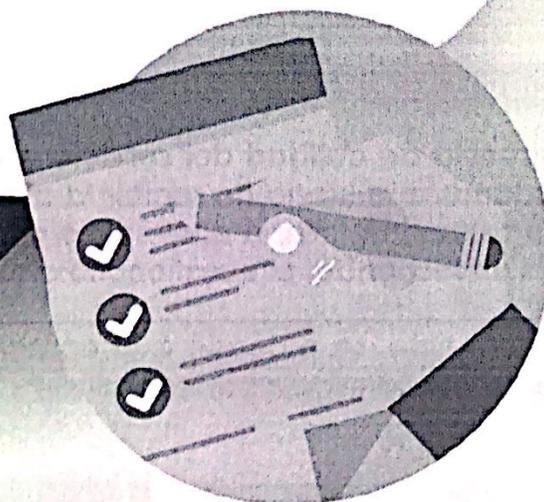


ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**APLICADA
DEL 01 DE OCTUBRE AL 28 DE NOVIEMBRE DE 2020**

**Puntos de Atención al ciudadano
Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales UTT's**



ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR. En Bogotá nivel central, ubicado en la Calle 43 No. 57-41 CAN y en cada una de las Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de que sus resultados sean insumo para la revisión interna y generar acciones correctivas frente a la calidad del servicio prestado, específicamente donde se evidencien debilidades.

ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 01 de Octubre hasta el 28 de Noviembre de 2020, a los usuarios que se contactaron con el Punto de Atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) para solicitar información sobre: Oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

METODOLOGÍA

La encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario fue aplicada a los ciudadanos que luego de recibir la atención por el canal telefónico o presencial, fueron seleccionados, a ellos se les preguntó de forma telefónica y presencial su interés en responder el cuestionario diseñado (F-PAC-004).

Posteriormente, se procede a la consolidación y tabulación de los resultados de acuerdo con la escala valorativa.





ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ESCALAS VALORATIVAS

Formato: F-PAC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

PERCEPCIÓN

Oportunidad

Tiempo de espera para ser atendido	1. Inmediato	2. Entre 10 y 20 min	3. Entre 21 y 30 min.	4. Más de 30 min
------------------------------------	--------------	----------------------	-----------------------	------------------

Conocimiento

Conocimiento de trámites y servicios de la ADR	1. Si	2. No
--	-------	-------

Calidad de información

Información acorde a lo solicitado	1. Si	2. No
------------------------------------	-------	-------

Satisfacción

Calidad en la prestación del servicio	1. Deficiente	2. Regular	3. Bueno	4. Muy bueno	5. Excelente	6. No marcado
---------------------------------------	---------------	------------	----------	--------------	--------------	---------------

GESTIÓN

Efectividad

Respuesta efectiva a requerimiento	1. Si	2. No
------------------------------------	-------	-------

Oportunidad

Tiempo de respuesta de la entidad	1. Deficiente	2. Regular	3. Bueno	4. Muy bueno	5. Excelente	6. No marcado
-----------------------------------	---------------	------------	----------	--------------	--------------	---------------

Confianza

La Agencia le genera confianza y credibilidad	1. Si	2. No
---	-------	-------





ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ESCALAS VALORATIVAS

Formato: F-PAC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Reconocimiento

¿Como se entero de los servicios que presta la ADR?	1. Información directa	2. Redes sociales	3. web	4. Otro ¿cuál?
---	------------------------	-------------------	--------	----------------

Medios de participación para acudir a trámites y servicios	1. Presencial	2. Telefónico	3. chat	4. Correo electrónico	5. Redes Sociales
--	---------------	---------------	---------	-----------------------	-------------------

¿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. Asocia- -ciones	2. Consejo comunitario	3. Resguardo o cabildo indígena	4. Entidades publicas	5. Ciudadanía en general
---	-----------------------	------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

FICHA TÉCNICA

Título de investigación	Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural.
Naturaleza del estudio	Cuantitativa
Técnica	Encuesta telefónica y aplicando el F-PAC-004
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.



FICHA TÉCNICA

Marco muestral

La base de datos de información se crean al tabular las respuestas de las encuestas de opinión aplicadas a los ciudadanos atendidos mediante los canales presenciales y telefónicos de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.

310 Encuestas físicas a nivel nacional, discriminadas así:

Tamaño de la muestra

UTT	Total atenciones	Muestra a aplicar X %
1 Santa Marta		21
2 Cartagena		21
3 Montería	46	25
4 Cúcuta	4	21
5 Medellín	26	22
6 Manizalez	133	30
7 Tunja		20
8 Ibagué	172	30
9 Popayán	306	30
10 Pasto		20
11 Neiva	89	25
12 Villavicencio	18	25
13 Cundinamarca		20
Nivel central	758	
TOTAL	1552	310



ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FICHA TÉCNICA

Unidad de observación	Medición de la calidad del servicio y satisfacción del usuario respecto de los servicios prestados en los Puntos de Atención al ciudadano de la Agencia de desarrollo Rural - ADR.
Método de supervisión	Revisión del 100% de las encuestas contestadas por el canal telefónico.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 01 de Octubre al 28 de Noviembre de 2020.
Incentivos	Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes.
Instrumentos de recolección	Cuestionario estructurado de opinión; encuestas de calidad de servicio y satisfacción de usuario realizada por los canales telefónico y 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.
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 y telefónicas realizadas a nivel nacional por la Agencia entre el 1 de mayo al 30 de agosto de 2020.





ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Observaciones: Por motivos de la atipicidad del año y basados en el decreto nacional expedida el 17 de marzo de 2020 bajo el Decreto presidencial 417 de 2020 que limitó las actividades y las socializaciones en los territorios, la ADR emitió la circular 031 de 2020 en la cual se establecían los lineamientos en la atención al ciudadano sin descuidar el brindar la mayor y mejor información a las inquietudes del mismo. Se fortaleció el canal de atención virtual y telefónico.

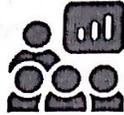
La labor para la realización de las encuestas se distribuyeron de forma equitativa y basados en las atenciones que se habían realizado en la apertura progresiva de los puntos de forma presencial en las 13 UTT's del territorio; la sede central no aplicó encuestas debido a que en la circular 031 de 2020 recae el peso de la atención del ciudadano; como Entidad y para el desarrollo del procedimiento de evaluación las UTT apoyaron la gestión de la aplicación de las mismas; de forma articulada con los enlaces de atención al ciudadano de las UTT's se coordinó la aplicación de la encuesta con los registros de los usuarios y/o ciudadanos que se comunicaban con la ADR en el tiempo evaluado, esto permitió dar cumplimiento al procedimiento que relaciona la aplicación del formato F-PAC-004 (Encuesta de calidad y satisfacción del usuario).



ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta

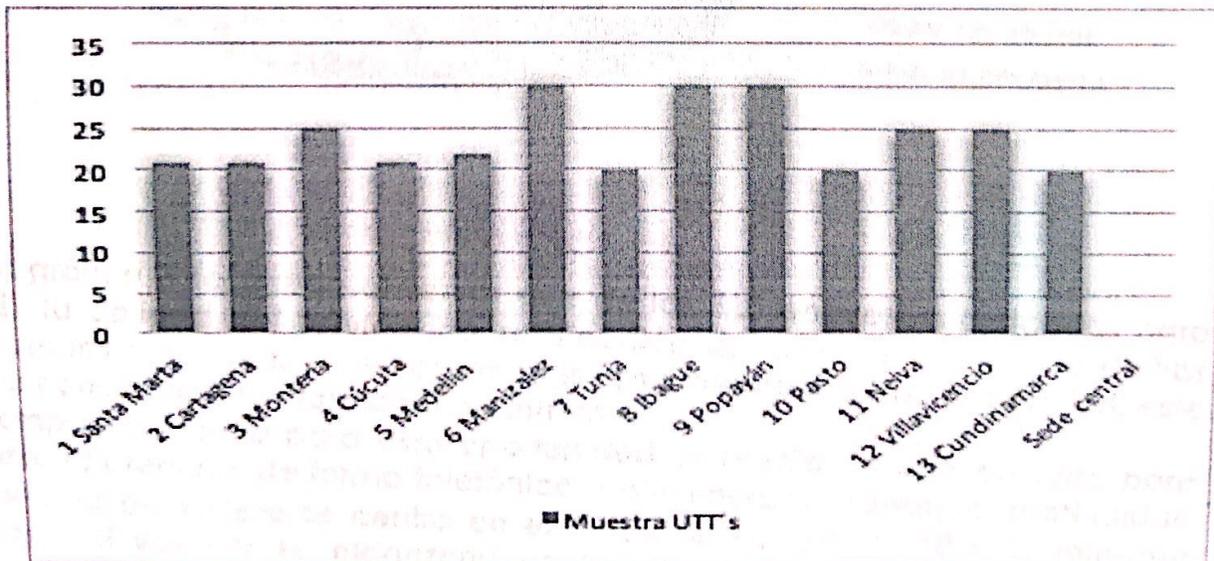


PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
129	180	1
41,61%	58,06%	0,32%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 310		

Gráfica 1

ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 2



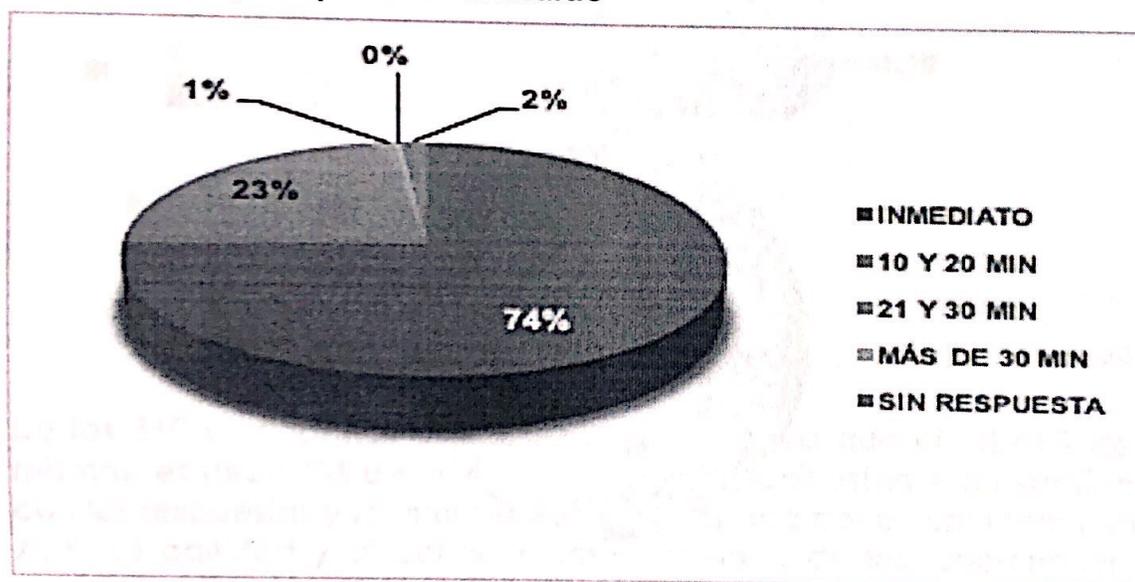
ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el tercer periodo de la vigencia 2020 se realizó la segunda capacitación del procedimiento "Evaluación de satisfacción del servicio prestado" y el ajuste realizado a la encuesta a aplicar a los ciudadanos elegidos para la aplicación de dicho instrumento, esta capacitación fue realizada a todos los enlaces de los puntos de atención al ciudadano de las UTT'S; esto permitió la celeridad de la recolección de la información y el cumplimiento del porcentaje de la muestra para el tercer periodo como se puede observar en la Gráfica 2.; adicionalmente se observa la atención presencial progresiva en algunos puntos de atención al ciudadano de la Entidad que ya cuentan con los protocolos de bioseguridad.

PERCEPCIÓN

1. Tiempo de espera para ser atendido



Gráfica 3

En la gráfica 3 se puede observar que de las 310 encuestas aplicadas para medir la calidad del servicio de satisfacción del usuario, el 74% de dichas atenciones estuvieron en el tiempo más óptimo para realizar la atención, este correspondiente a la clasificación "inmediato".

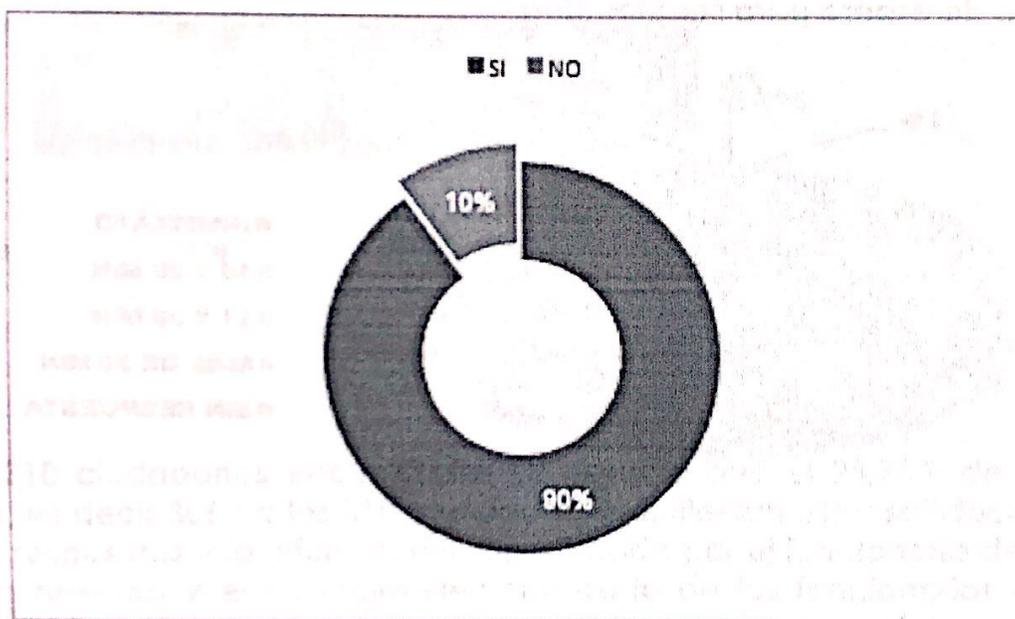
El tiempo de espera para esta oportunidad es medido por la agilidad para realizar la atención de forma telefónica y presencial; la segunda oportunidad de tiempo de espera se centra en el rango de tiempo de 10 a 20 min que sumado al anterior se alcanzaría un tiempo de oportunidad del 97% de eficacia en el tiempo de espera para atender al ciudadano por parte de la Entidad.



PERCEPCIÓN

● 2. ¿Conoce los trámites y servicios que presta la ADR?

La apertura de los puntos de atención ha permitido mayor cercanía y agilidad a la hora de conocimiento que tienen los ciudadanos de los trámites y servicios que brinda la ADR, el fortalecimiento del canal virtual y telefónico continúan facilitando este conocimiento. Tal como se evidencia en la gráfica 4, el 90% de los ciudadanos encuestados dice conocer los trámites ofrecidos por la Agencia.



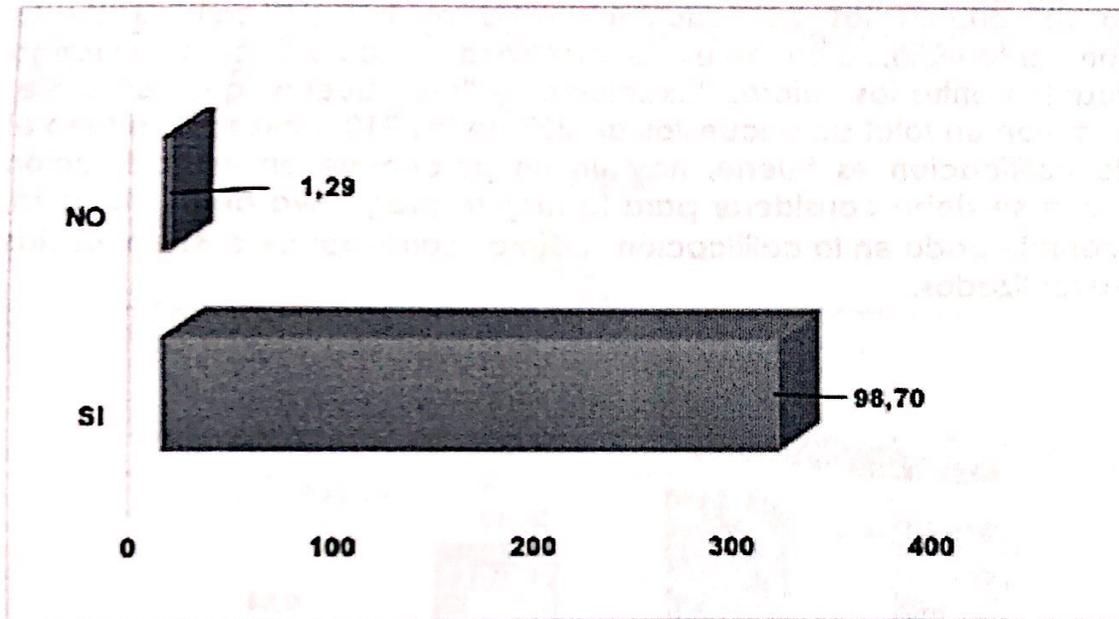
Gráfica 4

Como se puede apreciar en la gráfica, existe un alto porcentaje del conocimiento que tienen los ciudadanos de los trámites y servicios prestados por la Agencia sin embargo, se deben continuar abordando las medidas de divulgación digital de los trámites y servicios brindados; adicionalmente se debe seguir difundiendo el portafolio de trámites y servicios disponible en la página web de la Entidad.

ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PERCEPCIÓN

● Calidad en la información solicitada y la prestación del servicio



Grafica 5

De los 310 ciudadanos encuestados se observa que el 98,70% de los mismos, es decir 306 de los 310 evaluados, manifiestan estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por el funcionario de la ADR. La agilidad y el conocimiento por parte de los funcionarios del punto de atención al ciudadano, para brindar una información rápida, oportuna y eficaz en el momento en el que los ciudadanos se acercan a cada Unidad Técnica Territorial distribuidas en el territorio nacional; si bien es un porcentaje favorable, se debe continuar trabajando en ofrecer una información oportuna y adecuada en el momento en el que el ciudadano se acerca a la Entidad.



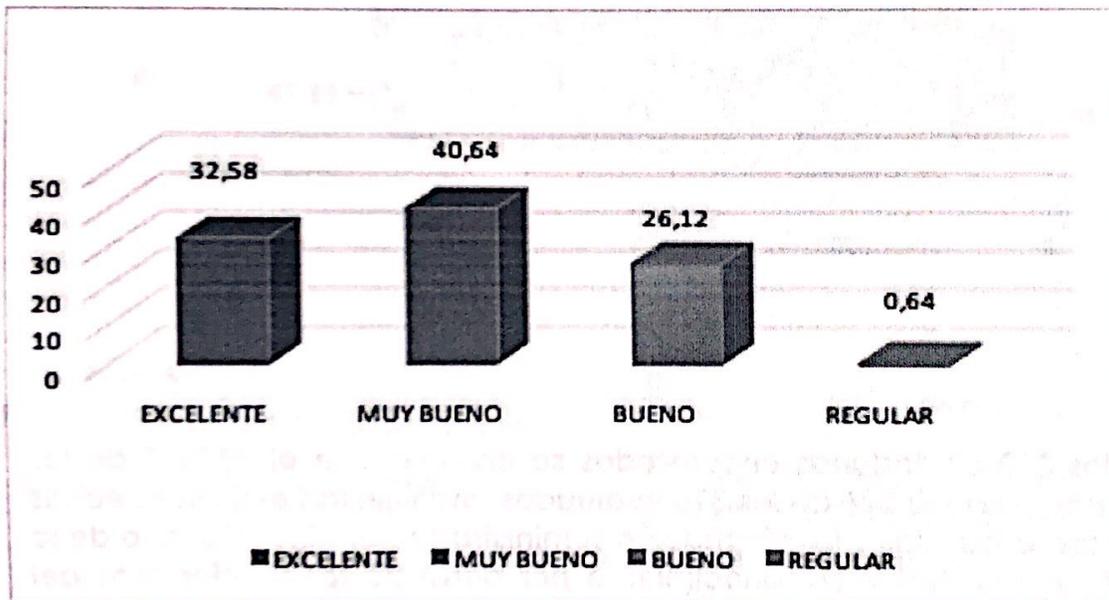


ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PERCEPCIÓN

● Calidad en la información solicitada y la prestación del servicio

Teniendo en cuenta las calificaciones para evaluar la calidad de la prestación del servicio, se puede evidenciar en la gráfica 6, que hay un rango de calificación entre los valores "excelente" y "muy bueno" que sobresale, estos acumulan un total de encuestas de 227 de las 310 realizadas; si bien el rango de calificación es bueno, hay un porcentaje en la calificación "bueno" que se debe considerar para la mejora progresiva de la atención, este porcentaje dado en la calificación "bueno" corresponde a 81 encuestas de las 310 realizadas.



Gráfica 6

Ahora bien, la calificación "regular" no cuenta con un porcentaje significativo, sin embargo corresponde a una calificación otorgada por los ciudadanos que acudieron a los puntos de atención de la ADR; la Entidad está en constante evaluación para que sus ciudadanos y usuarios cuenten con una información veraz y la mejor atención al momento de comunicarse con la Entidad; y de esta forma migrar las calificaciones de los usuarios y ciudadanos a los valores más altos de la encuesta.

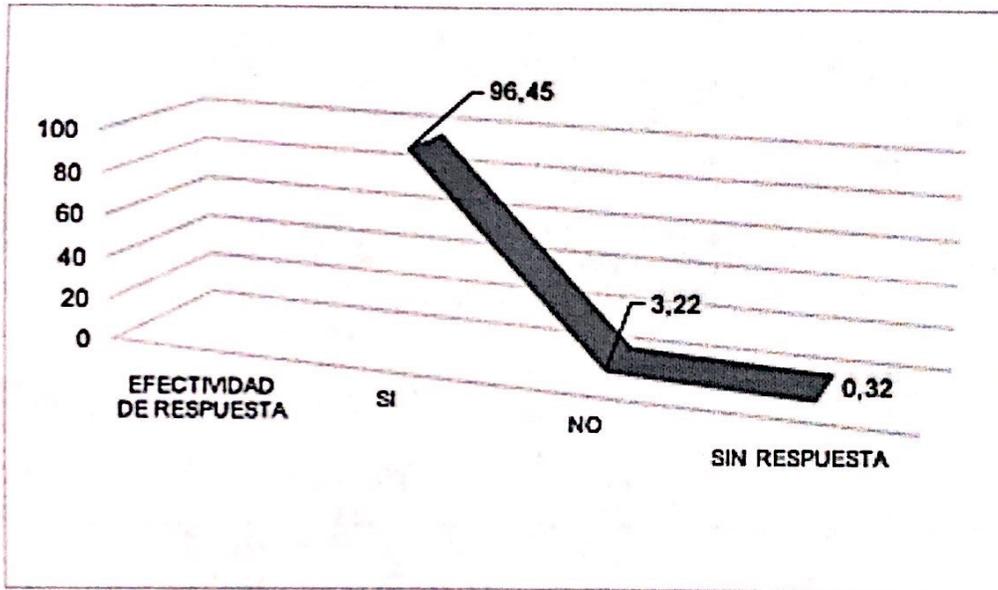


ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

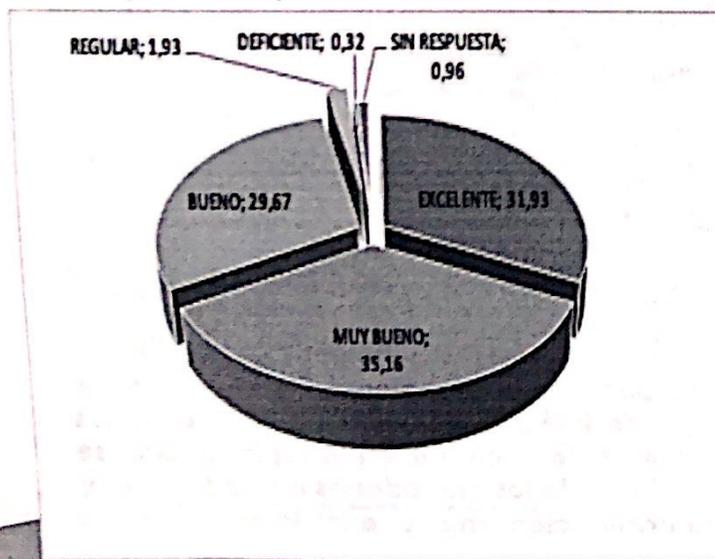
● Respuesta efectiva a requerimiento

De acuerdo a la gráfica 7 se refleja que de las 310 encuestas aplicadas a los usuarios, el 96,45% opinaron que la respuesta fue efectiva con respecto a su requerimiento.



Gráfica 7

● Tiempo de respuesta de la entidad



Gráfica 8

Para el tercer análisis de la vigencia 2020 se puede observar en la Gráfica 8 que la información con respecto al requerimiento solicitado por los ciudadanos en su mayoría lo calificaron como muy bueno y excelente, también se puede observar gran porcentaje en la calificación bueno con un porcentaje de 29,67% correspondiente a 92 encuestas aplicadas. Se puede observar que las respuestas entregadas por los ciudadanos son positivas respecto a la información del requerimiento solicitado.



ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

● Tiempo de respuesta de la entidad

Nivel Central	EXCELENTE ★★★★★		MUY BUENO ★★★★		BUENO ★★★		REGULAR ★★		DEFICIENTE ★		EN BLANCO ☆☆☆☆☆	
	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada	Atención brindada
UTT-1	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-2	7	9	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-3	12	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-4	5	4	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-5	7	3	11	0	0	0	0	0	0	0	1	1
UTT-6	23	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-7	0	15	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1
UTT-8	5	4	20	0	0	0	0	0	0	0	1	1
UTT-9	7	10	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-10	3	12	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-11	7	12	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-12	0	15	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTT-13	2	9	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	99	109	92	6	1	3						
	31,93%	35,16%	29,67%	1,93%	0,32%	0,96%						

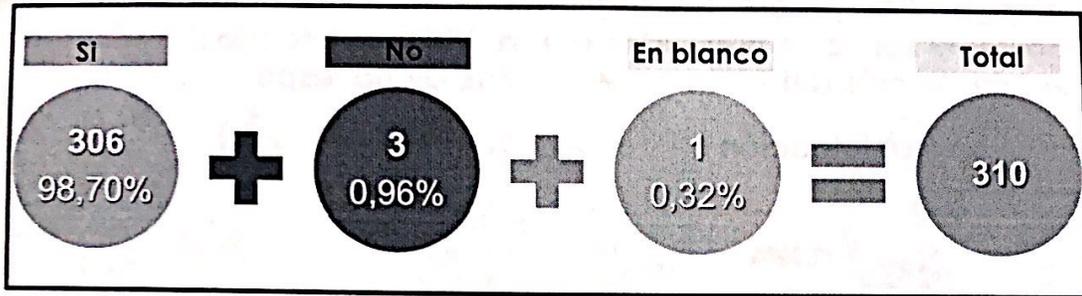
A través de la circular 031 de 2020 se canaliza la atención en la sede central; sin embargo en el mes de septiembre se inició la apertura progresiva de los puntos de atención al ciudadano del territorio nacional, en la tapla anterior se evidencia discriminadamente la evaluación de los ciudadanos en cada una de las evaluaciones brindadas siendo la calificación "muy bueno" la mas alta con un 35,16%.



ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GESTIÓN

- La Agencia le genera confianza y credibilidad

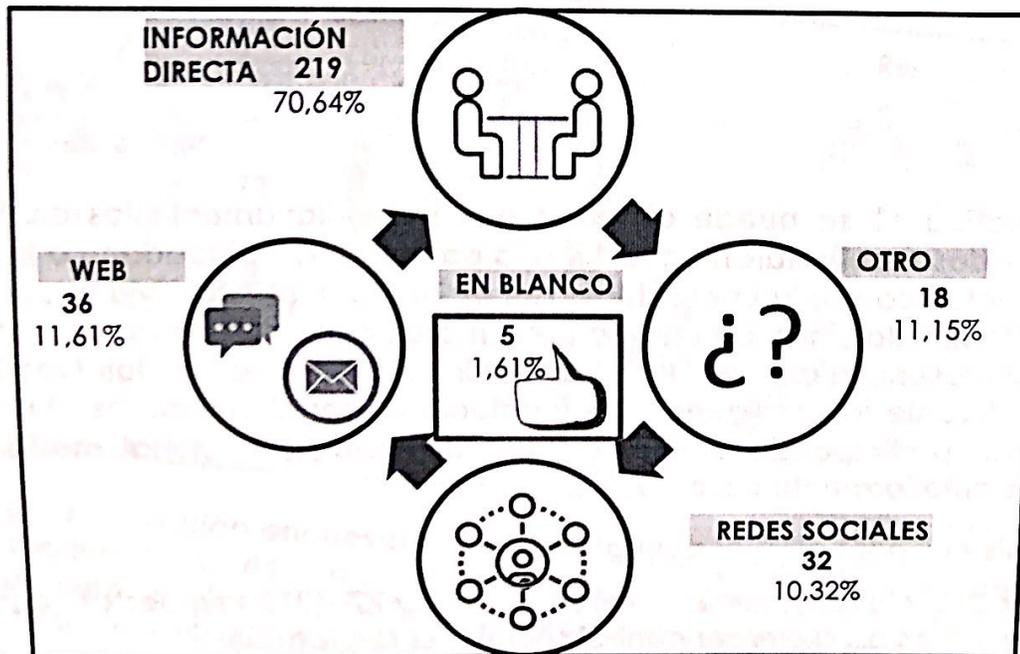


Gráfica 9

La gráfica 9 muestra un 98,70% de confianza, receptibilidad y credibilidad por parte de la población encuestada en la ADR y los servicios que esta ofrece en pro del desarrollo del agro.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Cómo se informó de los trámites y servicios



Gráfica 10



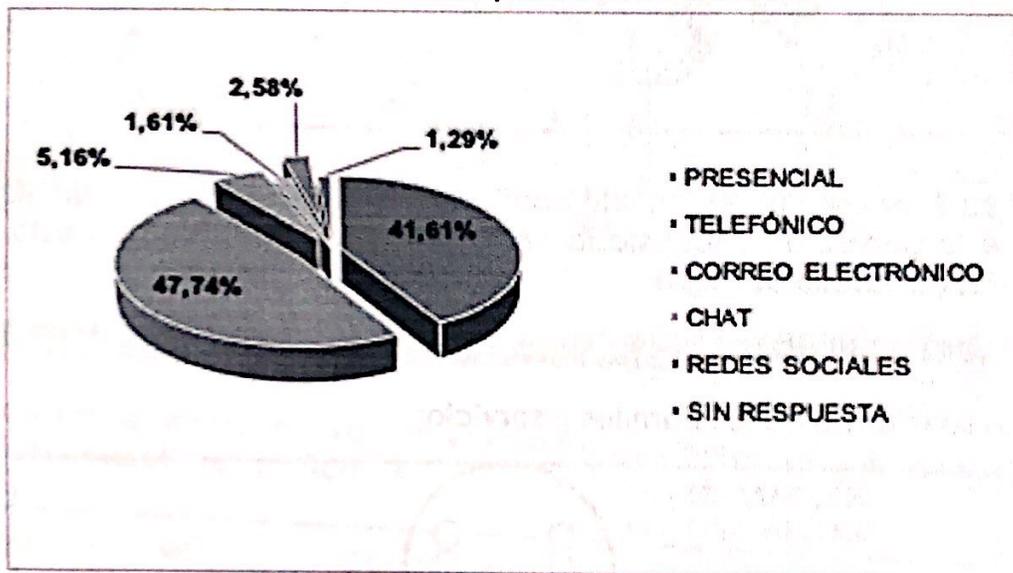
ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

● Cómo se informó de los trámites y servicios ofrecidos por la ADR

Como se puede apreciar en la gráfica 10, los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR por información directa con un porcentaje de más del 70% en elección de dicha respuesta.

● Medios de participación utilizados para acudir a la ADR



Gráfica 11

En la gráfica 11 se puede observar que mayoritariamente los ciudadanos encuestados manifestaron acceder a la participación ciudadana a través del canal telefónico con un porcentaje del 47,74% que reflejan 148 encuestas de las 310 realizadas; otro canal que presentó un alto nivel de participación fue el canal presencial con un 41,61% es decir 129 encuestas del total realizado. Si bien durante la contingencia se fortaleció el canal virtual, los ciudadanos continúan participando con la Entidad de forma tradicional mediante los canales anteriormente descritos.

● Mecanismos para ejercer control social

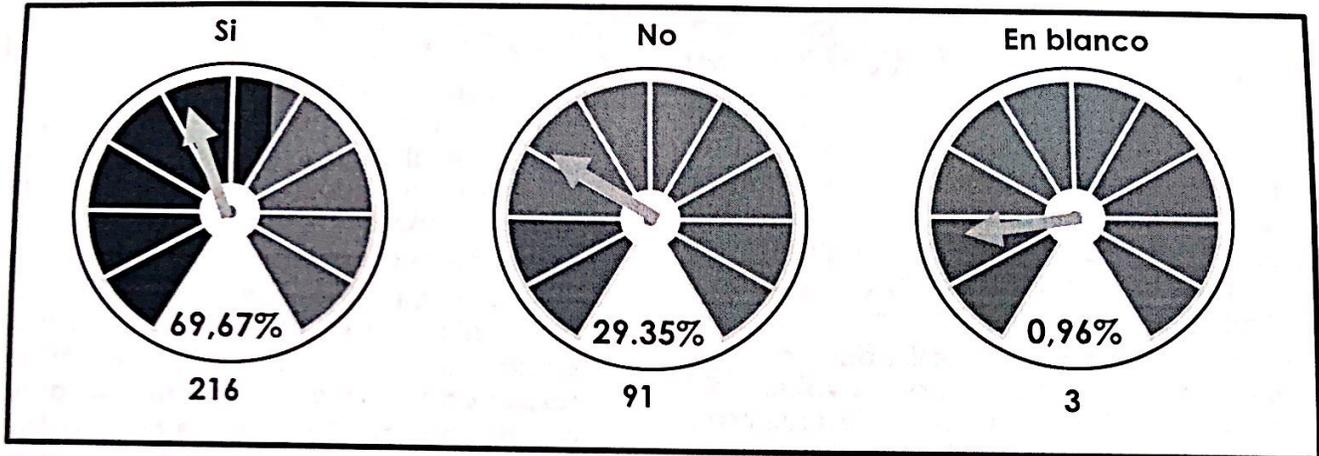
De los 310 ciudadanos encuestados, el 69,67% (216 respuestas) conoce los mecanismos para ejercer control social (ver gráfica 12).



ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

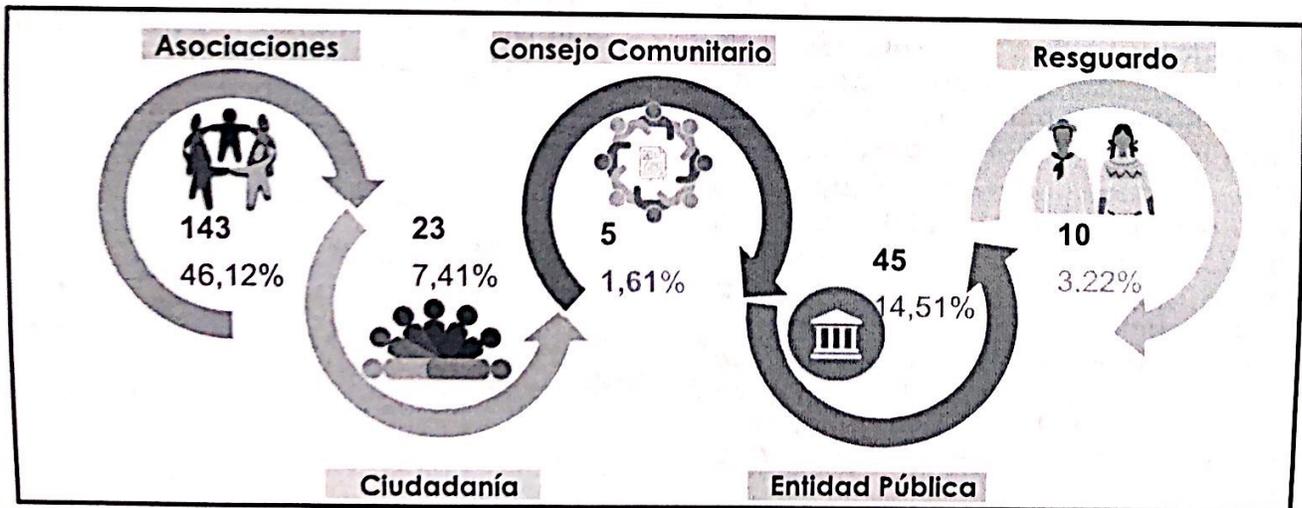
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Mecanismos para ejercer control social



Gráfica 12

Los ciudadanos opinaron que a través de los siguientes tipos de organización ejercerían control (ver gráfica 13).



Gráfica 13

El 46,12% de la población encuestada señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones o las demás Entidades Públicas; en menor proporción se observa que esta actividad se realizaría por medio de consejos comunitarios con el 1,61%.



ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CONCLUSIONES

- Los usuarios a medida que se va realizando la apertura de los puntos de atención de forma presencial prefieren realizar trámites o acudir a cualquier servicio brindado por la Agencia de la misma forma.
- Con el ajuste realizado a la herramienta utilizada para evaluar la calidad del servicio (encuesta) permitió conocer de forma certera la oportunidad del tiempo de espera al incluir la opción inmediato, esta evaluación es positiva y permite medir la agilidad de la atención.
- Los usuarios manifestaron que les fué entregada una información de calidad cumpliendo con las expectativas por las cuales se acercaron a realizar la consulta.
- Los usuarios afirman conocer los mecanismos, control social y de forma mayoritaria responde a que ejercerían dicho control por medio de las asociaciones.
- Con la apertura de los puntos de atención los usuarios siguen prefiriendo recibir la información o realizar algún trámite de forma presencial.
- A pesar de la emergencia generada a causa del COVID - 19, la ADR continúa brindando la mayor atención al ciudadano y usuario de la Entidad.

RECOMENDACIONES

- Suministrar capacitación a los funcionarios de los Puntos de Atención al Ciudadano de las UTT's y Nivel central, con el fin de reforzar temas propios del Proceso y la atención al usuario.
- Reforzar la revisión de la encuesta al momento de recibirla, para garantizar que los encuestados respondan el total de las preguntas y así obtener el 100% de las respuestas y si existe algún inconveniente poder atenderlo de manera inmediata.
- Implementar capacitaciones en diligenciamiento de encuestas y atención y servicio al usuario con el fin de tener la mayor calificación en las preguntas de satisfacción.



**ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD
DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

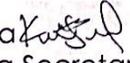
FORMATO UTILIZADO

Para la aplicación de las encuestas, se utilizó el formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario- (F-PAC-004) Versión 05, aprobada el 08 de octubre de 2020 en el Sistema Integrado de Gestión.

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
REALIZADA A LOS USUARIOS
DEL SERVICIO DE FINANCIACIÓN POR EL CAPITAL
DE TRABAJO
DEL 15 AL 20 DE NOVIEMBRE DE 2020



CESAR AUGUSTO CATAÑO JARAMILLO
Secretario General

Elaboró: Kelly Stefania Mogollón Duarte, Contratista 
Revisó: Henry Manuel Vallejo Rubiano, Contratista Secretaria General 

