

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR



SANDRA PATRICIA BORRÁEZ DE ESCOBAR - SECRETARIA GENERAL

**ANÁLISIS DE LA TERCERA EVALUACIÓN DEL SERVICIO
APLICADA DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017**

PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL

TABLA DE CONTENIDO

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL - ADR	1
ANÁLISIS DE LA TERCERA EVALUACIÓN DEL SERVICIO APLICADA DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017	1
PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEDE CENTRAL	1
2. ALCANCE	3
4. ESCALAS VALORATIVAS	3
4.1. Percepción General	3
4.2. Tiempo de Atención	3
4.3. Talento Humano	4
5. ANÁLISIS DE CADA PREGUNTA	5
5.1. Calidad del servicio prestado	5
5.2. Calificación del Servicio	6
5.3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido?	7
5.4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?	7
5.5. Cualidades del servidor público que lo atendió.	8
5.6. ¿La Agencia le dió respuesta efectiva a su requerimiento?	9
5.7. ¿La Agencia cumplió con los acuerdos, tiempos o compromisos establecidos? (horarios, información, requisitos, pasos para realizar el trámite)	9
5.8. ¿Tuvo que venir varias veces para solucionar su requerimiento?	10
5.9. ¿Considera que cada visita que tuvo que hacer a la Agencia tuvo justificación y agregó valor al proceso del trámite?	10
5.11. Edad.	12
5.13. Escolaridad.	13
5.14. Población a que pertenece.	14
6. CONCLUSIONES	15
7. RECOMENDACIONES	16
8. FORMATO UTILIZADO	1746

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 sean 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 evaluación se aplicó, los días 1 al 30 de noviembre de 2017, a los usuarios que asistieron al Punto de Atención de la Sede Central a solicitar información sobre la Oferta misional, trámites, servicios y para conocer la Agencia.

3. METODOLOGÍA APLICADA

Se aplicó la evaluación escrita y telefónica 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 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 PÚBLICO	<i>Atributo</i>	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy bueno)	5 (Excelente)
	Presentación personal	1	2	3	4	5
	Buen Trato	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

<i>Atributo</i>	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy bueno)	5 (Excelente)
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

ASPECTOS DEL SERVICIO PRESTADO	<i>Atributo</i>	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy bueno)	5 (Excelente)
	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

RANGOS POR EDADES	18-25	26-33	34-41	42-49	50+
--------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	------------

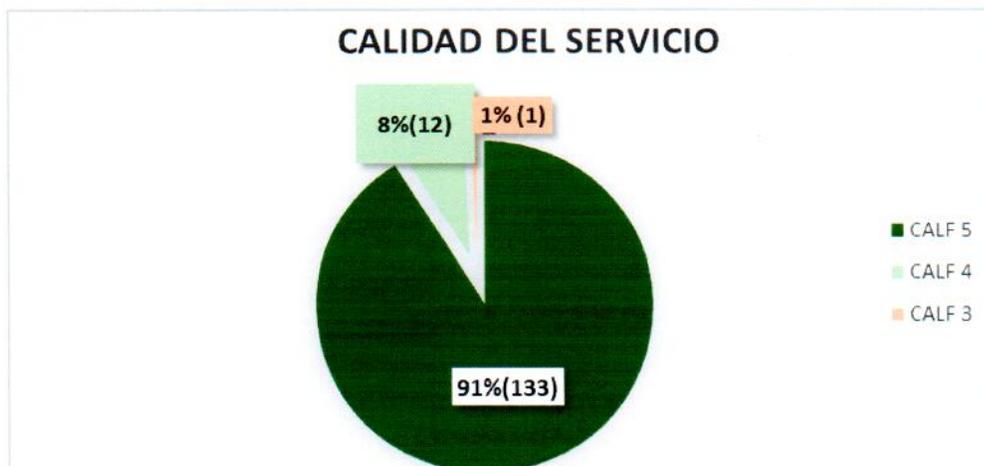
SEXO	1	<i>Femenino</i>
	2	<i>Masculino</i>

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 146 evaluados, el 91%, equivalente a 133 personas, calificaron la prestación del servicio como Excelente; el 8%, 12 usuarios, como Muy Buena, mientras que solo el 1%, 1 usuario como Buena.

5.2. Calificación del Servicio



El 70%, es decir 102 evaluados, refleja que la Agencia cumple con las expectativas frente a la información brindada y el 26% (38 usuarios) manifestaron que la información suministrada superó sus expectativas, frente al 4% (6 usuarios) no cumplió las expectativas de la información brindada.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe mejorar el flujo de información y establecer una mayor articulación con todas las áreas de la Agencia, para que el 100% de los usuarios que acudan a solicitar algún trámite y/o servicio queden totalmente satisfechos.

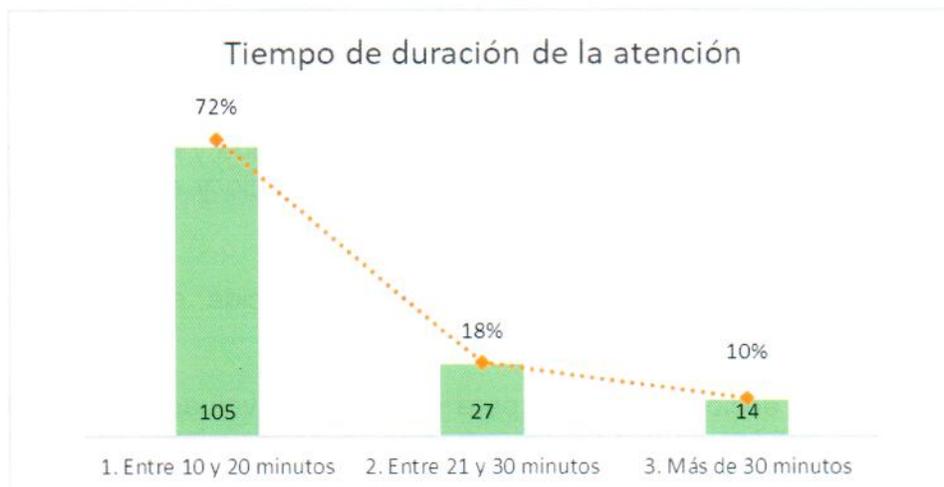
5.3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendido?



En esta variable, el 92% 134 evaluados indicó que debió esperar entre 10 y 20 minutos; el 7% (11 usuarios) entre 21 y 30 minutos; mientras que el 1% (1 usuario) más de 30 minutos.

Para disminuir el tiempo de espera en la atención, se propone una mayor articulación con las áreas de Gestión Documental y las Vicepresidencias de Integración Productiva y Proyectos.

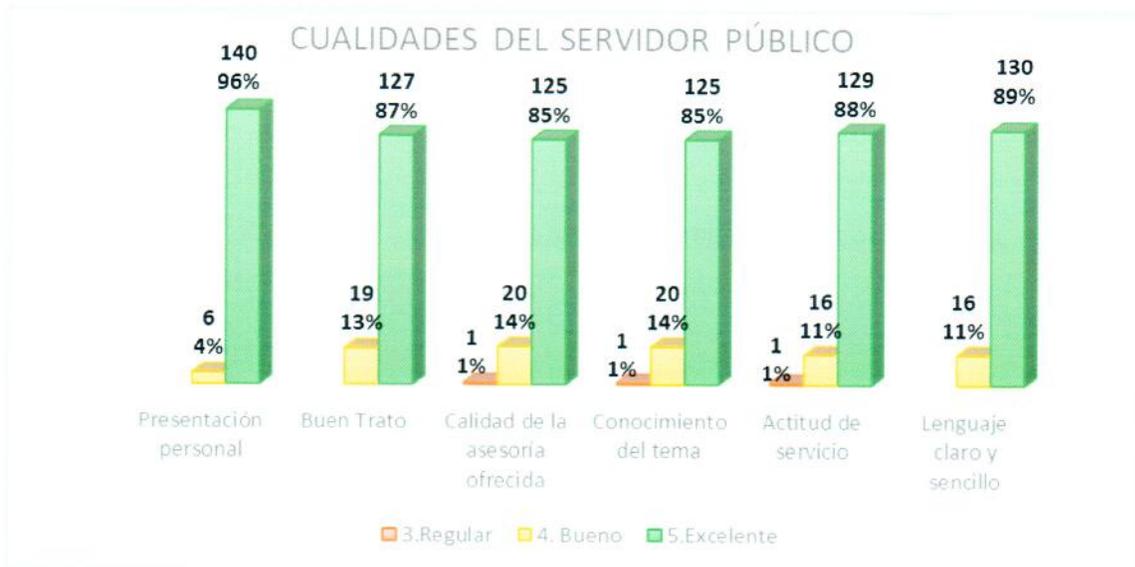
5.4. ¿Cuánto tiempo duró la atención?



En esta variable, de los 146 evaluados, el 72% de ellos indicó que la entrevista con el personal de Atención al Ciudadano duró entre 10 y 20 minutos; el 18% manifestó entre 21 y 30 minutos, el 10% 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.



Uno de los aspectos más importantes en la atención al ciudadano, son las cualidades del servidor público, por tanto, es importante para la Agencia saber en cuales atributos se enmarcan los servidores en el punto de atención y si ésta fue mala, buena, regular o excelente.

El 96% calificó como excelente la Presentación Personal, el 87% el Buen trato y la Calidad de la Asesoría Ofrecida y el Conocimiento del Tema el 85%, la Actitud del Servicio el 88%, mientras que el 89% para el Lenguaje Claro y Sencillo.

El 14% calificó como buena la calidad de la asesoría ofrecida y el conocimiento del tema, el 13% el buen trato, el 11 % la actitud del servicio y el lenguaje claro y sencillo y el 4% la presentación personal.

El 1% calificó como regular la calidad de la asesoría ofrecida, el conocimiento del tema y la actitud del servicio.

En consecuencia, la acción de mejora para ese 1% de evaluados que calificaron como regular a la calidad de la asesoría ofrecida, al conocimiento del tema y a la

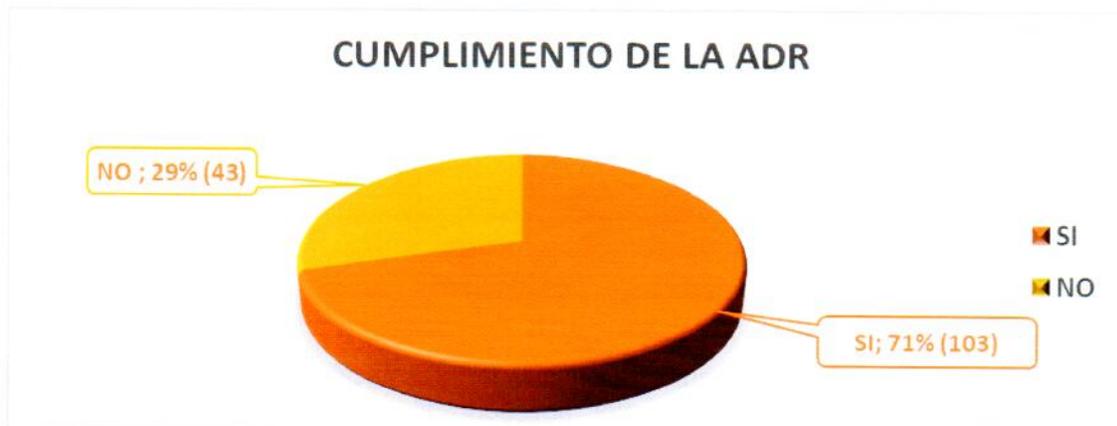
actitud del servicio, sería continuar con las jornadas de capacitación en temas misionales para los servidores públicos del punto de atención al ciudadano.

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 71% (103) en la escala valorativa al SI; mientras que el 29% (43) restante, respondió Negativamente.

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



Se observa que 103 ciudadanos (71%), manifestaron que la Agencia SI Cumplió con el Horario de Atención, Información, Requisitos y Pasos para realizar el trámite; mientras que los 43 (29%) restantes NO.

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



El 80% (117 ciudadanos), NO tuvieron que venir varias veces a la Agencia a solicitar un trámite o un servicio, mientras que el 20% (29 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?

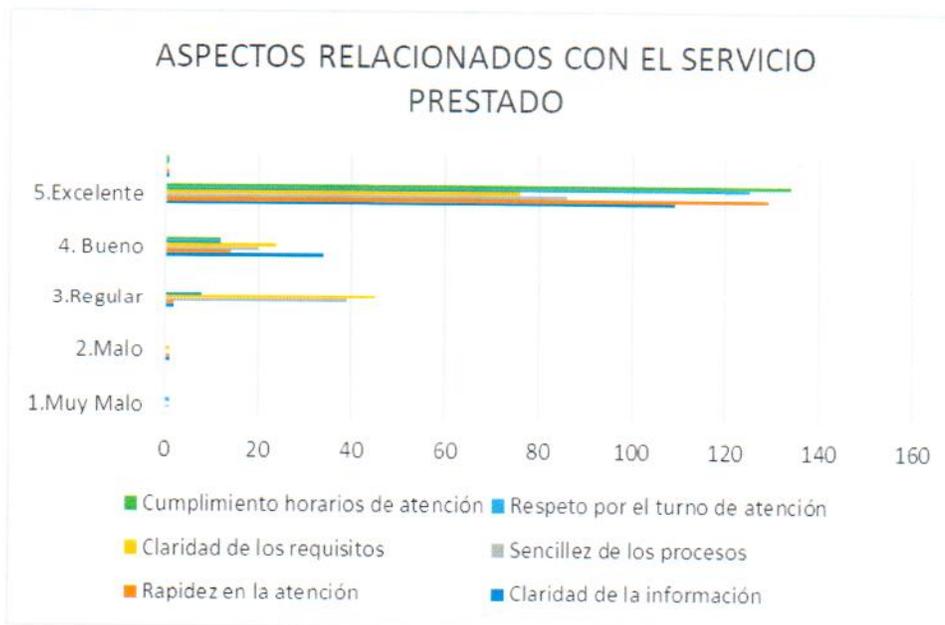


El 20% de los evaluados (29), manifestaron que la información brindada en el punto de atención SI se justificó y sumó un valor agregado al trámite y/o servicio que están realizando en la Agencia; mientras que el 80% de los ciudadanos (117) consideró que NO.

Teniendo en cuenta el alto porcentaje de ciudadanos que manifestaron que no se justificó la visita realizada a la Agencia, como tampoco que ésta no generó valor agregado alguno, se considera que se debe disponer de un portafolio de trámites y servicios y divulgarlo ampliamente a la ciudadanía en general.

5.10. Aspectos relacionados con el servicio recibido.

Atributo	1.Muy Malo		2.Malo		3.Regular		4. Bueno		5.Excelente	
	Evaluados	%	Evaluados	%	Evaluados	%	Evaluados	%	Evaluados	%
Claridad de la información	0	0%	1	1%	2	1%	34	23%	109	75%
Rapidez en la atención	0	0%	1	1%	2	1%	14	10%	129	88%
Sencillez de los procesos	1	1%	0	0%	39	27%	20	14%	86	59%
Claridad de los requisitos	0	0%	1	1%	45	31%	24	16%	76	52%
Respeto por el turno de atención	1	0%	0	0%	8	5%	12	8%	125	86%
Cumplimiento horarios de atención	0	0%	0	0%	0	0%	12	8%	134	92%



El 92% calificó como excelente el cumplimiento del horario de atención, el 88% la rapidez en la atención y el respeto por el turno de atención el 86%, la claridad de la información el 75%, la sencillez de los procesos el 59%, mientras que el 52% para la claridad de los requisitos, respectivamente.

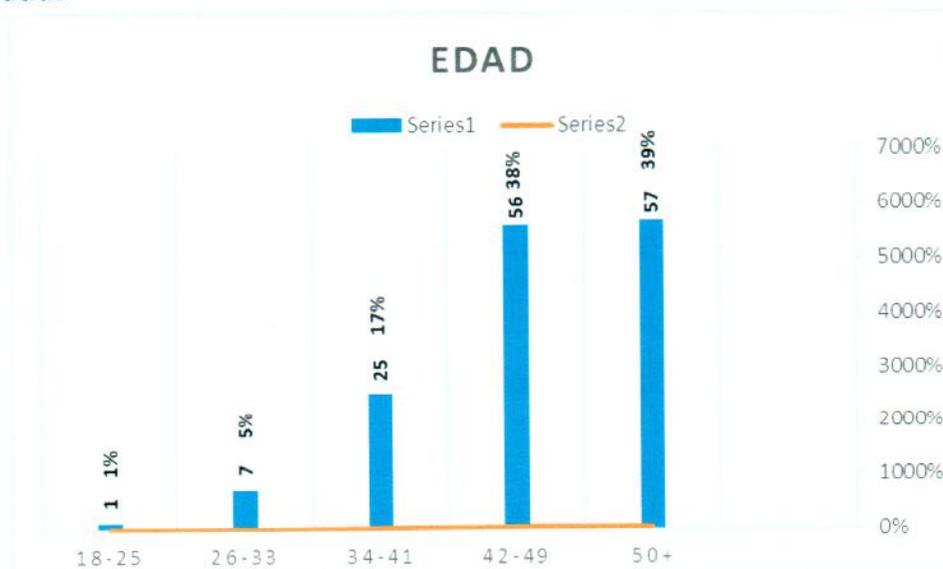
El 23% calificó como buena la claridad de la información, el 16% la claridad de los requisitos, el 14 % la sencillez de los procesos, el 10% la rapidez en la atención y un 8%, tanto para el respeto por el turno de atención como para el cumplimiento de horarios de atención.

El 31% calificó como regular la claridad de los requisitos, el 27% la sencillez de los procesos, el 5 % el respeto por el turno de atención, y un 1%, tanto para la claridad de la información como para la rapidez en la atención.

El 1% calificó como malo la claridad de la información, la rapidez en la atención y la claridad de los requisitos.

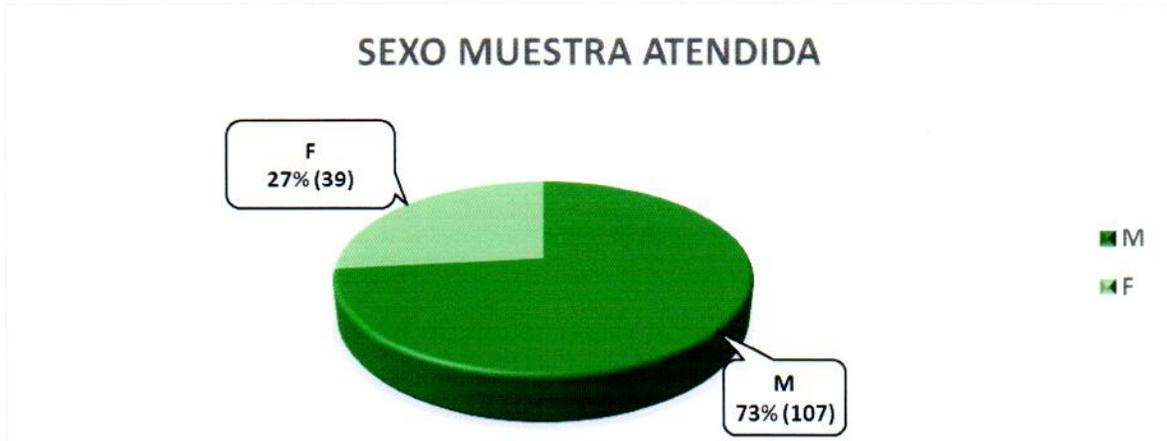
En consecuencia, la acción de mejora para las calificaciones regular y mala se propone continuar con las jornadas de capacitación en temas misionales para los servidores públicos del punto de atención al ciudadano.

5.11. Edad.



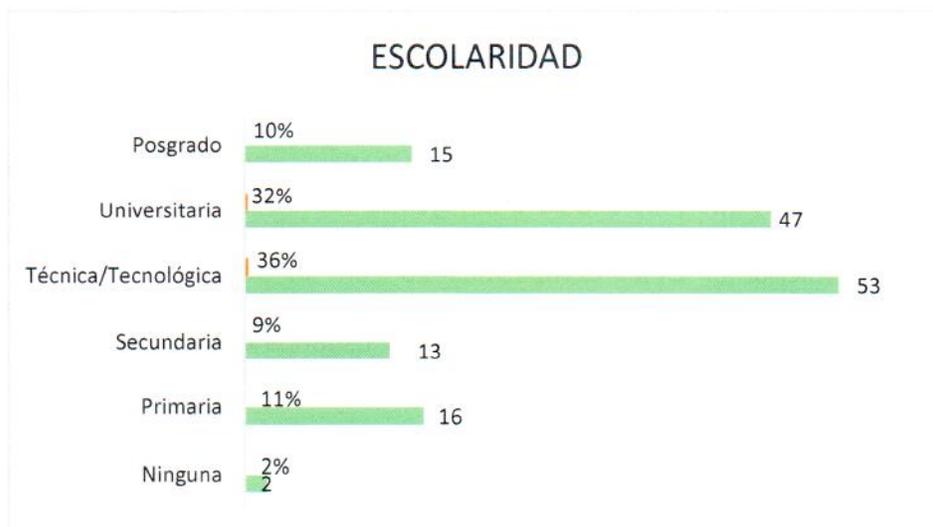
De los 146 evaluados, 57 ciudadanos que representan el 39% tienen más de 50 años de edad; 56 ciudadanos que representan el 38% tienen entre 42 y 49 años, 25 ciudadanos que representan el 17% tienen edades que oscilan entre 34-41, 7 ciudadanos que representan el 5% están en el rango de 26 y 33 años y el 1% restante (1 ciudadano) está entre 18-25 años.

5.12. Sexo.



De los 146 evaluados, 107 ciudadanos que representan el 73% son hombres, mientras que los 39 restantes reflejan un porcentaje del 27% son mujeres.

5.13. Escolaridad.



De los 146 evaluados, 53 ciudadanos con carrera Técnica y Tecnológica que representan el 36%, le siguen 47 ciudadanos con el 32% que tienen un nivel de estudios Universitarios, 16 ciudadanos con el 11% con estudios de Primaria, 15 ciudadanos que indican el 10% con estudios de posgrado, 13 ciudadanos que corresponden el 9% con estudios secundarios y finalmente, 2 ciudadanos sin estudios que equivalen al 2%, respectivamente.

5.14. Población a que pertenece.



En la variable de Tipo de Población Demográfica, se pudo establecer que de la muestra de los 146 evaluados, la población que más acudió a la Agencia fueron los Desplazados con 43 usuarios, equivalente al 29%, le siguen 23 Asociaciones con el 16%, Ciudadanía en General con 21, lo equivalente al 14%, Campesinos 20 con un porcentaje del 14%, Empresas Comunitarias 14, equivalentes al 10%, Afrocolombianos 13 con un porcentaje del 9%, Indígenas 4, equivalentes al 3% y para finalizar 8 usuarios con el 5%, quienes señalaron la casilla de Otro y manifestaron que venían de Alcaldías Municipales.

6. CONCLUSIONES

La realización de la Evaluación 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 positivamente en los resultados de la mencionada evaluación, los cuales se indican a continuación:

- ✓ Las Cualidades del Servidor Público (Presentación Personal, Lenguaje Claro, Aptitud del Servicio, Trato del Servidor Público, Calidad de la Asesoría Ofrecida y Dominio del Tema).
- ✓ Los Atributos relacionados con el servicio recibido (Cumplimiento del Horario, Rapidez en la Atención del Servicio y Respeto por el turno de atención).
- ✓ 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. Además, poseen el conocimiento suficiente y las habilidades y destrezas necesarias, para dar respuestas de fondo y oportunas a los diferentes requerimientos.
- ✓ Fortalecimiento del equipo humano y profesional de los servidores públicos en el punto de atención al ciudadano en la sede central.
- ✓ En los casos donde los resultados obtenidos no fueron los más indicados, se plantearon las respectivas acciones de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de la prestación del servicio.

Cualificación de los funcionarios públicos del punto de atención en la sede principales con respecto a la permanente capacitación en temas relevantes solicitados por ciudadanos que acuden a la Agencia en busca de algún trámite y/o servicio.

7. RECOMENDACIONES

En consecuencia, a las respuestas de la Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado, se presentan las siguientes recomendaciones:

- ✓ A pesar de que el 91% de los evaluados (133) calificaron con un puntaje de 5 la Calidad del Servicio Prestado, se requiere reforzar las capacitaciones acerca de los diferentes planes, programas y proyectos que adelanta la Agencia de Desarrollo Rural en el territorio nacional.
- ✓ Aunque el 70% de los evaluados (102), indicaron que se superaron las expectativas frente a la información brindada en el Punto de Atención, según lo manifestado por los ciudadanos se estableció que la información de la página Web debe mejorar el lenguaje claro para que sea más entendible.
- ✓ En cuanto a la efectividad de las respuestas, se deben continuar con la programación de las jornadas de capacitación sobre temas misionales, buscando mayor empoderamiento de los servidores públicos adscritos al Punto de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se propone que se debe disponer de un portafolio de trámites y servicios y divulgarlo ampliamente a la ciudadanía en general.

8. FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de la presente evaluación, se utilizó el formato de Evaluación de Percepción Ciudadana aprobado y que se encuentra dentro del Sistema Integrado de Gestión, el cual se anexa.


SANDRA PATRICIA BORRÁEZ DE ESCOBAR
Secretaria General

Aplicación de Encuestas: Magnolia Fonseca Álvarez/Técnico Asistencial Grado 12, Secretaria General. *HF*
Sonia Badillo Dulcey/ Gestor T1 Grado 09, Secretaria General. *SB*
Angélica del Pilar Gutiérrez Ortíz/ Gestor T1 Grado 10, Secretaria General. *AG*

Elaboró: Gráficas: Sandra Elvira Mancipe Cabrera/Analista T2 Grado 6, Secretaria General.
Análisis de las Encuestas: Gilma Anamaria Quintero Ocampo/ Gestor T1 Grado 09, Secretaria General. *GG*

Revisó: Humberto Villani Pechene/ Gestor T1 Grado 13, Secretaria General.
Mónica Piedad Zorro Molano/ Contratista, Secretaria General. *MP*
Henry Manuel Vallejo Rubiano/ Contratista, Secretaria General.

Aprobó: Sandra Patricia Borráez de Escobar/Secretaria General.

