ADR Agencia de Desarrollo Rural ¡Cosechando progreso!	**ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN**

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR

SANDRA PATRICIA BORRÁEZ DE ESCOBAR - SECRETARIA GENERAL

ANÁLISIS DE LA SEGUNDA ENCUESTA APLICADA LOS DÍAS 17 AL 31 DE JULIO DE 2017

PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SEDE CENTRAL DE LA ADR

ADR Agencia de Desarrollo Rural ¡Cosechando progreso!	ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN

TABLA DE CONTENIDO

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR 1

ANALISIS DE LA ENCUESTA APLICADA LOS DIAS 17 AL 31 DE JULIO DE 2017 1

1.OBJETIVO 4

2.ALCANCE 4

3.METODOLOGIA APLICADA 4

4.ESCALAS VALORATIVAS 4

4.1. Percepción General 4

4.2. Tiempo de Atención 4

4.3. Talento Humano 5

5.ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA 6

5.1. Calidad del servicio prestado 6

5.2. Calificación del Servicio 7

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

5.4. ¿Cuánto tiempo duró la atención? 8

5.5. Cualidades del servidor público que lo atendió 9

5.6. ¿La Agencia le dio respuesta efectiva a su requerimiento? 9

OBSERVACIONES .

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? 11

5.9. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Agencia tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite? 11

5.10. Aspectos relacionados con el servicio recibido 12

5.11. Edad 12

5.12. Sexo: 13

5.13. Escolaridad 14

5.14. Población a que pertenece 15

6. CONCLUSIONES: *16*

7. RECOMENDACIONES: *16*

8.FORMATO UTILIZADO: 17

ADR Agencia de Desarrollo Rural ¡Cosechando progreso!	**ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN**

1. OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario en el Punto de Atención en la ciudad de Bogotá ubicado en la Calle 43 N° 57- 41 - CAN de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, con el propósito 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, los días 17 al 31 de julio de 2017, a los usuarios que asistieron al Punto de Atención a solicitar información sobre la Oferta misional, trámites, servicios y para conocer la Agencia._

3. METODOLOGÍA APLICADA

Se aplicó la encuesta escrita a los ciudadanos después de la Atención Presencial con un cuestionario de 14 preguntas, según lo muestra el formato anexo. Se procedió posteriormente a tabular para determinar el porcentaje de resultados según las escalas ahorrativas.

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

	Atributo	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy bueno)	5 (Excelente)
ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO	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

La escala valorativa es:
1 Malo
2 Regular
3 Bueno
4 Muy bueno
5 Excelente

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

	Atributo	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
ASPECTOS DEL SERVICIO PRESTADO	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

ADR Agencia de Desarrollo Rural ¡Cosechando progreso!	**ANÁLISIS: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN**

Cumplimiento horario de atención	1	2	3	4	5

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

SEXO	***1***	*Femenino*
	2	*Masculino*

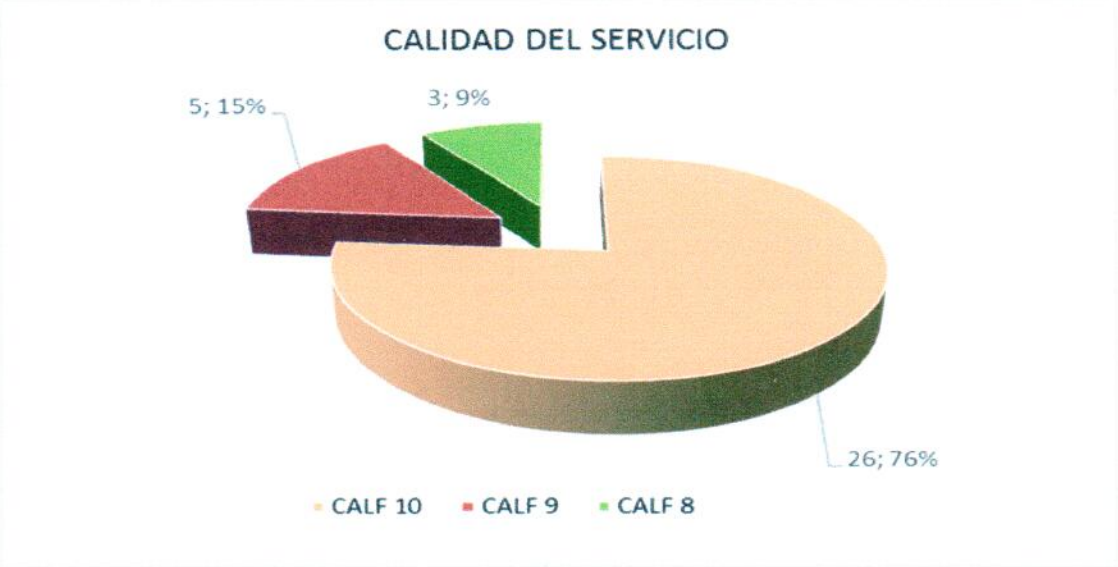
ÚLTIMO NIVEL DE ESCOLARIDAD	***1***	Ninguna
	2	Primaria
	3	Secundaria
	4	Técnica/Tecnológica
	5	Universitaria
	6	Posgrado

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

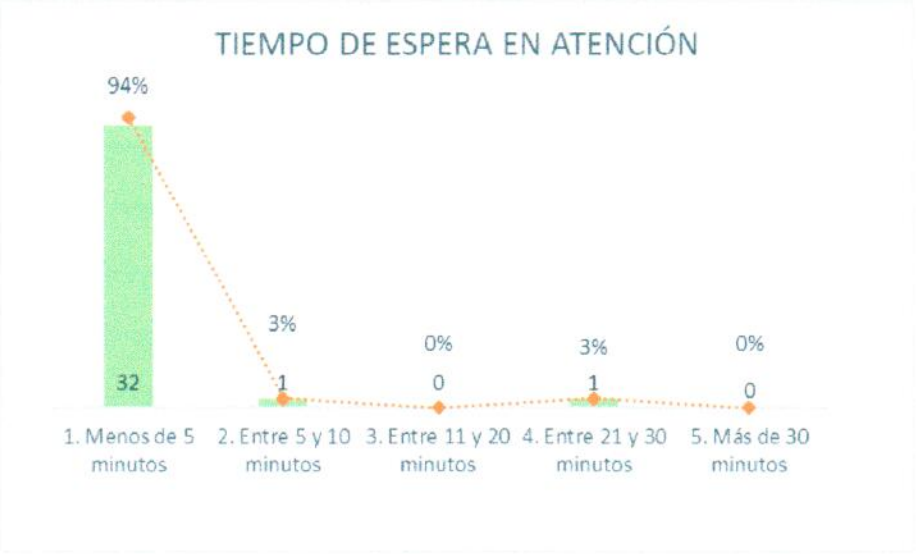
En la calidad de la prestación del servicio de los 34 encuestados, el 76% calificó la prestación del servicio con 10; el 15% con 9 puntos y; el 9% con 8, respectivamente.



5.2. Calificación del Servicio

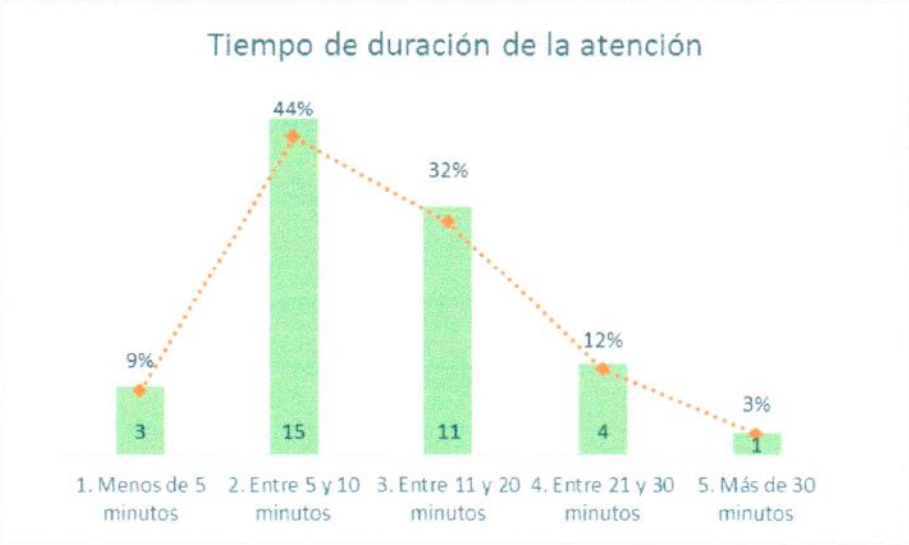
El 65% de los encuestados refleja que la Agencia cumplió con sus expectativas frente a la información brindada y el 35% manifestaron que la información suministrada superó sus expectativas.

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



En esta variable, el 94% indicó que debió esperar entre 1 y 5 minutos; el 3% entre 5 y 10 minutos, mientras que el 3% entre 21 y 30 minutos.

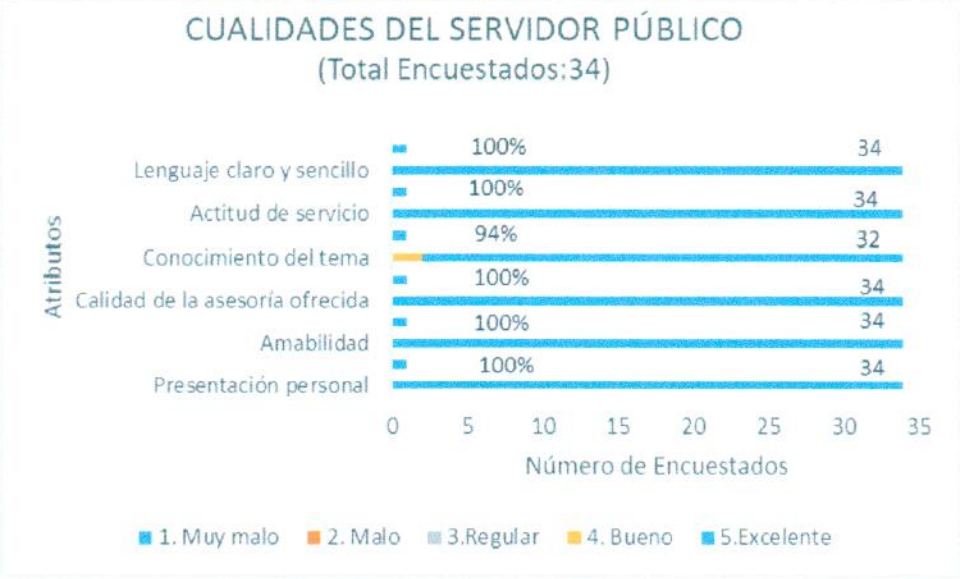
5.4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?



En esta variable, de los 34 encuestados, el 44% de ellos indicó que la entrevista con el personal de Atención al Ciudadano duró entre 5 y 10 minutos; el 32% manifestó entre 11 y 20 minutos, el 12% de 21 a 30 minutos; el 9% de 1 a 5 minutos; mientras que el 3% expresó que más de 30 minutos.

La diferencia de tiempos en la duración de la atención, obedece a la complejidad de los temas de las consultas.

5.5. Cualidades del servidor público que lo atendió

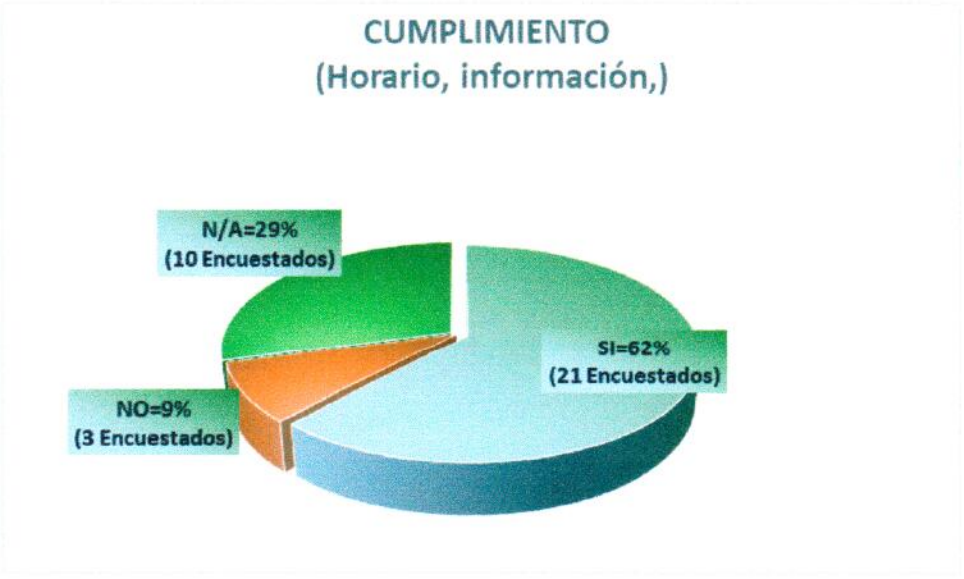


El 100% de los encuestados calificó como excelente la Presentación Personal, la Amabilidad, la Calidad de la Asesoría Ofrecida, la Actitud de Servicio y el Lenguaje Claro y Sencillo; mientras que el 94% calificó como Excelente el Conocimiento del Tema, por parte del personal que los atendió.

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

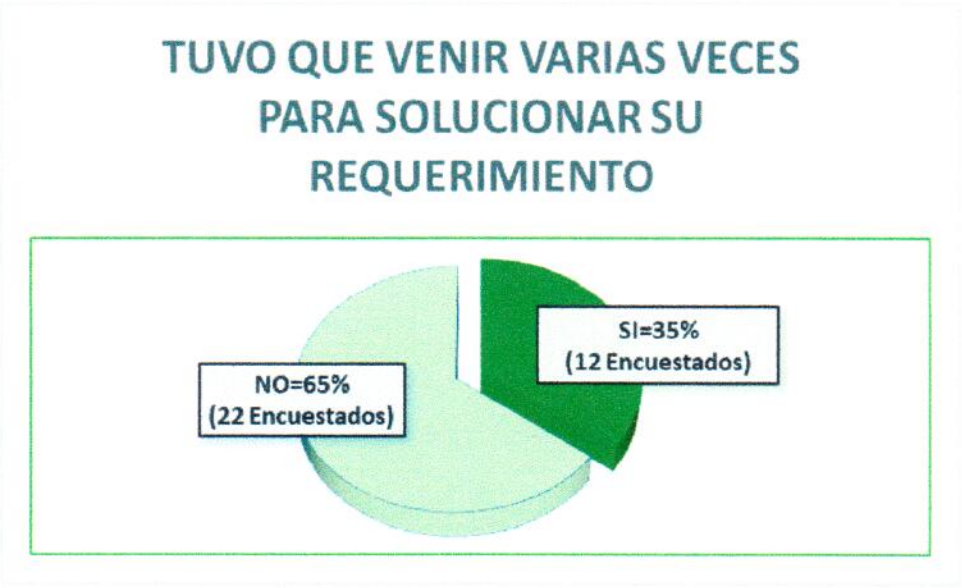
La opinión de los usuarios frente a la respuesta efectiva de los requerimientos que brinda la Agencia en el Punto de Atención, fue de un 88% en la escala valorativa correspondiente al SI; mientras que el 12% de ellos, respondió Negativamente.

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



En el gráfico se observa que 21 ciudadanos encuestados (62%), manifestaron que la Agencia SI Cumplió con el Horario de Atención, Información, Requisitos y Pasos para realizar el trámite; mientras que 10 usuarios (29%), contestaron NO APLICA y los 3 (9%) restantes NO.

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



De los 34 encuestados, el 65% (22 ciudadanos), no tuvieron que venir varias veces a la Agencia a solicitar un trámite o un servicio y el 35% (12 ciudadanos), si tuvieron que volver a la Agencia, porque no quedaron completamente 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?

El 65% de los encuestados manifestaron que la información brindada en el punto de atención se justificó y sumo un valor agregado al proceso que están haciendo en la Agencia; mientras que 9 ciudadanos con un porcentaje del 26% consideraron que no aplica la pregunta y 3 ciudadanos con un porcentaje del 9% indicaron que no agregó valor al proceso del trámite.

5.10. Aspectos relacionados con el servicio recibido.

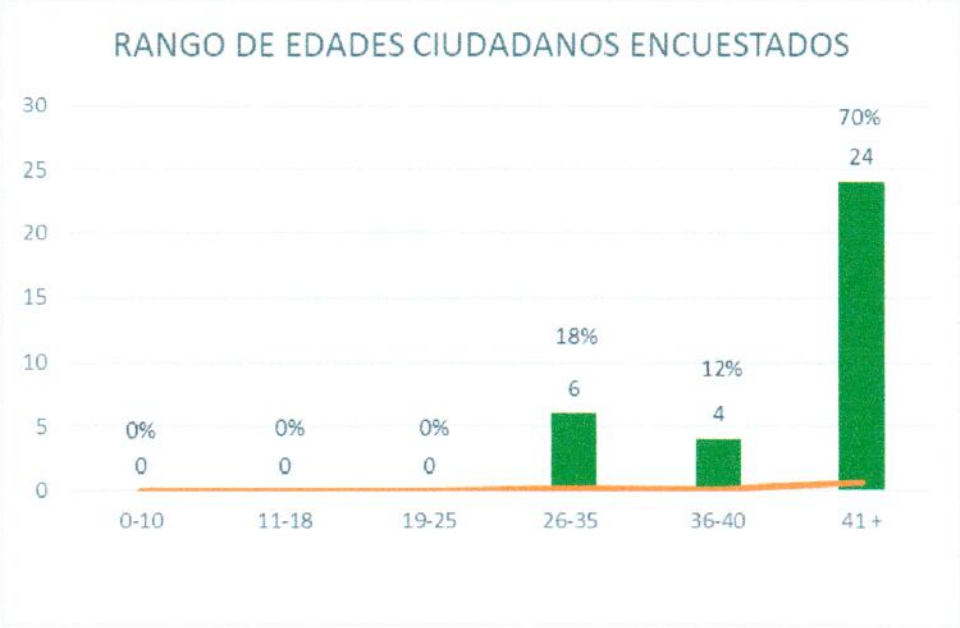
Atributo	1.Malo		2.Regular		3. Bueno		4. Muy Bueno		5.Excelente	
	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%	Encuestados	%
Claridad de la información	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	33	97%
Rapidez en la atención	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	33	97%
Sencillez de los procesos	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	33	97%
Claridad de los requisitos	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	32	94%
Respeto por el turno de atención	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	34	100%
Cumplimientos horarios de atención	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	34	100%

La escala valorativa, es: 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.

El 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el Cumplimiento del horario y el Respeto por el turno de atención, el 97% con la Claridad de la información, la Rapidez en la atención y la Sencillez de los procesos y el 94% con la Claridad de los requisitos, respectivamente.

Lo anterior indica que se califica como Excelente en los Atributos que tienen que ver con los aspectos relacionados con el servicio recibido, específicamente la puntualidad.

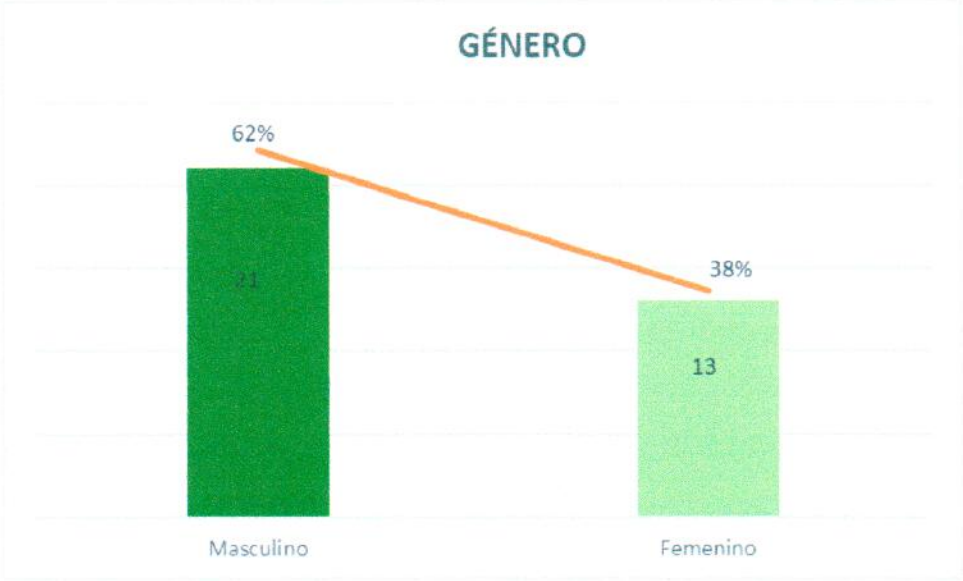
5.11. Edad



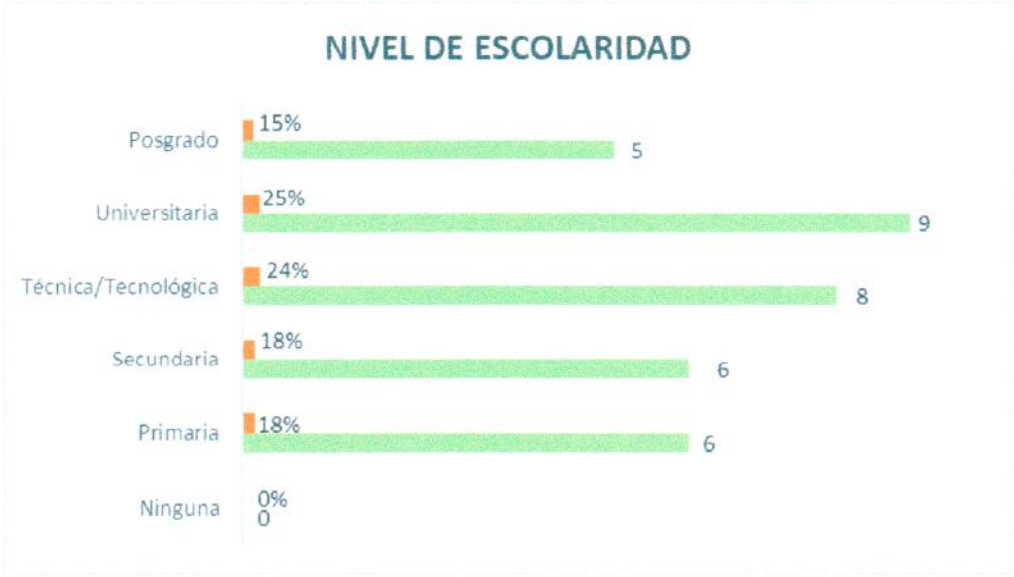
De los 34 encuestados, 24 ciudadanos que representan el 70% tienen más de 41 años de edad; 6 ciudadanos que representan el 18% tienen entre 26 y 35 años y 4 ciudadanos que representan el 12% tienen edades entre 36 y 40 años.

5.12. Sexo

De los 34 encuestados, 21 ciudadanos que representan el 62% son del sexo masculino, mientras que los 13 ciudadanos restantes reflejan un porcentaje del 38% y son de sexo femenino.

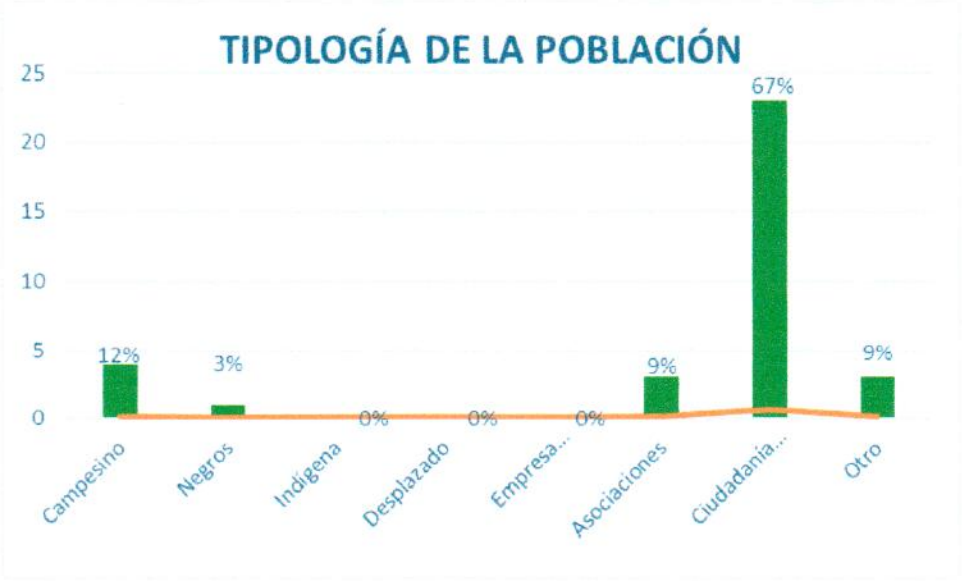


5.13. Escolaridad



De los 34 encuestados 9 ciudadanos que representan el 25% tienen un nivel de estudios Universitarios, le siguen 8 ciudadanos con carrera Técnica y Tecnológica que representan el 24%, secundaría y primaria con 6 ciudadanos cada una con un porcentaje que son del 18% y 5 ciudadanos que representan el 15% tienen nivel de estudios de Posgrado.

5.14. Población a que pertenece



En la variable de Tipo de Población Demográfica, se pudo establecer que de la muestra de los 34 encuestados, la población que más acudió a la Agencia fue la Ciudadanía en General con 23 usuarios equivalente al 68%, Asociaciones y otros cada una con 3 usuarios lo que equivale cada una a un 9%, Campesinos 4 con un equivalente a un 12% y por último se tiene a las comunidades Negras con 1 usuario para un equivalente del 3%.

6. CONCLUSIONES

La realización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio Prestado en el Punto de Atención de la Agencia de Desarrollo Rural, generó aspectos relevantes que deben destacarse, por cuanto ellos son los factores que influyeron en los resultados de la mencionada encuesta, los cuales se indican a continuación:

- ✓ Las Cualidades del Servidor Público (Lenguaje Claro y Sencillo, Actitud del Servicio, Calidad de la Asesoría Ofrecida, Amabilidad y Presentación personal).

- ✓ Los Atributos relacionados con el servicio recibido (Respeto por el turno de atención y Cumplimiento de horarios.

- ✓ El personal dispuesto para atender a los ciudadanos, se comportan de manera adecuada con los usuarios, tratándolos con respeto y permitiéndoles acceder fácilmente a la información solicitada y, además, poseen el conocimiento suficiente y las habilidades necesarias, para dar respuestas de fondo a los requerimientos.

- ✓ Es de resaltar que a pesar de que al Punto de Atención al Ciudadano de la sede principal acudió un 18% de usuarios (6) con estudios de primaria y secundaria, los servidores de dicho Punto, trasmitieron adecuadamente la información solicitada, gracias a que éstos, mostraron mucha receptividad en el momento en que se les suministró la información.

7. RECOMENDACIONES

Con los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción del Servicio Prestado, se presentan las siguientes recomendaciones:

- ✓ A pesar de que el 76% de los encuestados (26) calificaron con un puntaje de 10 la Calidad del Servicio Prestado, se requiere realizar capacitaciones acerca de los diferentes planes, programas y proyectos que adelanta la Agencia de Desarrollo Rural en el territorio nacional.

- ✓ Aunque el 65% de los encuestados (22), indicaron que se cumplió con las expectativas frente a la información brindada, se puede establecer en la página Web que la información brindada contenga un lenguaje claro y exequible a los ciudadanos.

- ✓ En cuanto a la efectividad de las respuestas se pueden programar jornadas de capacitaciones sobre los temas misionales, buscando mayor empoderamiento de los servidores públicos adscritos al Punto de Atención al Ciudadano.

- ✓ Con el propósito de facilitar a los ciudadanos el trámite de solicitudes, consulta y servicios, como también evitar que tengan que venir varias veces a las instalaciones de la Agencia, es importante establecer con la Oficina de Planeación el trámite de servicios en línea.

- ✓ Con el fin de tener una mayor percepción sobre la atención en los puntos de atención de las diferentes sedes a nivel nacional, el ampliar la cobertura de las encuestas a los otros puntos de atención al ciudadano, generaría un mayor resultado de evaluación de la percepción del servicio prestado en la Agencia.

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 nivel central sede principal.
Análisis de la Encuesta: Judith Tejada Albor/ Analista T2 Grado 06
Revisó: Gilma Anamaria Quintero Ocampo/ Gestor T1 Grado 09
Humberto Villani Pechene/ Gestor T1 Grado 13
Mónica Piedad Zorro Molano/ Contratista Secretaría General
Leidy Sileny Ruíz Marín / Contratista Secretaría General
Aprobó: Sandra Patricia Borráez de Escobar.