



# **ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y USUARIO**

**Secretaría General – Dirección Administrativa  
Participación y Atención al Ciudadano**

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

**Fecha de aplicación:  
Del 02 de mayo al 31 de agosto de 2021**



**El campo  
es de todos**

**Minagricultura**

## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### OBJETIVO

Medir la satisfacción del ciudadano y/o usuario en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR. En Bogotá sede central, y en las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, con el propósito de que los resultados sean insumo para el análisis interno y a su vez generar acciones correctivas, preventivas y de mejora, frente a la calidad del servicio prestado.

### ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 02 de Mayo y el 31 de Agosto de 2021, a los ciudadanos y usuarios que se contactaron con los Puntos de Atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT's) para solicitar información sobre la Oferta misional, trámites y servicios de la Agencia.

### METODOLOGÍA

La encuesta de calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y usuario fue aplicada a los ciudadanos seleccionados aleatoriamente a través de los canales de atención telefónico, presencial y virtual.

A los ciudadanos se les solicitó responder el cuestionario diseñado, que permite medir la satisfacción de los usuarios y ciudadanos en el formato F-PAC-004 - Encuesta de Calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Posteriormente, se consolidó y tabuló los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizaron los datos respectivos



# ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y 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 SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y 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?	
¿cuáles fueron los medios de participación para acudir a la ADR?	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. Asociaciones	2. Consejo comunitario	3. Resguardo o cabildo indígena	4. Entidades publicas	5. Ciudadanía en general

### FICHA TÉCNICA

Titulo 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 presencial del F-PAC-004
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.



## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### FICHA TÉCNICA

Marco muestral	La muestra se crea al tabular las respuestas de las encuestas de opinión aplicadas a los ciudadanos y usuarios atendidos mediante los canales presenciales y telefónicos de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, a los cuales se les aplicó la encuesta de forma presencial, telefónica y virtual.		
Tamaño de la muestra	<b>296</b> Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:		
	UTT	Total atenciones	Muestra aplicar X %
	1 Santa Marta	0	0
	2 Cartagena	19	4
	3 Montería	36	7
	4 Cúcuta	0	0
	5 Medellín	87	18
	6 Manizales	71	14
	7 Tunja	0	0
	8 Ibagué	308	62
	9 Popayán	240	48
	10 Pasto	63	13
	11 Neiva	38	8
	12 Villavicencio	207	41
13 Cundinamarca	19	4	
Sede central	390	77	
<b>TOTAL ADR</b>	1478	296	

## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### FICHA TÉCNICA

Unidad de observación	Medición de la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano y 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 y presencial.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 02 de Mayo al 31 de Agosto de 2021.
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 (F-PAC-004), es la encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario realizada por los canales telefónico, presencial y virtual con una duración de diligenciamiento entre 2 y 3 minutos aproximadamente.
Entregables	De Acuerdo con lo establecido en el procedimiento, los entregables definidos son: un informe cuatrimestral que tiene como instrumento de investigación la encuesta, la tabulación de las encuestas con las respuestas de los entrevistados en formato Excel (F-PAC-009), el cuestionario (encuestas físicas (transferidas a PDF) y digitales) del nivel central y las trece (13) 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 aplicación de las encuestas se realiza con base en una muestra mínima del 20% del total de las atenciones presenciales y telefónicas realizadas a nivel nacional por la Agencia, según el procedimiento interno; entre el 02 de enero al 30 de abril de 2021.





## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

**Observaciones:** Se encontró incumplimiento en el desarrollo del proceso de Participación y Atención al Ciudadano en las Unidades Técnicas Territoriales 1, 4 y 7, esto con respecto al no diligenciamiento de la herramienta de control para la atención y recolección de información (FORM). Se realizó seguimiento y reinducción a todos los enlaces de atención al ciudadano de los puntos de atención de las UTT'S.





## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta



PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
204	91	0
68,91%	30,74%	0
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 296		

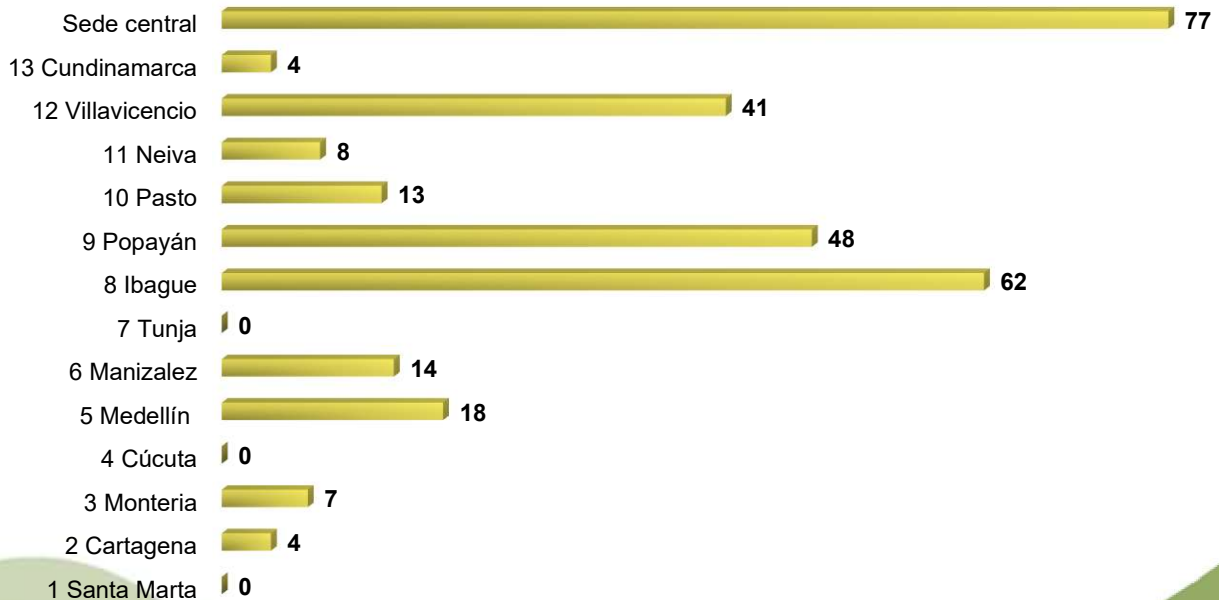
En la revisión de la información se evidenció que una (1) encuesta no se diligenció en este espacio.

Gráfica 1

### ANÁLISIS

#### ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

#### # DE ENCUESTAS APLICADAS



Gráfica 2





## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el segundo periodo evaluado de la vigencia 2021 comprendido entre el mes de mayo y el mes de agosto se incrementó la presencialidad en las Unidades Técnicas Territoriales y a su vez la participación directa y presencial por parte de los ciudadanos y usuarios de la ADR. Tal como se puede observar en la gráfica 1, 204 de 296 encuestas aplicadas se realizaron de forma presencial debido a la afluencia de ciudadanos y usuarios que acudieron a las UTT's y el punto de atención al ciudadano de la Sede central a consultar la oferta misional y los trámites de la Entidad.

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

#### 1. Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?



Gráfica 3

En la gráfica 3 se puede observar que de las 296 encuestas aplicadas para medir la calidad del servicio de satisfacción del usuario, 255 de dichas atenciones estuvieron en el tiempo más óptimo para realizar la atención, este correspondiente a la clasificación “inmediato” como se observa en la gráfica. El tiempo de espera para esta oportunidad es medido por la agilidad para realizar la atención de forma telefónica y presencial.

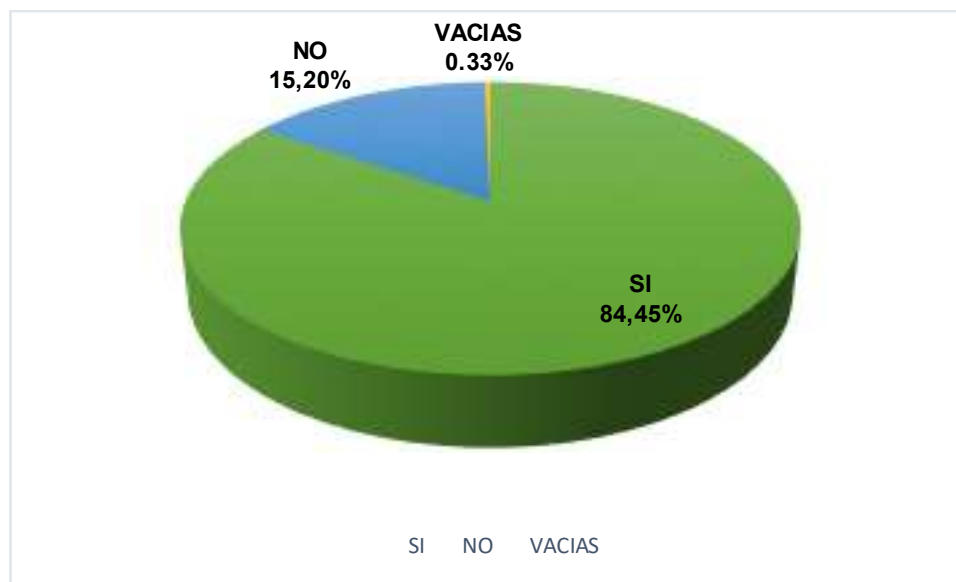
El rango de espera de 10 y 20 minutos concentra 34 de las 296 encuestas aplicadas, se presentaron 2 casos en los cuales los ciudadanos tuvieron que esperar más de 30 minutos para ser atendidos, estos casos tuvieron lugar en la UTT 9 y (Neiva) y la sede central en la participación de la feria de servicio en la cual participo la ADR en la promoción y difusión de la oferta misional.

## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

#### 2. ¿Conoce los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?

Los participación presencial en los diferentes eventos en los cuales ha podido participar la ADR como lo son las ferias de servicio al ciudadano y en el nivel territorial los mercados campesinos que permiten realizar una atención presencial, facilitan la difusión de los trámites y servicios que brinda la Entidad y con esto el reconocimiento en el territorio.



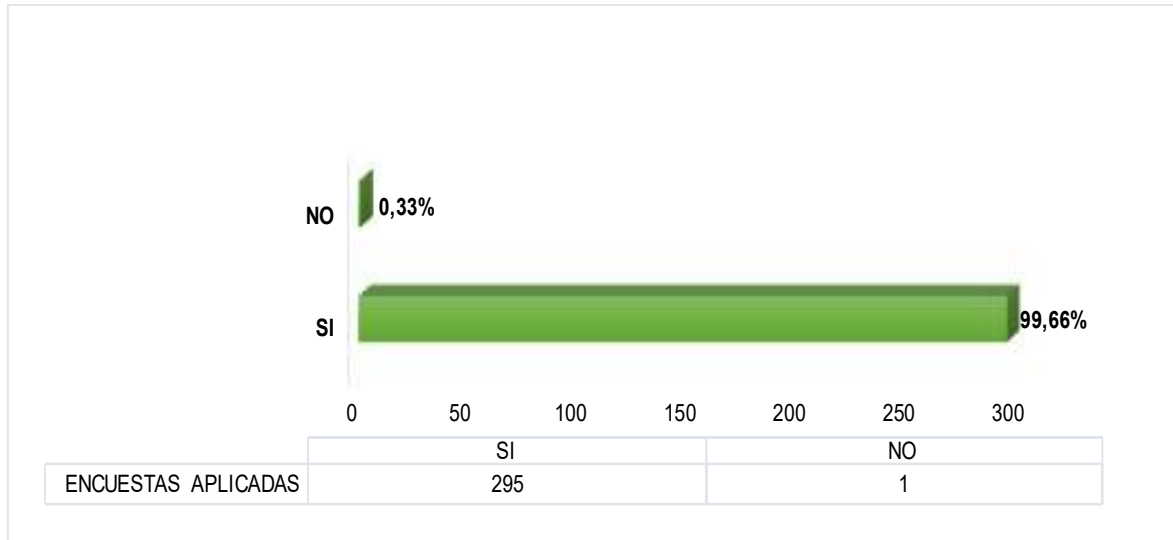
Gráfica 4

Como se puede apreciar en la gráfica 4, existe un alto porcentaje (84,45%) de ciudadanos y usuarios que afirman conocer los trámites y servicios que brinda la ADR, este porcentaje corresponde a 250 encuestas de las 296 comprendidas en la muestra. sin embargo, se deben continuar abordando las medidas de divulgación digital de los trámites y servicios brindados y la promoción del portafolio de trámites y servicios disponible en la página web de la Entidad.

## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

#### 3. ¿La asesoría e información suministrada fue acorde con lo solicitado?



Grafica 5

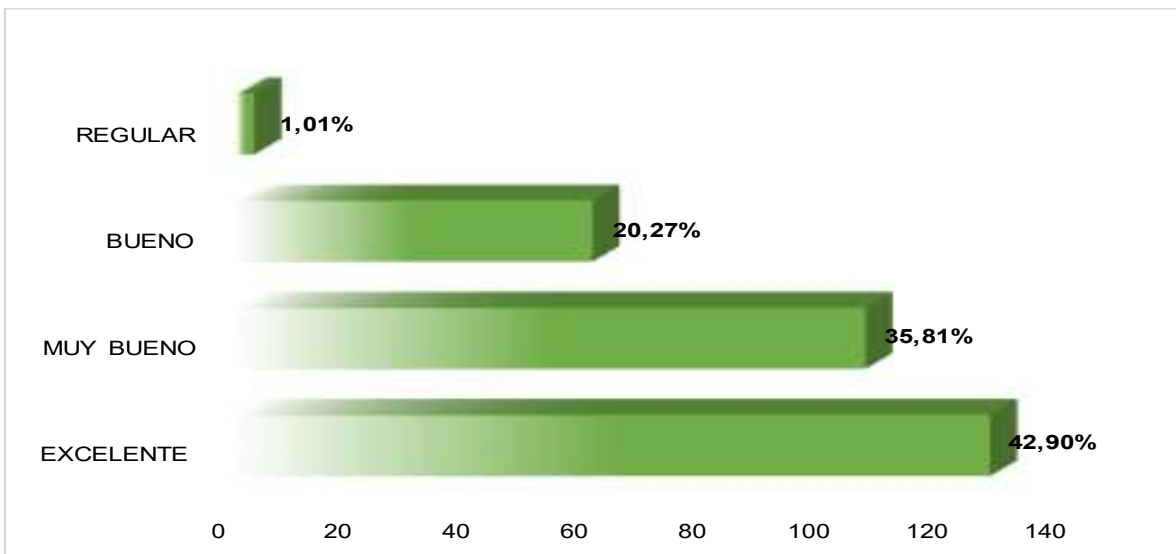
De los 296 encuestas aplicadas se observa que el 99,66% de las respuestas, entregadas, los ciudadanos manifiestan estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por el servidor público de la ADR. La agilidad y el conocimiento por parte de los servidores públicos del punto de atención al ciudadano, para brindar una información rápida, oportuna y eficaz en el momento en el que los ciudadanos se acercan a cada punto de atención distribuidos en el territorio; si bien es un porcentaje favorable, se debe continuar capacitando a los enlaces de atención al ciudadano y en general a todos los servidores públicos de las Unidades Técnicas Territoriales en la actualización de la oferta misional, la actualización de los trámites que se pueden realizar en ADR y el servicio integral al ciudadano.

## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

#### 4. ¿Cómo califica usted la atención que le presta el servidor del punto de atención al ciudadano?

Teniendo en cuenta las calificaciones para evaluar la calidad de la atención en la prestación del servicio, se puede evidenciar en la gráfica 6, que el rango de respuesta de los usuarios y ciudadanos se encuentra entre la calificación *excelente* y *bueno*, estas respuestas concentran el 99% del total de la muestra realizada; si bien se tiene un nivel de satisfacción excelente en un 42,90%, se debe seguir trabajando para que la satisfacción del servicio prestado al usuario o ciudadano sea mayoritariamente excelente.



Gráfica 6

Adicionalmente se observa un 1.01% en respuesta con calificación *regular* que hace referencia a 3 encuestas de las analizadas, esto correspondiente a la consulta realizada en la Unidad Técnica Territorial # 9 en lo concerniente al avance en el proceso de calificación y evaluación de los perfiles de proyectos convocados en la vigencia 2020.

La Entidad realiza un trabajo continuo para dar celeridad a los procesos y convocatorias en los cuales los ciudadanos se vinculan con la Entidad, esto así, con el propósito de lograr la mejor experiencia del ciudadano con la ADR.

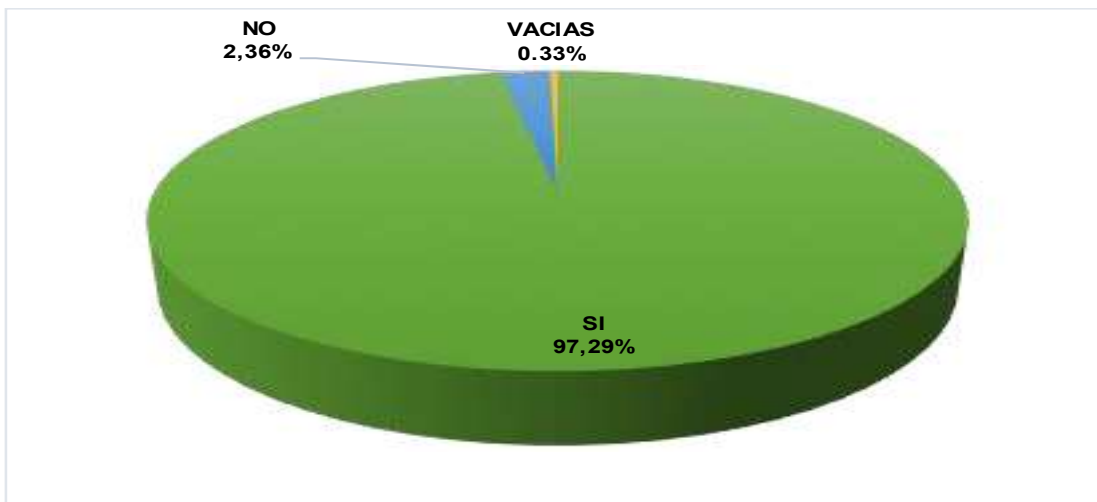


## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

#### 5. ¿La Agencia de Desarrollo Rural le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

De acuerdo a la gráfica 7 se puede observar que la satisfacción del ciudadano o usuario con respecto a su requerimiento y/o consulta fue muy positiva teniendo un 97,29% de satisfacción reflejado esta respuesta en 288 de las 296 que constituyen la muestra.



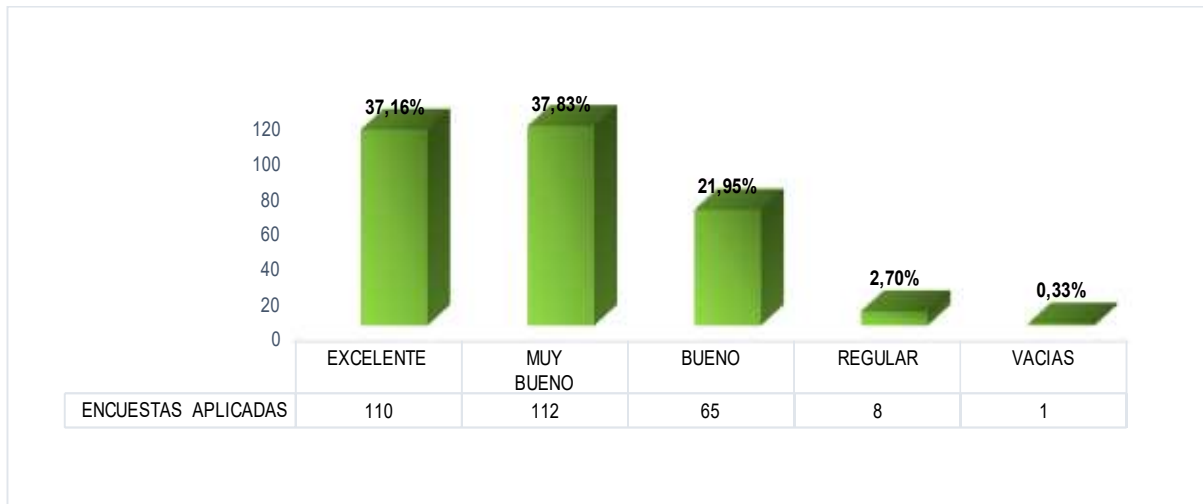
Gráfica 7



## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

#### 6. ¿La información suministrada por la Entidad con respecto a su requerimiento fue?



Gráfica 8

Para el segundo análisis de la vigencia 2021 se puede observar en la Gráfica 8 que la información con respecto al requerimiento y/o información solicitada por los ciudadanos y usuarios en su mayoría lo calificaron como excelente; sin embargo, se visualiza un 2,70% correspondiente a 8 encuestas en donde los ciudadanos manifiestan la poca información que se les entrega en el momento de realizar la consulta con respecto a los perfiles de proyecto a través de la convocatoria en la vigencia 2020, otros ciudadanos manifestaron que el servidor público no les entregó la respuesta requerida con respecto a la consulta acerca de la oferta misional.

Con respecto a las observaciones realizadas en las encuestas de satisfacción se hace necesario ajustar los sistemas de información internos para entregar una respuesta amplia e idónea con respecto a los diferente requerimiento o consultas que puedan realizar los ciudadano o usuarios de las Entidad.



## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ★★★★☆	BUENO ★★★☆☆	REGULAR ★★☆☆☆	DEFICIENTE ★☆☆☆☆	EN BLANCO ☆☆☆☆☆
<b>Nivel Central</b>	64	7	3	3	0	0
<b>UTT-1</b>	0	0	0	0	0	0
<b>UTT-2</b>	2	2	0	0	0	0
<b>UTT-3</b>	4	3	0	0	0	0
<b>UTT-4</b>	0	0	0	0	0	0
<b>UTT-5</b>	1	13	4	0	0	0
<b>UTT-6</b>	12	2	0	0	0	0
<b>UTT-7</b>	0	0	0	0	0	0
<b>UTT-8</b>	4	48	10	0	0	0
<b>UTT-9</b>	15	6	22	4	0	1
<b>UTT-10</b>	1	2	10	0	0	0
<b>UTT-11</b>	4	3	1	0	0	0
<b>UTT-12</b>	3	25	13	0	0	0
<b>UTT-13</b>	0	1	2	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>112</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	<b>37,16%</b>	<b>37,83%</b>	<b>21,95%</b>	<b>2,70%</b>	<b>0%</b>	<b>0,33%</b>

En la tabla anterior se evidencia discriminadamente la evaluación de los ciudadanos y usuarios en cada una de las calificaciones brindadas, siendo la calificación “muy bueno” la más alta con un 37,83%.

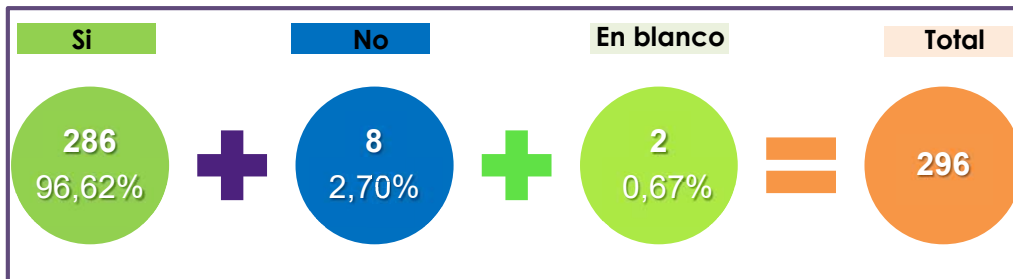
Se evidencia la importancia del cumplimiento del diligenciamiento de la atención al ciudadano o usuario que se acerca a cada punto de atención ya que se presenta fuga de información en las UTT’s que no dan cumplimiento a esta labor. La sede central debe continuar brindando las respectivas capacitaciones en el cumplimiento del proceso.



## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

- 7. ¿El servicio prestado por la Agencia de Desarrollo Rural le genera confianza y credibilidad?



Gráfica 9

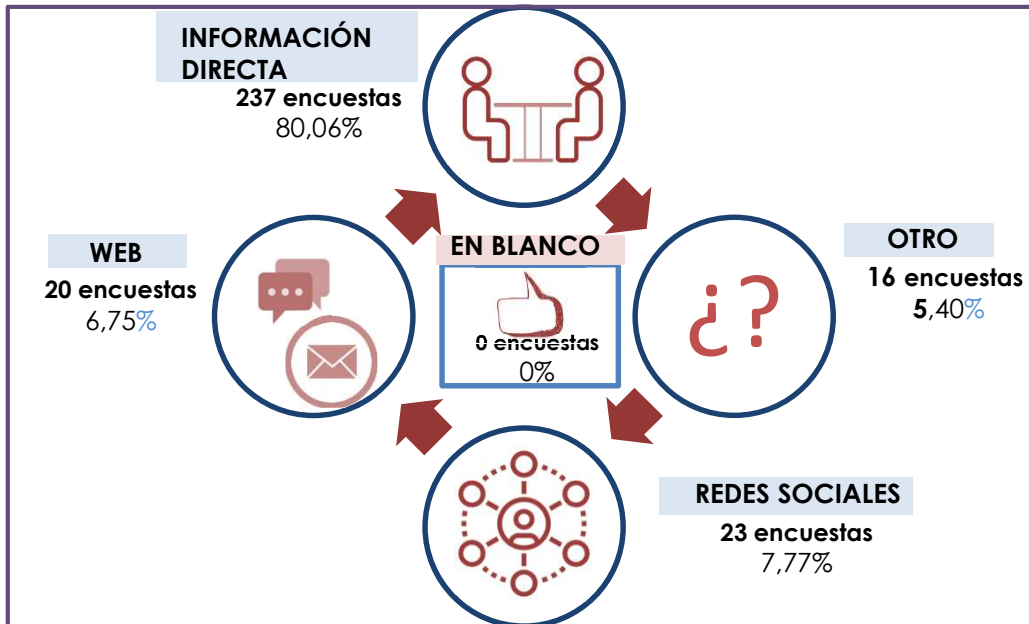
La gráfica 9 muestra un 96,62% de confianza, receptibilidad y credibilidad por parte de la población encuestada hacia la ADR y los servicios que esta ofrece en pro del desarrollo del agro colombiano.



**ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO**

**VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- 8. ¿Cómo se enteró de los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?



Gráfica 10

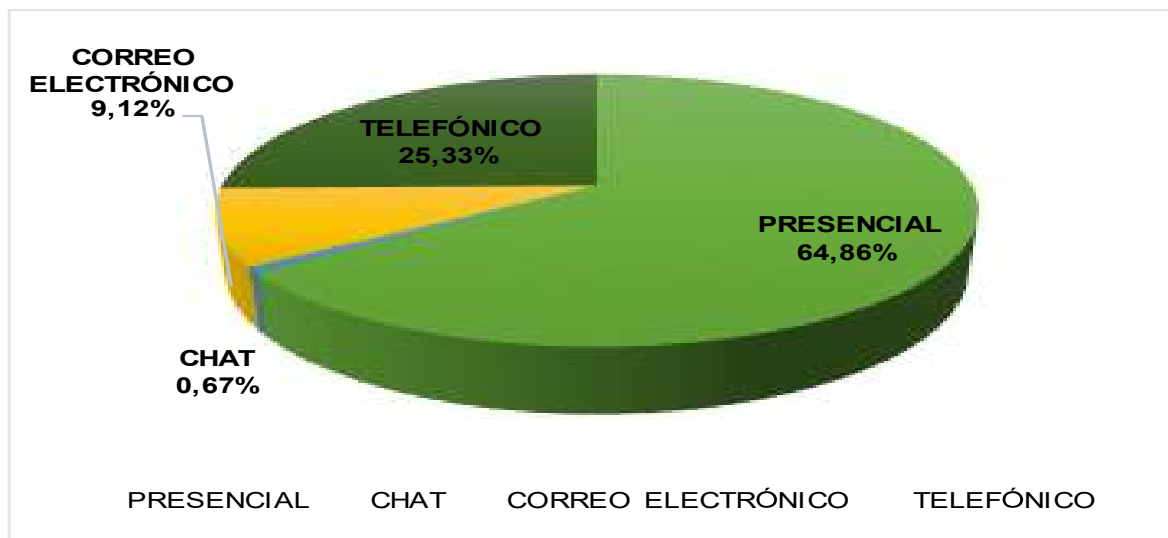
Como se puede apreciar en la gráfica 10, los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR, mayoritariamente por “información directa” es decir, conocieron de parte de un servidor público la información necesaria del trabajo entregado por la ADR, con un porcentaje del 80,06% en elección de dicha respuesta.

## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la información suministrada por los ciudadanos y/o usuarios se evidencia el retorno de estos a participar e interactuar con la Entidad por medio del canal presencial; esta dinámica presentó un auge durante el periodo evaluado gracias a la apertura progresiva de todos los puntos de atención al ciudadano de la ADR.

#### 9. ¿Cuáles fueron los medios de participación utilizados para acudir a la ADR?



Gráfica 11

En la gráfica 11 se puede observar que mayoritariamente los ciudadanos manifestaron acceder a la participación ciudadana a través del canal presencial con un porcentaje del 64,86% que reflejan 192 encuestas aplicadas de las 296 tomadas en la muestra; esto en el marco de la apertura de todos los puntos de atención al ciudadano del territorio nacional.

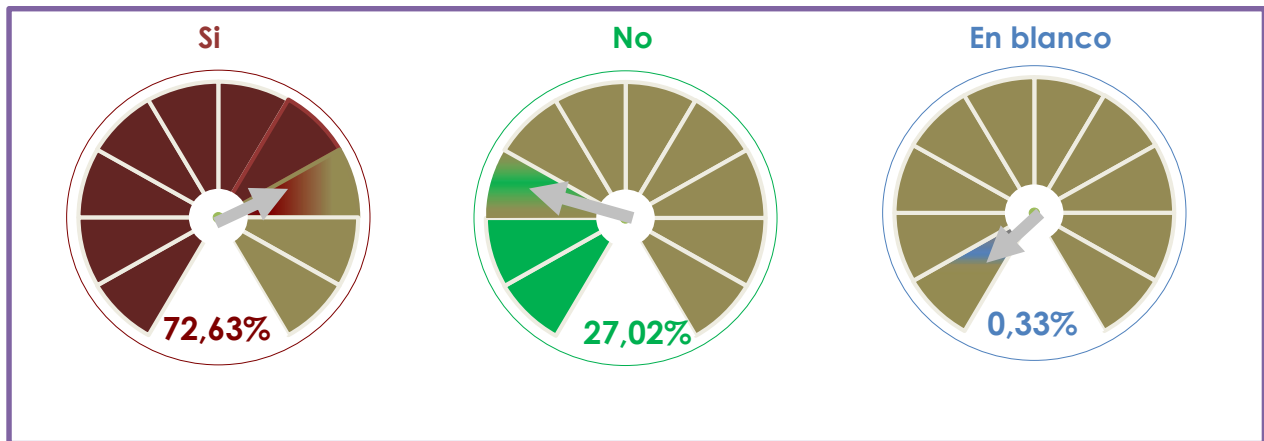
Si bien durante la contingencia se fortaleció el canal virtual, los ciudadanos continúan prefiriendo relacionarse con la Entidad de forma tradicional es decir, presencialmente.



## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 10. ¿Conoce los mecanismos para ejercer control social? En caso que su respuesta sea afirmativa, conteste la pregunta 11



Gráfica 12

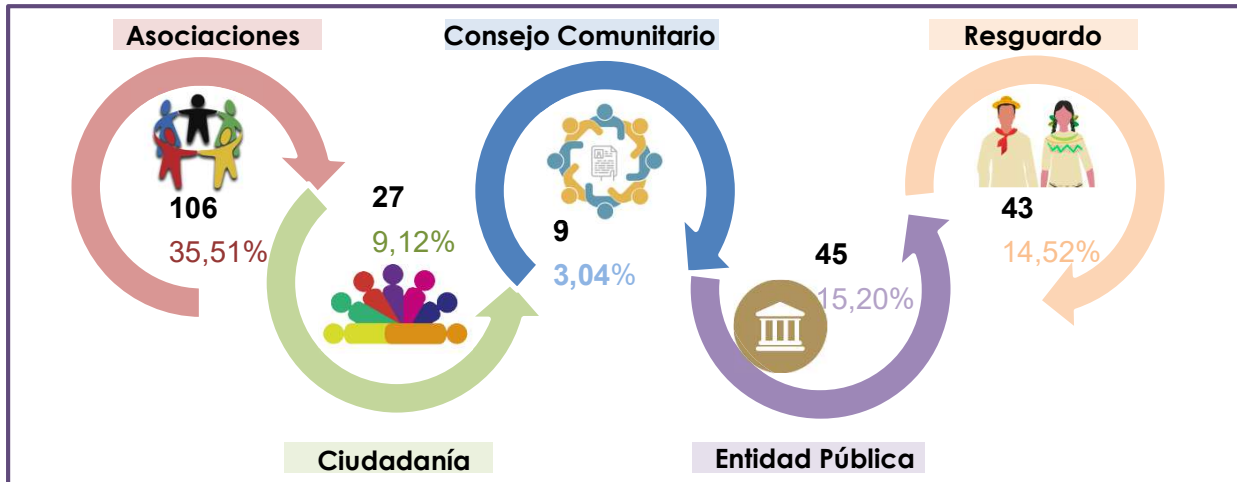
Cuando se le pregunta a los ciudadanos y/o usuarios a quienes se les aplicó la encuesta si conocen los mecanismos el 72,63% respondieron si conocerlos, sin embargo se evidencia un 27,02% correspondiente a 80 encuestas aplicadas que manifiestan no conocer los mecanismos para ejercer control social.



## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### 11. ¿ A través de que tipo de organización ejercería el control social a la ADR?



Gráfica 13

El 35,51% de la población encuestada señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones (en este conteo se encuentran las tres (3) respuestas que pese a indicar no conocer ningún mecanismo marcaron la opción de asociación en esta pregunta), el segundo mecanismo que seleccionaron los ciudadanos y/o usuarios durante el periodo evaluado se enfoca en la “entidad pública” con 45 de las 296 encuestas analizadas; cabe resaltar la cantidad de ciudadanos y/o usuarios de la muestra que reconocen y aprueban el “resguardo indígena” como medio por el cual ejercerían control social. Se debe aclarar que durante el análisis 9 de los ciudadanos que se identificaron con el tipo de organización “resguardo indígena, manifestaron en la pregunta anterior (pregunta 10) no conocer ningún tipo de mecanismo para ejercer control social, lo mismo ocurrió con 3 de las 27 encuestas analizadas de la respuesta de “ciudadanía en general”.

## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### CONCLUSIONES

- Los usuarios y/o ciudadanos prefieren participar e interactuar con la Entidad a través de su canal presencial.
- Frente a la satisfacción de la información o respuesta entregada por la Entidad los ciudadanos y usuarios contestaron afirmativamente que recibieron respuesta por la Entidad, su satisfacción frente a esta, oscila entre la calificación excelente y muy bueno mayoritariamente.
- Los usuarios afirman tener un conocimiento sobre los mecanismos para ejercer control social sobre la Entidad y manifiestan realizar este control por medio de las asociaciones o autoridades locales; durante el periodo evaluado se debe resaltar la importancia que le dieron los ciudadanos y usuarios al mecanismo “cabildo indígena”.
- La ADR continúa realizando importantes esfuerzos en potencializar y promover sus canales virtuales para continuar brindando la mayor y mejor atención al ciudadano y usuario de la Entidad.



## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### RECOMENDACIONES

- Continuar capacitando a los servidores públicos y contratistas de los Puntos de Atención al Ciudadano de las UTT's y Nivel central, con el fin de reforzar temas propios del Proceso, la atención al usuario y la oferta misional.
- Mayor compromiso por parte de las UTTs en el diligenciamiento de usuarios atendidos y a su vez la aplicación de las encuestas solicitadas.
- 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.
- Verificar las causas de las calificaciones negativas o deficientes obtenidas en algunas UTT's con el fin de construir acciones de mejora en la atención brindada.





## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y 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.

**CESAR AUGUSTO CASTAÑO JARAMILLO**  
**Secretario General**

Elaboró: Kelly Stefanía Mogollón Duarte, Contratista

Revisó: Gilma Anamaria Quintero Ocampo, Gestor T1 G9

