			
SEXO			2		Masculino			
			1		Ninguna			
			2		Primaria			
			3		Secundaria			
ÚLTIMO NIVEL DE ES	COLARIDAD		4	Técnica/Tecnológica				
			5	Universitaria				
			6	Posgrado				
			1		Campesino			
			2	Afrocolombiano				
			3	Indígena				
				Desplazado				
POBLACIÓN A LA QUE PERTENECE			5	Em	presa Comun	itaria		
		6		Asociacione	S			
			7	Cit	udadanía Ger	neral		
			8	Otro ¿Cuál?				



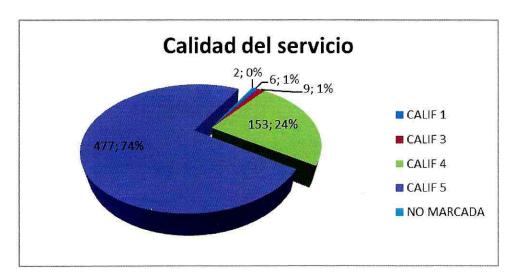
## 5. ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA



Se cuenta con un total de 647 evaluaciones aplicadas para el primer periodo del 2018, discriminadas como se muestra en la gráfica. Esta muestra salió de tomar mínimo el 20% de las atenciones presenciales de los registros de usuarios consolidados de cada Punto de Atención.



### 5.1. Calidad del servicio prestado



El ítem de excelencia disminuyó en un 17% con respecto a la última evaluación de 2017, debido que en esta ocasión se tuvieron en cuenta las UTT's.

#### 5.2. Calificación del Servicio



En éste periodo disminuyó en un 23% el ítem "Superó sus expectativas", frente a la evaluación aplicada en el tercer trimestre de 2017. Por lo anterior debemos enfatizar en los deberes y derechos que se encuentran la Carta de Trato Digno que hace parte del proceso y se encuentra publicada en la página web de la Agencia.

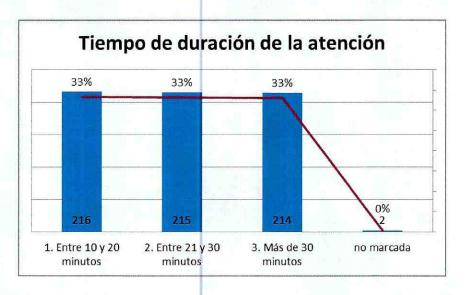


### 5.3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido?



La cantidad de ciudadanos que esperaron entre 21 y 30 minutos para ser atendidos aumentó en un 8% respecto al periodo inmediatamente anterior.

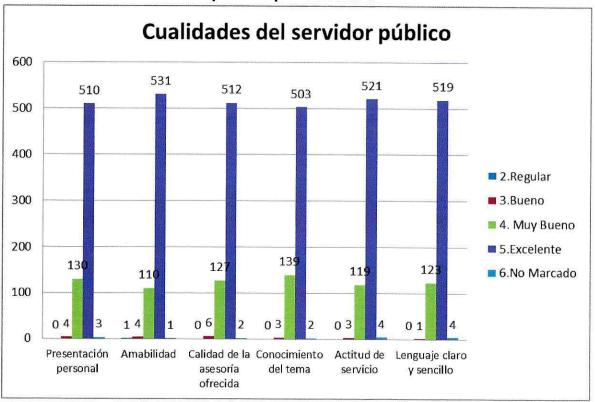
## 5.4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?



La diferencia de tiempos en la duración de la atención al ciudadano, puede obedecer a la complejidad de los temas de las consultas y/o solicitudes de los usuarios.



## 5.5. Cualidades del servidor público que lo atendió.



Atributo	2.Regular		3.Bueno		4. Muy Bueno		5.Excelente		6.No Marcado	
Actibates	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Presentación personal	0	0%	4	1%	130	20%	510	79%	3	0%
Amabilidad	1	0%	4	1%	110	17%	531	82%	1	0%
Calidad de la asesoría ofrecida	0	0%	6	1%	127	20%	512	79%	2	0%
Conocimiento del tema	0	0%	3	0%	139	21%	503	78%	2	0%
Actitud de servicio	0	0%	3	0%	119	18%	521	81%	4	1%
Lenguaje claro y sencillo	0	0%	1	0%	123	19%	519	80%	4	1%

Debido a la disminución en los porcentajes de los Atributos del servidor público, se propone enfatizar el Protocolo de atención al ciudadano, para lo cual se enviarán recomendaciones a cada uno de los enlaces de las UTT para que los socialicen y apliquen con los servidores que atiendan usuarios.



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



En las respuestas efectivas a los requerimientos frente a la última evaluación del 2017, la Agencia ha mejorado, pero para llegar a un 100%, se propone enfatizar en la comunicación entre las dependencias con respecto a la información que se debe entregar a nuestros usuarios.

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





De acuerdo a los resultados se debe continuar haciendo énfasis en la importancia del cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros usuarios, en los tiempos establecidos por normas o procedimientos internos.

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



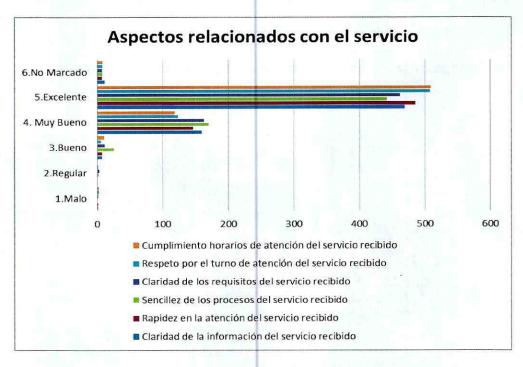
## 5.9. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Agencia tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?



De los numerales 5.8 y 5.9 del presente análisis se propone revisar e indagar en las posibles causas que pudieron ocasionar las múltiples visitas, en el registro de usuarios atendidos y así poder plantear acciones de mejora que mitigue éste efecto al no generar un valor agregado.



## 5.10. Aspectos relacionados con el servicio recibido.



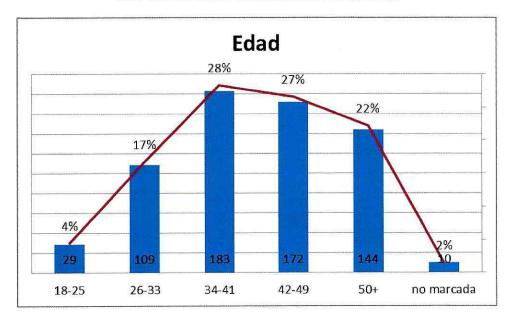
	1.Mal	1.Malo		2.Regular 3.Bueno 4. Muy Bueno 5.Excelente		2.Regular		3.Bueno		3.Bueno 4. Muy Bueno		Bueno 5.E		. Muy Bueno 5.Excelente		lente	6.No Mai	rcado
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%						
Claridad de la información del servicio recibido	1	0,2%	0	0,0%	7	1,1%	159	24,6%	469	72,5%	11	1,7%						
Rapidez en la atención del servicio recibido	1	0,2%	0	0,0%	7	1,1%	146	22,6%	486	75,1%	7	1,1%						
Sencillez de los procesos del servicio recibido	0	0,0%	2	0,3%	25	3,9%	170	26,3%	442	68,3%	8	1,2%						
Claridad de los requisitos del servicio recibido	1	0,2%	3	0,5%	11	1,7%	163	25,2%	462	71,4%	7	1,1%						
Respeto por el turno de atención del servicio recibido	2	0,3%	1	0,2%	5	0,8%	123	19,0%	508	78,5%	8	1,2%						
Cumplimiento horarios de atención del servicio recibido	2	0,3%	0	0,0%	10	1,5%	118	18,2%	509	78,7%	8	1,2%						

La capacitación que se solicitará a las áreas misionales permitirá que se logre impactar positivamente los aspectos relacionados con el servicio.



#### 5.11. Edad.

18-25	29	4%
26-33	109	17%
34-41	183	28%
42-49	172	27%
50+	144	22%
No marcada	10	2%

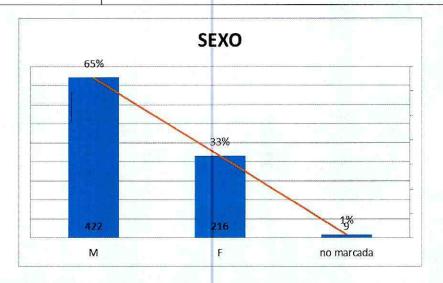


El 77% de los ciudadanos que fueron atendidos se tratan de adultos comprendidos entre las edades de 34 años en adelante, manteniéndose la tendencia de la medición de la tercera evaluación del 2017, por lo tanto el manejo de lenguaje claro resulta de gran utilidad a la hora de resolver inquietudes y de guiar en un proceso.

#### 5.12. Sexo.

Masculino	422	65%
Femenino	216	33%
No marcada	9	1%



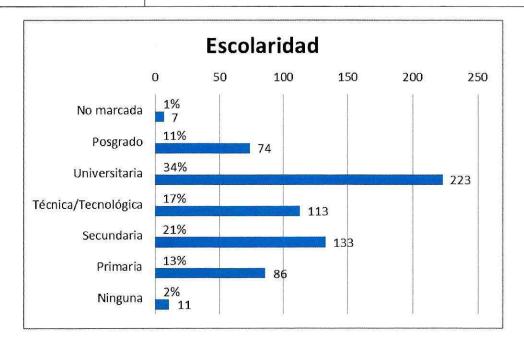


Al igual que en la última medición del año anterior, la población predominante que se ha acercado a la agencia es masculina.

## 5.13. Escolaridad.

Ninguna	11	2%
Primaria	86	13%
Secundaria	133	21%
Técnica/Tecnológica	113	17%
Universitaria	223	34%
Posgrado	74	11%
No marcada	7	1%



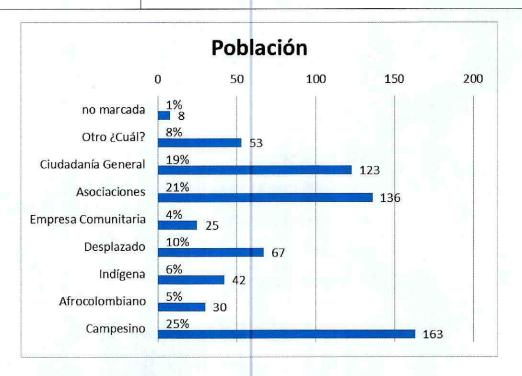


Nuestro público objetivo tienen baja escolaridad con un 36%, aunque hay una alta población universitaria, nuevamente el lenguaje claro toma relevancia como estrategia para llegar a ellos.

## 5.14. Población a que pertenece.

Campesino	163	25%
Afrocolombiano	30	5%
Indígena	42	6%
Desplazado	67	10%
Empresa Comunitaria	25	4%
Asociaciones	136	21%
Ciudadanía General	123	19%
Otro ¿Cuál?	53	8%
No marcada	8	1%





Tanto los campesinos como las asociaciones son el tipo de población que más se ha acercado a la Agencia, por lo que se debe mantener una atención de alta calidad pues son quienes están más cercanos a nuestra población objetivo.



#### 6. CONCLUSIONES

La aplicación de la Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado en los Puntos de Atención de la Agencia de Desarrollo Rural en la sede central y en las Unidades Técnicas Territoriales, generó aspectos importantes que merecen ser destacados, por cuanto éstos son los factores que tienen injerencia positiva en los resultados

- ✓ La inclusión de las Unidades Técnicas Territoriales en la medición de satisfacción ha generado cambios muy significativos en los resultados, lo que llevará al planteamiento de acciones que podrán variar de las planteadas con el análisis de la evaluación anterior.
- ✓ Los campesinos son la población que más se ha acercado a la Agencia en el primer trimestre del año, hecho que se evidenció con la inclusión en la UTT en la medición.
- ✓ Al incluir las Unidades Técnicas Territoriales, el tiempo de duración de la atención aumento significativamente, respecto a la medición anterior.
- ✓ Los resultados obtenidos en el análisis, evidencian las oportunidades de mejora que se tienen en el proceso y ratifican la importancia de continuar con esta medición.



#### 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Hacer un acompañamiento a los enlaces de las Unidades Técnicas Territoriales para la respectiva socialización y aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano y de la Carta de Trato Digno haciendo énfasis en el nivel central y las UTT's 3 (Córdoba), 6 (Caldas), 10 (Nariño), 12 (Meta) y 13 (Cundinamarca).
- ✓ Desde el punto de Atención al Ciudadano se solicita apoyo en las capacitaciones o la información necesaria en temas específicos, y de cambios normativos o administrativos por parte de las Vicepresidencias y así mejorar el servicio prestado.
- Continuar realizando capacitaciones con las áreas misionales, en el nivel central sobre temas de mayor consulta por los ciudadanos con el fin de difundirlas a las Unidades Técnicas Territoriales por medio de grabaciones, videoconferencias, correos electrónicos, con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y la Oficina de Tecnologías de la Información.
- ✓ La atención a los usuarios, por parte de los servidores públicos fue muy bien valorada, sin embargo la calidad de esta atención no lo fue, por lo que se debe revisar la efectividad de la atención de cara a mejorar esta percepción del ciudadano, haciendo énfasis en el protocolo de atención al ciudadano.
- ✓ Para un manejo de información en lenguaje claro, se publicarán los documentos trabajados con apoyo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación DNP, para que sea más entendible y precisa la información a la ciudadanía en general.
- ✓ Realizar un análisis de la capacidad instalada de atención al ciudadano vs las solicitudes de ciudadanos en un periodo de tiempo con el fin de reducir los tiempos de espera, mediante un análisis del registro de atención a ciudadanos y la información contenida en el mismo.

#### 8. FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de la presente evaluación, se utilizó el formato de Evaluación de Percepción Ciudadana aprobado en el Sistema Integrado de Gestión, el cual se anexa.

SANDRA PATRICIA BORRÁEZ DE ESCOBAR

Secretaria General

Aplicación de Encuestas: Punto de Atención al Ciudadano Sede Central y las 13 Unidades Técnicas Territoriales.

Elaboró: Angélica del Pilar Gutiérrez Ortiz/Gestor T1 Grado 10 (E), Secretaría General.

Revisó: Servidores Públicos Punto de Atención al Ciudadano.

Mónica Piedad Zorro Molano / Contratista, Secretaría General, Maricela Perdomo Trujillo / Contratista, Secretaría General, Henry Manuel Vallejo Rubiano / Contratista, Secretaría General