

ANÁLISIS TERCERA 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 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2021



ANÁLISIS TERCERA 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 preventivas, correctivas y de mejora, frente a la calidad del servicio prestado.

ALCANCE

La encuesta se realizó entre el 01 de Septiembre y el 31 de Diciembre 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 de Desarrollo Rural.

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 TERCERA 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 TERCERA 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

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



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

FICHA TÉCNICA

Marco muestral

La muestra surge al tabular las respuestas de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y usuarios atendidos mediante los canales presenciales y telefónicos de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.

355 Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:

Tamaño de la muestra	UTT	Total atenciones por UTT de Mayo - Agosto 2021	Encuestas a aplicar
	1 Santa Marta	14	3
	2 Cartagena	59	12
	3 Montería	77	15
	4 Cúcuta	7	2
	5 Medellín	56	11
	6 Manizalez	328	65
	7 Tunja	2	1
	8 Ibagué	244	49
	9 Popayán	226	46
	10 Pasto	40	8
	11 Neiva	31	6
	12 Villavicencio	167	33
	13 Cundinamarca	102	20
	Sede central	420	84
	TOTAL ADR	1773	355



ANÁLISIS TERCERA 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, virtual y presencial.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 01 de Septiembre al 31 de Diciembre de 2021.
Incentivos	Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregaron incentivos 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 mayo al 31 de agosto de 2021.



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

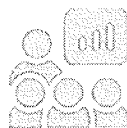
Observaciones: Sin observaciones.



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

CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta



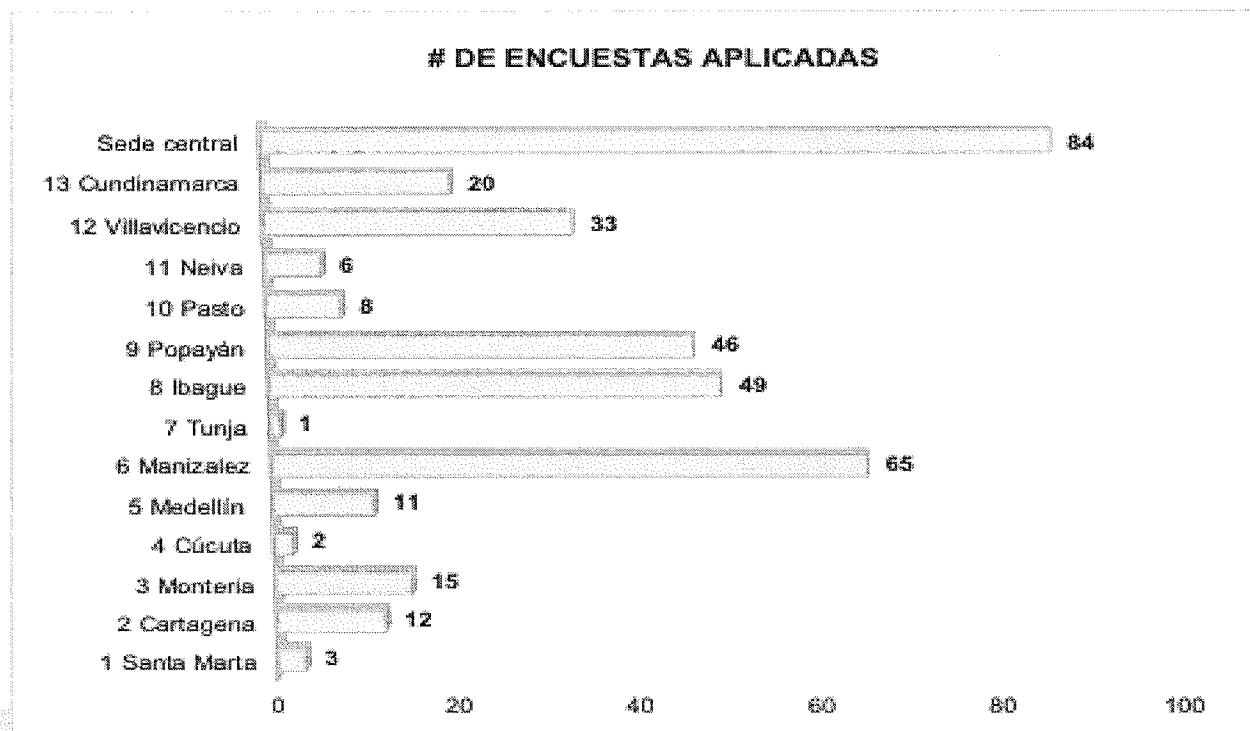
PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
258	96	0
72,67%	27,04%	0
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 355		

En la revisión de la información se evidenció que una (1) encuesta no se diligenció en este espacio correspondiente al 0,28% del total.

Gráfica 1

ANÁLISIS

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 2



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

ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el tercer periodo evaluado de la vigencia 2021, comprendido entre el mes de septiembre y diciembre, los ciudadanos se relacionaron y participaron en su mayoría de forma presencial con la Entidad; el canal presencial ha retomado la preferencia de los ciudadanos a la hora de interactuar con la Entidad, con lo que los diferentes puntos de atención han respondido positivamente brindando una atención inmediata a los ciudadanos y usuarios que asisten a nivel nacional, como se puede observar en la siguiente gráfica. Trescientos ocho (308) ciudadanos de los trescientos cincuenta y cinco (355) encuestados manifestaron que fueron atendidos en un tiempo calificado como “inmediato”.

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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



Gráfica 3

En la gráfica 3 se puede observar que, los ciudadanos se sintieron priorizados a la hora de interactuar con la Entidad por los diferentes canales evaluados.

En el diligenciamiento del formato de encuesta, se evidenciaron algunas casillas no diligenciadas en esta pregunta, lo que no permite la verificación exacta de la satisfacción del usuario y/o ciudadano encuestado.

El rango de espera de 10 y 20 minutos concentra cuarenta y dos (42) de las trescientas cincuenta y cinco (355) encuestas aplicadas; se presentaron dos (2) casos en los cuales los ciudadanos tuvieron que esperar en el rango de 21 – 30 min para ser atendidos.

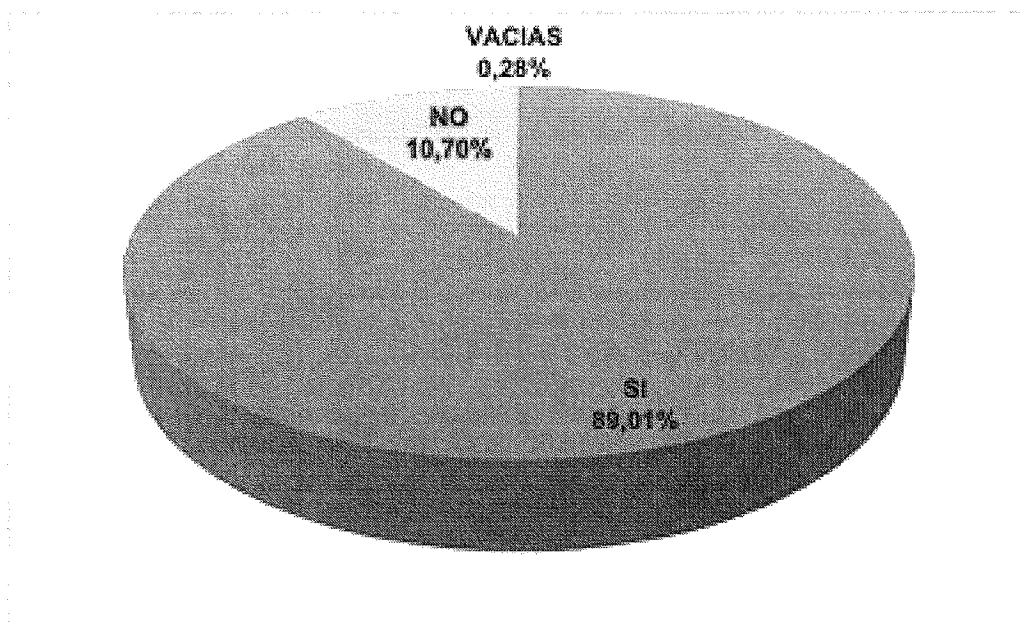


ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

La Agencia ha participado de manera presencial en las ferias de servicio al ciudadano y en los mercados campesinos, dando a conocer los trámites y servicios que brinda la Entidad y con esto lograr el reconocimiento en el territorio nacional; sin embargo, el 10,70% de los ciudadanos encuestados manifiesta no conocer los trámites o servicios con los que cuenta la Entidad.



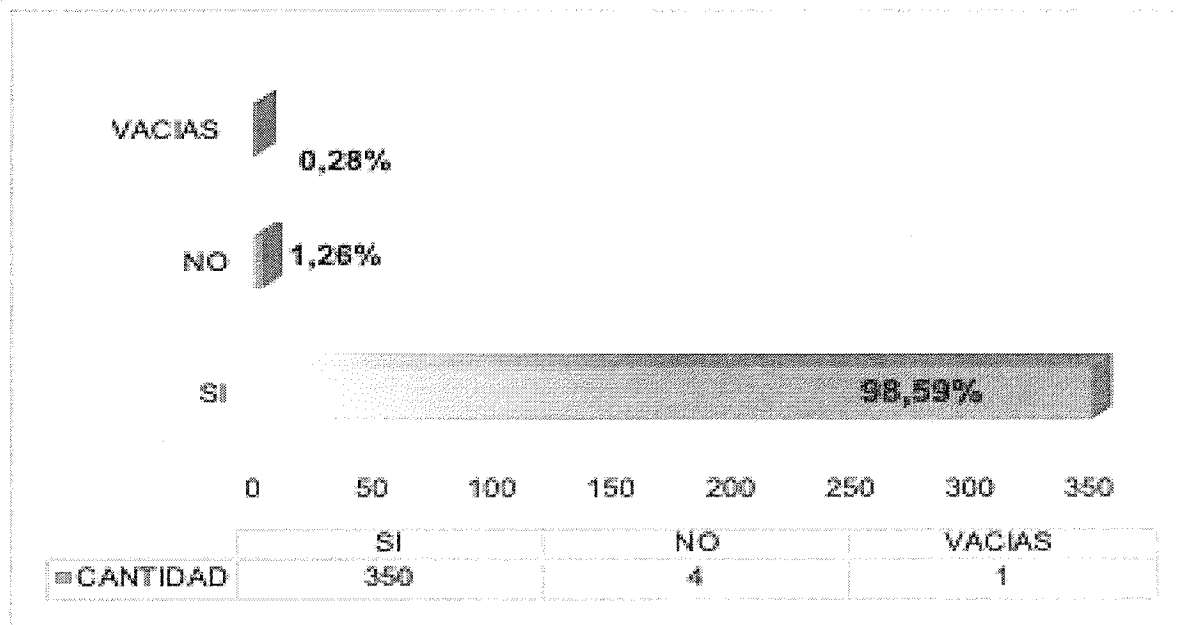
Gráfica 4



ANÁLISIS TERCERA 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 las trescientas cincuenta y cinco (355) encuestas aplicadas se observa que el 99,59% de las respuestas entregadas por los ciudadanos, manifiestan estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por el servidor público y/o contratista de la ADR.

Si bien el porcentaje de información suministrada es 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, trámites y servicios con el propósito de que la atención se realice de manera integral.



El campo
es de todos

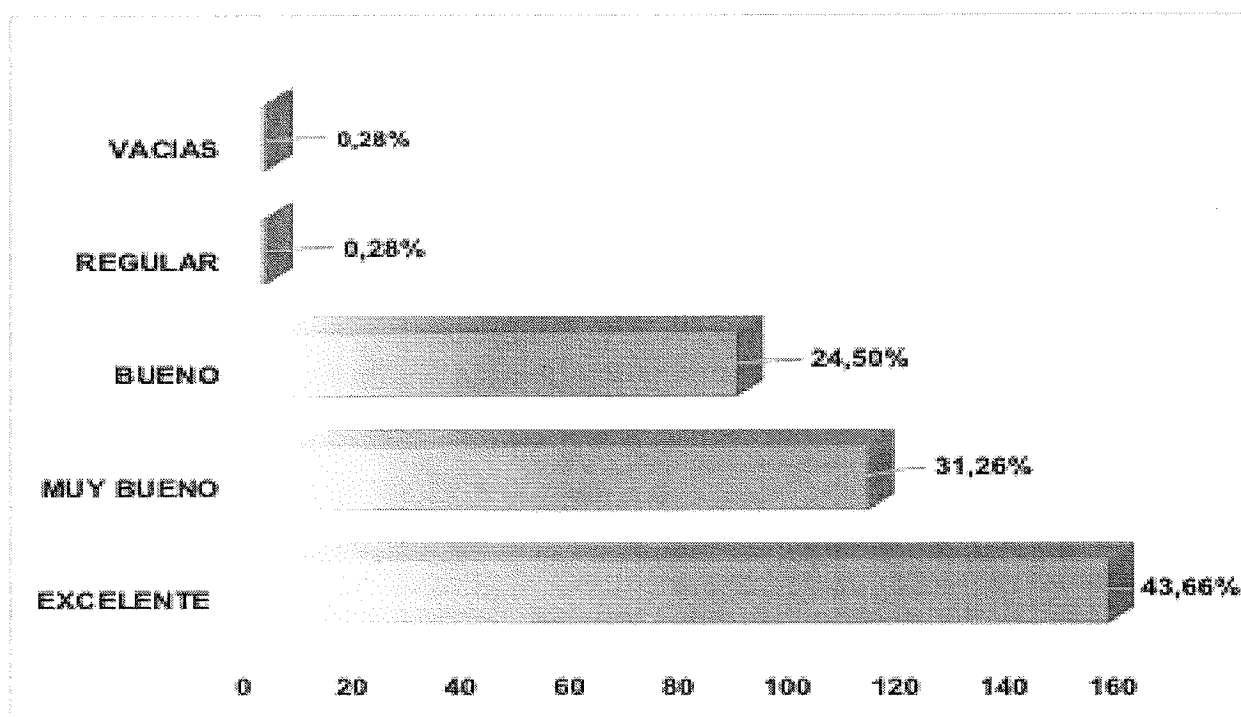
Minagricultura

ANÁLISIS TERCERA 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 en la prestación del servicio de atención al ciudadano, se puede evidenciar en la gráfica 6, que la mayor concentración de respuestas se encuentran en la calificación “*excelente*” y “*muy bueno*”, estas respuestas concentran aproximadamente el 75% del total de la muestra realizada; si bien se tiene un nivel de satisfacción excelente, en un 43,66%, se debe continuar preparando a los enlaces y fortaleciendo la información en los puntos de atención al ciudadano de la ADR para mantener y aumentar el porcentaje de excelencia.



Gráfica 6

Adicionalmente se observa un 24,50% correspondiente a ochenta y siete (87) encuestas de las trescientas cincuenta y cinco (355) aplicadas con la clasificación “*bueno*”. Por lo cual, se debe promover la atención de calidad en todas las Unidades Técnicas Territoriales y la Sede Central para migrar dicha calificación a la más alta de las calificaciones.

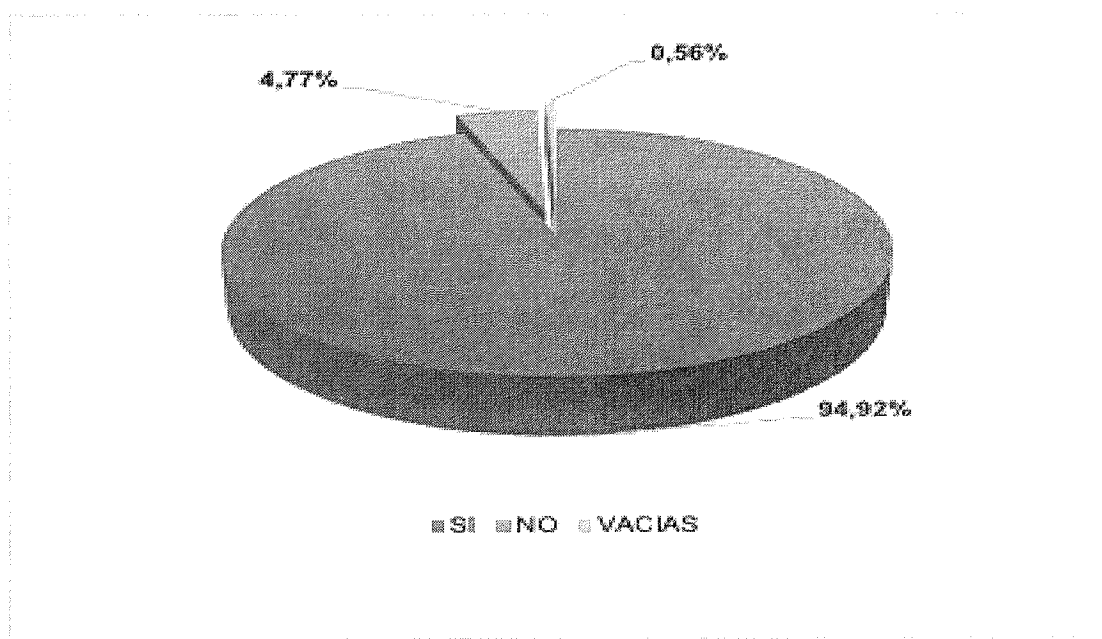
ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE GESTIÓN

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

De acuerdo con la gráfica 7, se puede observar que la satisfacción del ciudadano o usuario con respecto a su requerimiento y/o consulta fue positiva, teniendo un 94,92% de satisfacción reflejado en esta respuesta, este porcentaje corresponde a trescientas treinta y siete (337) encuestas de las trescientas cincuenta y cinco (355) aplicadas.

Ahora bien el 4,77% corresponden a una respuesta negativa por parte de los ciudadanos, ellos es dieciséis (16) del total de las encuestas aplicadas.

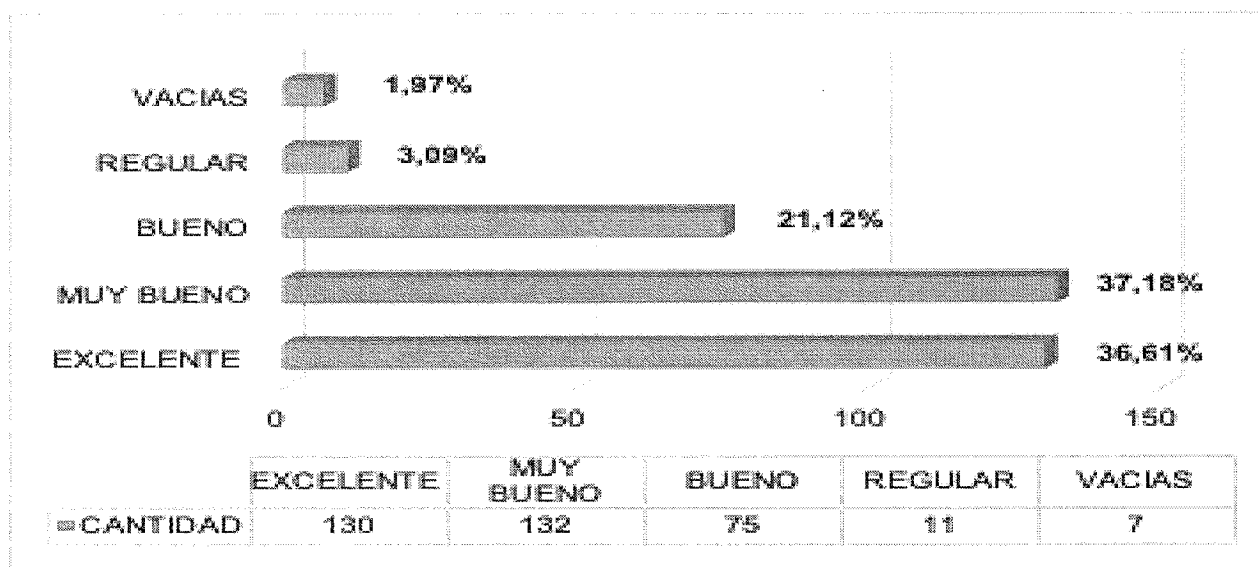


Gráfica 7

ANÁLISIS TERCERA 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

Se puede observar en la Gráfica 8 que la información con respecto al requerimiento y/o información solicitada por parte de los ciudadanos y usuarios, en su mayoría lo calificaron como “muy bueno”, seguido de la calificación “excelente” con un 36,61% correspondiente a ciento treinta (130) encuestas de las trescientas cincuenta y cinco (355) aplicadas, sin embargo, se visualiza un 3,09% correspondiente a once (11) encuestas, en las que los ciudadanos manifiestan que la información suministrada por el servidor público fue “regular”.

Con respecto a la cantidad de casillas sin marcar (7), en las capacitaciones se debe continuar insistiendo en la verificación del diligenciamiento total de la encuesta, esto en pro de conocer la satisfacción de la atención realizada y la información suministrada.

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

VARIABLE DE GESTIÓN

	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ★★★★☆	BUENO ★★★☆☆	REGULAR ★★☆☆☆	DEFICIENTE ★☆☆☆☆	EN BLANCO ☆☆☆☆☆
Nivel Central	40	28	7	3	1	6
UTT-1	1	2	0	0	0	0
UTT-2	6	5	2	0	0	0
UTT-3	5	7	3	0	0	0
UTT-4	1	4	0	0	0	0
UTT-5	6	5	0	0	0	0
UTT-6	32	26	7	0	0	0
UTT-7	1	0	0	0	0	0
UTT-8	8	17	23	0	0	1
UTT-9	22	13	10	1	0	
UTT-10	0	5	3	0	0	0
UTT-11	2	1	2	1	0	0
UTT-12	6	18	9	0	0	0
UTT-13	0	4	10	6	0	0
TOTAL	130	132	75	11	1	7
	36,61%	37,18%	21,12%	3,09%	0,28%	1,97%

En la tabla anterior se detalla la respuesta de los ciudadanos y usuarios en cada una de las calificaciones brindadas, siendo la calificación “muy bueno” la más alta con un 37,18%.

Así mismo, se evidencia la importancia que en los puntos de atención al ciudadano se cumpla con el diligenciamiento de los formatos cuando el ciudadano o usuario se acerque a la ADR, evitando con ello la fuga de información en las UTT's.

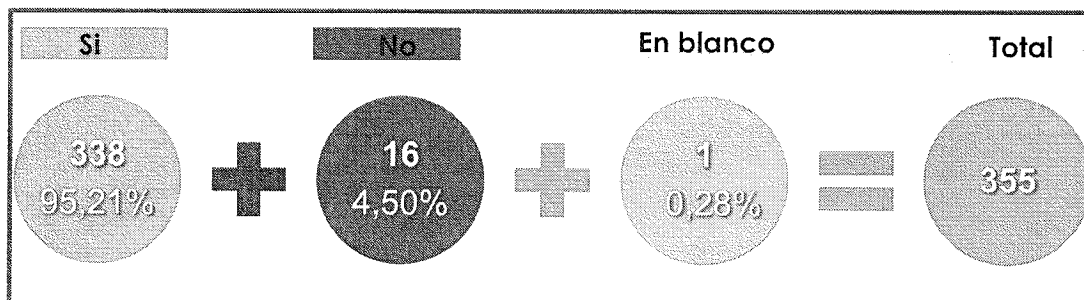
La sede central debe continuar brindando las respectivas capacitaciones en el cumplimiento del proceso y hacer especial énfasis en las calificaciones que muestran una calificación “regular” o “deficiente”.



ANÁLISIS TERCERA 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?



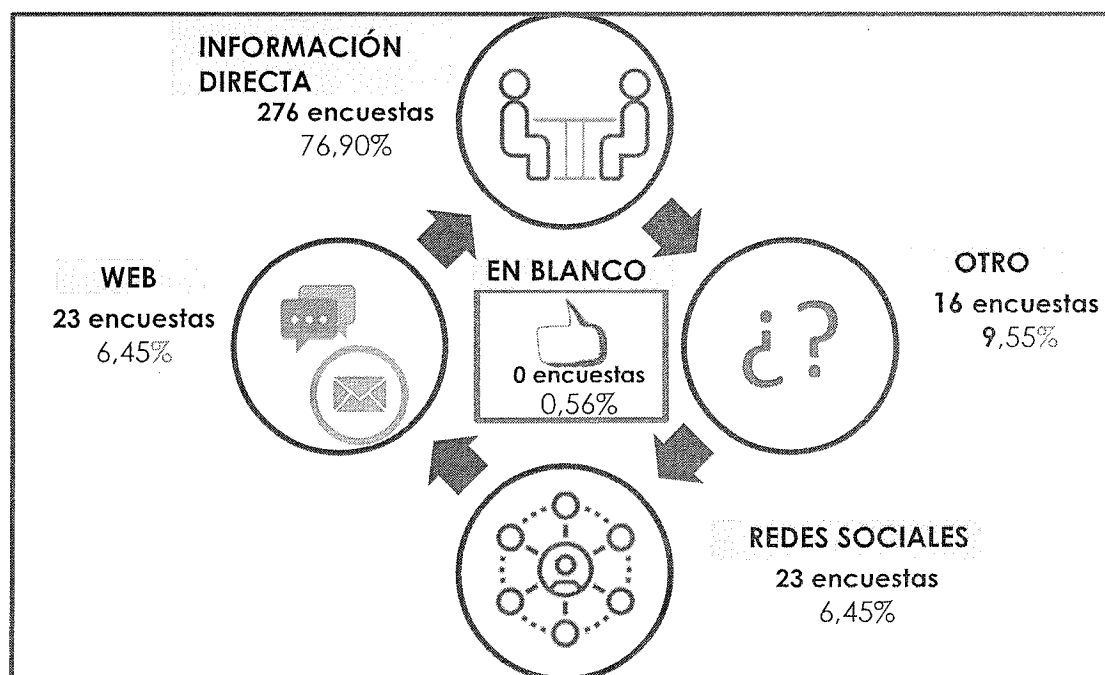
Gráfica 9

La gráfica 9 muestra que, a un 95,21% de los encuestados, los servicios prestados por la ADR le han generado confianza y credibilidad.

ANÁLISIS TERCERA 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 por medio de un servidor público la información necesaria. Lo anterior, con un porcentaje del 76,90% correspondiente a doscientas setenta y seis (276) encuestas.

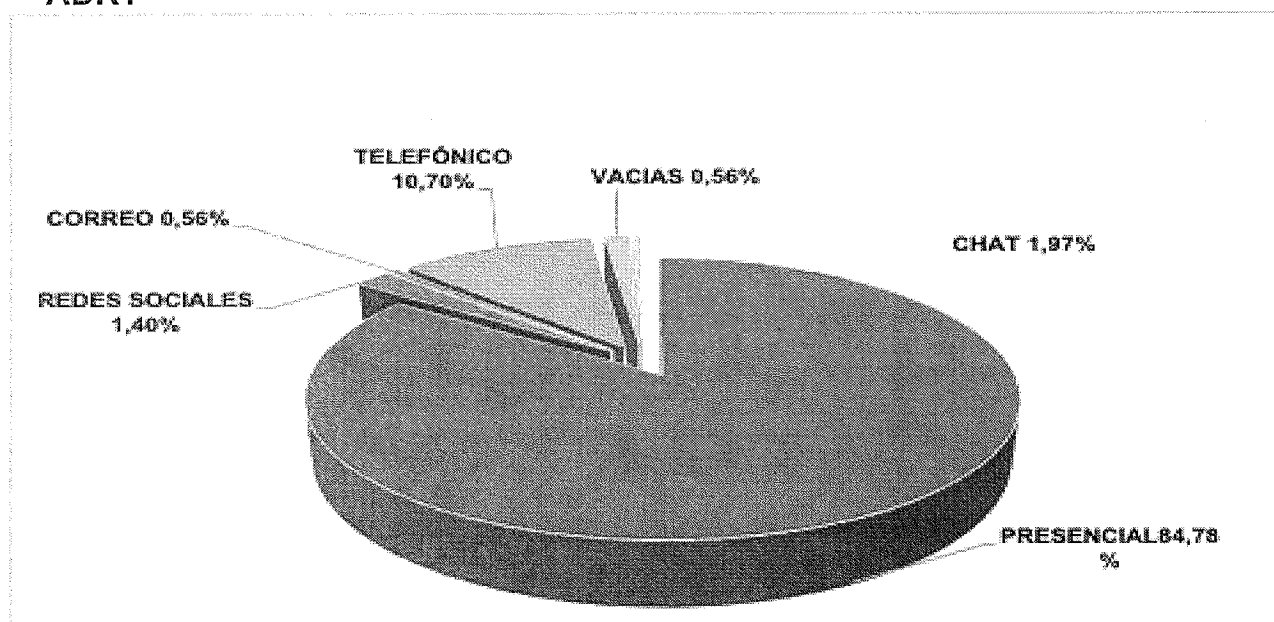


ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

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 y acercarse a la Entidad a través del canal presencial, con un porcentaje del 84,78% equivalente a trescientas una (301) encuestas aplicadas de las trescientas cincuenta y cinco (355). Lo anterior, gracias a la activación progresiva y apertura de los puntos de atención al ciudadano a nivel nacional.

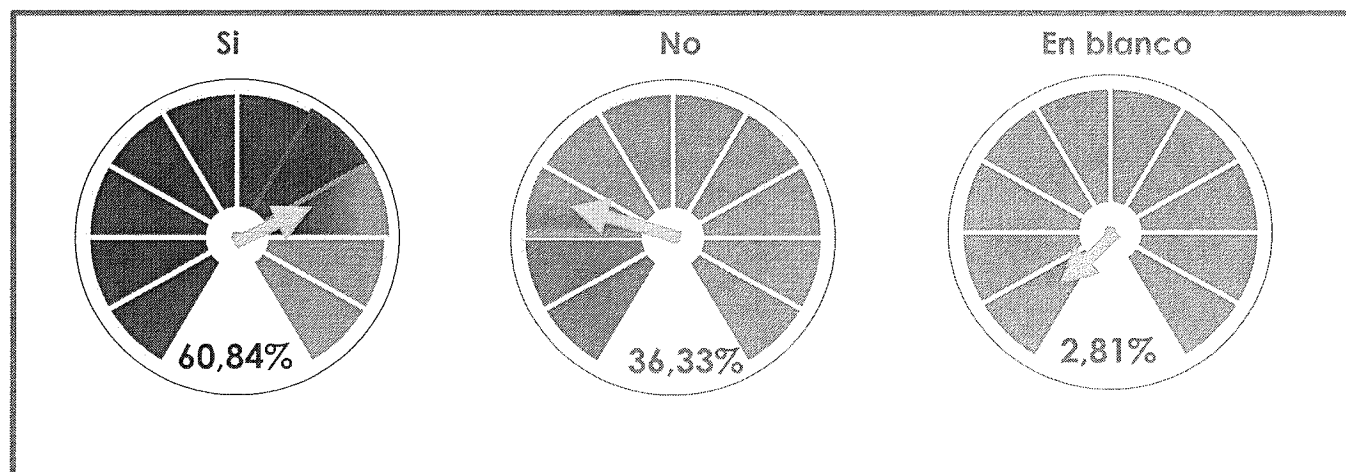
Se reitera la importancia de verificar que la encuesta sea contestada en su totalidad y evitar preguntas sin respuestas.



ANÁLISIS TERCERA 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

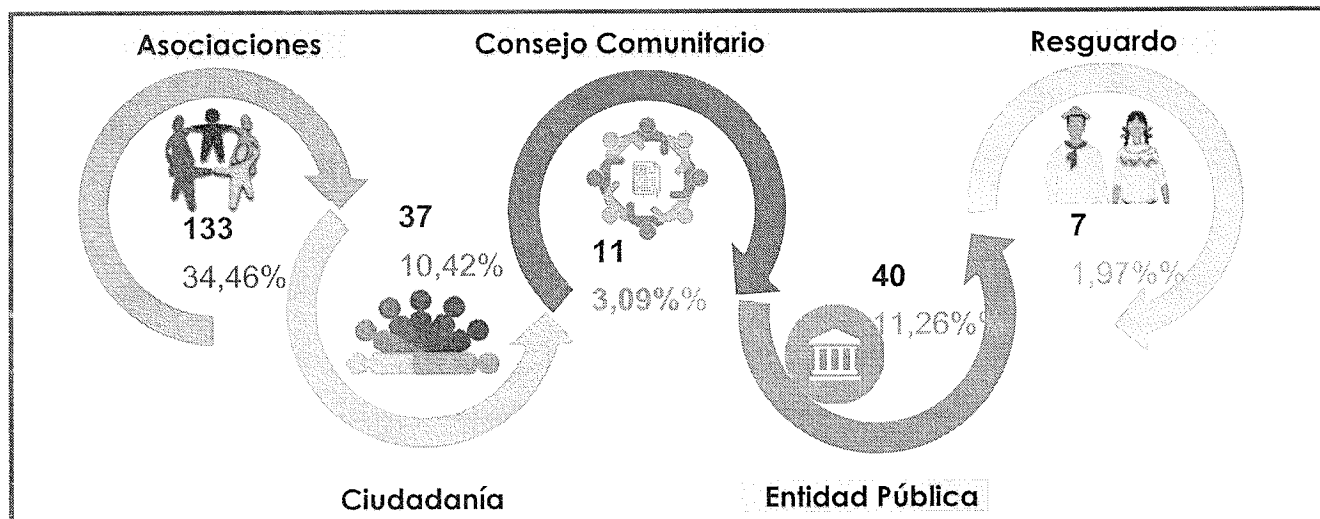
Cuando se le pregunta a los ciudadanos y/o usuarios a quienes se les aplicó la encuesta si conocen los mecanismos para ejercer el control social, el 60,84% respondieron que “si” los conocen, mientras que el 36,33% correspondiente a ciento veintinueve (129) encuestados manifiestan “no conocer los mecanismos para ejercer control social”.

La Agencia de Desarrollo Rural, debe fortalecer, promover e incentivar el conocimiento de los mecanismo para ejercer control social, debido a que, el análisis muestra falencias, vacíos y carencias con respecto a ello.

ANÁLISIS TERCERA 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 34,46% de la población encuestada señaló que, ejercerían control social a la ADR mediante las “Asociaciones” (tres respuestas corresponden a ciudadanos que en la pregunta 10 contestaron “no conocer mecanismo de control social”).

El segundo mecanismo que seleccionaron los ciudadanos y/o usuarios durante el periodo evaluado es la “entidad pública” con cuarenta (40) de las trescientas cincuenta y cinco (355) encuestas analizadas.

Treinta y siete (37) ciudadanos contestaron que el control social se ejercería por medio de la “ciudadanía”, sin embargo, once (11) de ellas corresponden a ciudadanos que en la pregunta numero 10 contestaron “no conocer mecanismos de control social”.

Cabe resaltar el conocimiento que tienen los ciudadanos sobre las organizaciones o mecanismos para ejercer control social a las entidades públicas, específicamente a la ADR.

ANÁLISIS TERCERA 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 del canal presencial.
- Frente a la satisfacción de la información o respuesta entregada, los ciudadanos y usuarios contestaron que recibieron respuesta favorable, oportuna y precisa por parte de la Entidad. La calificación mayoritaria fue “excelente” y “muy bueno”.
- Los usuarios en su mayoría afirman tener conocimiento sobre los mecanismos para ejercer control social sobre la Entidad y manifiestan que lo realizarían por medio de las “asociaciones” o “Entidades públicas”.
- La ADR se esfuerza continuamente para potencializar y promover todos sus canales de atención, brindando la mayor y mejor atención al ciudadano y usuario de la Entidad.
- La ADR realiza un trabajo continuo para brindar la mayor y mejor información de los procesos y convocatorias en las cuales los ciudadanos se vinculan con la Entidad, esto así, con el propósito de lograr la mejor experiencia del ciudadano con la ADR.

ANÁLISIS TERCERA 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 UTT's en el diligenciamiento de usuarios atendidos y a su vez la aplicación de las encuestas solicitadas.
- Implementar capacitaciones a los enlaces de las UTT's con respecto al diligenciamiento de las encuestas de calidad de servicio y satisfacción del ciudadano y del usuario, con el fin de aumentar el buen diligenciamiento de la encuesta y reducir las respuestas vacías.
- Verificar las causas de las calificaciones negativas o deficientes obtenidas en algunas UTT's y/o Sede central con el fin de construir acciones de mejora en la atención brindada.
- Continuar con la divulgación digital sobre los trámites y servicios brindados por la Entidad; promover la divulgación del portafolio de trámites y servicios que se encuentra disponible en la página web de la Entidad.



ADR
Agencia de Desarrollo Rural
Construyendo progreso

ANÁLISIS TERCERA 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
Juliana Andrea Ortiz Bohórquez, Contratista



**El campo
es de todos**

Minagricultura