



ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº : _____



El campo es de todos

Minagricultura

Código: F-PAC-004

Versión: 5

Página 1 de 1

Fecha: _____ Dependencia/Sede Central: _____

Ciudad: _____ UTT Nº : _____

Nombre del ciudadano encuestado: _____ Teléfono: _____

Tema de Consulta: _____

Canal usado para aplicar la encuesta: Presencial Telefónico Correo Chat

Nombre del Servidor Público que aplica la encuesta: _____

Variable	Atributo	Preguntas	Opciones de Respuestas				
PERCEPCIÓN	Oportunidad	1. Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?	Inmediato	Entre 10 y 20 minutos	Entre 21 y 30 minutos	Más de 30 minutos	
	Conocimiento	2. ¿Conoce los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?	SI		NO		
	Calidad de Información	3. ¿La asesoría e información suministrada fue acorde con lo solicitado?	SI		NO		
	Satisfacción	4. ¿Cómo califica usted la atención que le presta el servidor del Punto de Atención al Ciudadano?	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
GESTIÓN	Efectividad	5. ¿La Agencia de Desarrollo Rural le dio respuesta efectiva a su requerimiento?	SI		NO		
	Oportunidad	6. ¿La información suministrada por la Entidad con respecto a su requerimiento fue?	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	Confianza	7. ¿El servicio prestado por la Agencia de Desarrollo Rural le genera confianza y credibilidad?	SI		NO		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Reconocimiento	8. ¿Cómo se enteró de los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?	Información Directa	Redes Sociales	Web	Otro, ¿cual?	
		9. ¿Cuáles fueron los medios de participación utilizados para acudir a la ADR?	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Redes sociales
		10. ¿Conoce los mecanismos para ejercer control social? En caso de que su respuesta sea afirmativa, conteste la pregunta 11.	SI		NO		
		11. ¿A través de qué tipo de organización ejercería el control social a la ADR?	Asociaciones	Consejo Comunitario	Resguardo o Cabildo Indígena	Entidades Públicas	Ciudadanía en general

Cuéntenos sus observaciones o sugerencias sobre los aspectos que considera que debemos mejorar para lograr el cumplimiento de sus expectativas:

Gracias, estamos mejorando para prestarle un buen servicio.

La ADR protege los datos personales, por tal razón informamos que cuenta con el derecho a consultas, requerimientos o reclamos en los canales de atención dispuestos en el portal www.adr.gov.co, donde también podrá acceder a la Política de Tratamiento de Datos Personales.