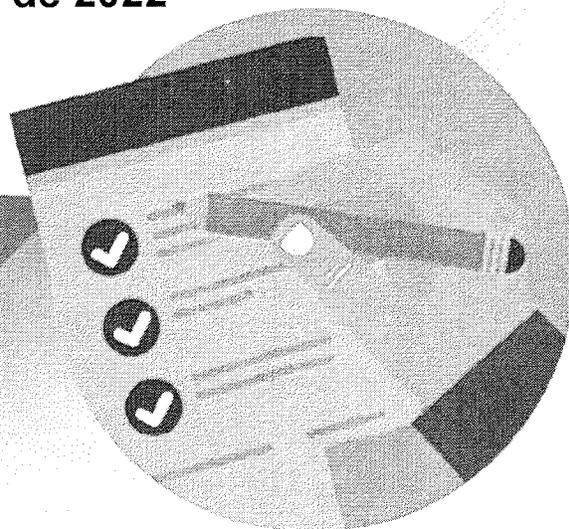


# **ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y USUARIO**

**Secretaria 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 mayo al 31 de agosto de 2022**



## **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 01 de mayo y el 31 de agosto de 2022, 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 y presencial.

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 enteró 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 presencia, telefónica y virtual 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	<p>La muestra se crea al consolidar el total de los ciudadanos atendidos en el cuatrimestre inmediatamente anterior por los canales presencial y telefónico, una vez realizado esto. Se toma el 20% del total de los ciudadanos atendidos en dicho periodo, en los canales mencionados y se realiza la aplicación de las encuestas conforme a la muestra como se observa en la siguiente tabla:</p>
----------------	---

**586** Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:

Tamaño de la muestra

UTT	Total atenciones por UTT de Ene - Abr 2022	Encuestas a aplicar
1 Santa Marta	16	4
2 Cartagena	219	44
3 Montería	98	20
4 Cúcuta	17	4
5 Medellín	24	5
6 Manizalez	807	161
7 Tunja	22	5
8 Ibagué	347	69
9 Popayán	540	108
10 Pasto	216	43
11 Neiva	124	25
12 Villavicencio	101	21
13 Cundinamarca	43	7
Sede central	350	70
<b>TOTAL ADR</b>	<b>2924</b>	<b>586</b>

FJA19

FJA21



## 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, presencial y virtual.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 01 de mayo al 31 de agosto de 2022.
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 del 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 01 de mayo al 31 de agosto de 2021.



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

### OBSERVACIONES

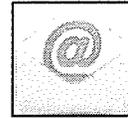
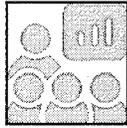
- No se presentaron observaciones para el análisis de las encuestas en la segunda entrega de resultados.



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

## CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta

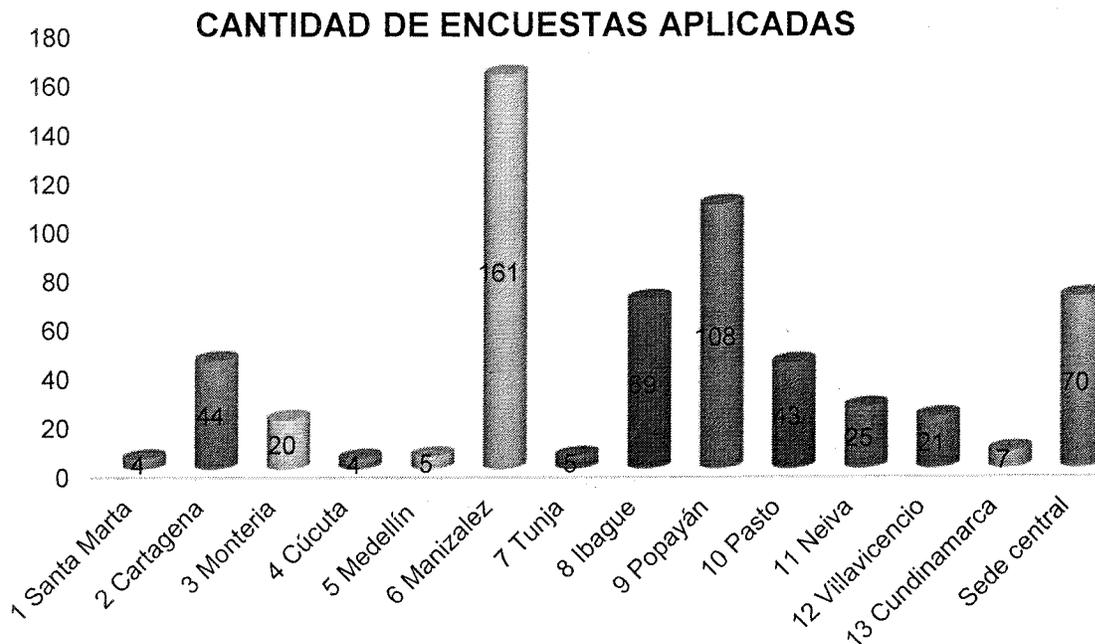


PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
476	110	0
81,22%	18,77%	0
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 586		

Gráfica 1

## ANÁLISIS

### ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 2

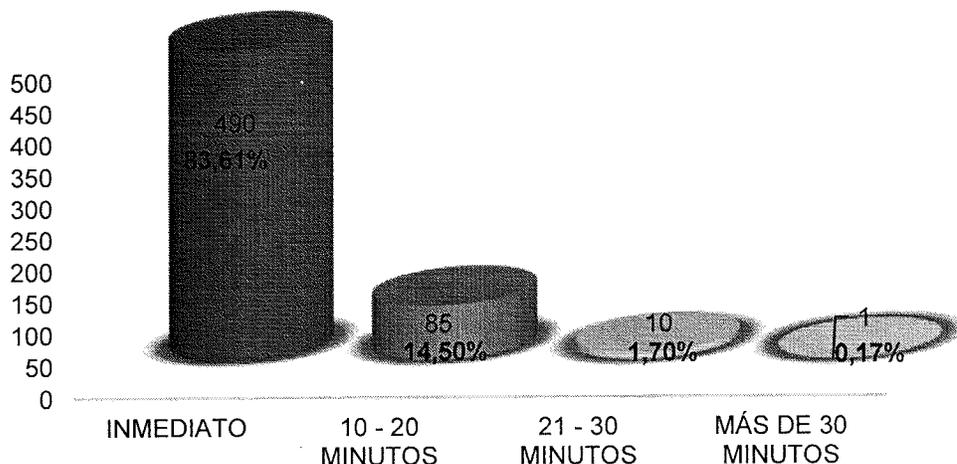
## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### ENCUESTAS APLICADAS EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN

Para el segundo periodo evaluado de la vigencia 2022, comprendido entre los meses de mayo y agosto, los ciudadanos han retomado su favoritismo por la atención presencial y han incrementado su participación y relacionamiento con la Entidad de forma exponencial en comparación con los periodos anteriores. La Entidad ha realizado grandes esfuerzos por mejorar el servicio de atención a los ciudadanos y usuarios; una de las recomendaciones de mejora siempre será entregar una atención eficaz e inmediata a quienes se acercan a los puntos de atención o consultan por cualquier canal los trámites y servicios brindados. El tiempo de espera de los ciudadanos y usuarios se condensa en mayor medida en la inmediatez de la atención como se observa en el grafico:

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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



Gráfica 3

En la gráfica 3, se puede evidenciar, como se manifestó anteriormente que, los ciudadanos se sintieron priorizados a la hora de interactuar con la Entidad por los diferentes canales evaluados, dado con en un mayor porcentaje fueron atendidos de manera inmediata.

De las 586 encuestas analizadas, 490 correspondientes a el 83,61% fueron calificadas por una atención inmediata; que como se mencionó antes, la Entidad ha realizado esfuerzos en la mejora de los tiempos de atención.

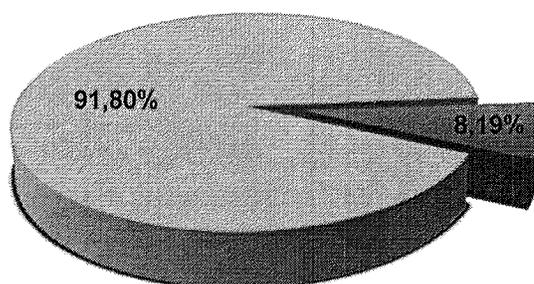
## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

La Agencias de Desarrollo Rural continúa participando en los diferentes eventos organizados por Función Pública y continúa apoyando las actividades del servicio de apoyo a la comercialización como lo son los mercados campesinos, agroferias, entre otras estrategias que desarrolla dicha área, gracias a dicha participación ha aumentado el conocimiento de los ciudadanos en los trámites y servicios que la ADR ofrece, situación reflejada en el resultado de la anunciada pregunta.

### ¿CONOCE LOS TRÁMITES DE LA ADR?



■ SI ■ NO

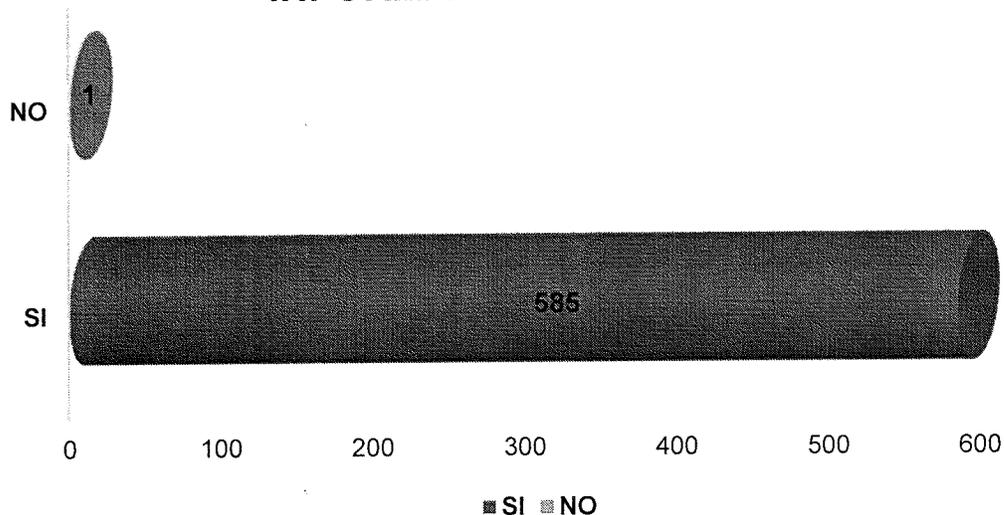
Gráfica 4

## 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?

### INFORMACIÓN ACORDE



Grafica 5

El 99,82% de los ciudadanos encuestados, correspondiente a 585 encuestas de las 586 analizadas, manifiestan estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por el funcionario y/o contratista de la ADR que brindó la atención, resultado positivo que refleja el continuo trabajo que se viene realizando desde Atención al Ciudadano, en el continuo mejoramiento en la adecuada atención a la ciudadanía.

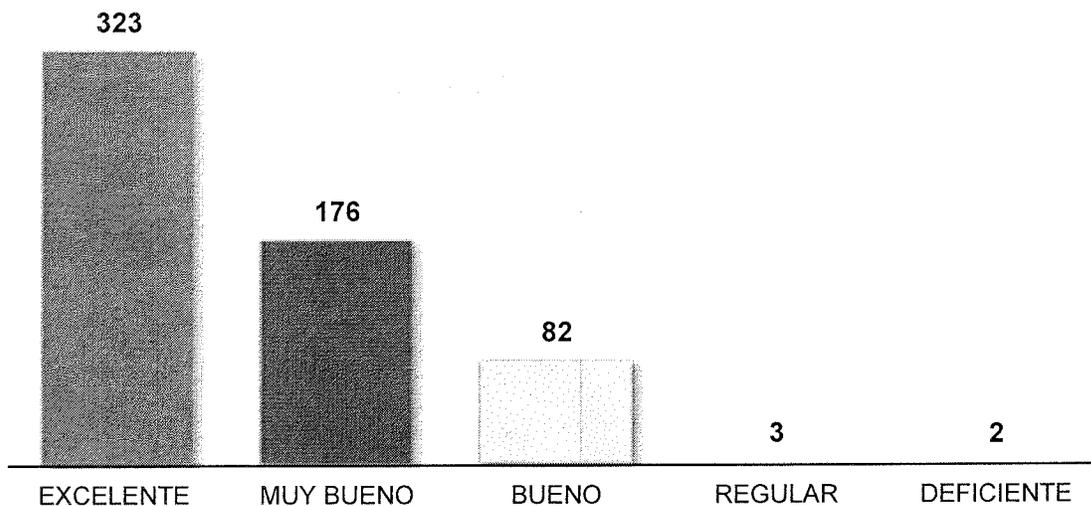
## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### 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 la respuesta con un mayor porcentaje es *excelente*, con una representación del 55,11%, correspondiente a 323 encuestas analizadas, como se puede observar en la gráfica; si bien, las siguientes respuestas que concentran alrededor del 45% del total de las encuestas se encuentran entre *muy bueno* y *bueno*; se debe seguir en el continuo fortalecimiento del buen servicio y la prestación del mismo.

### ATENCIÓN DEL SERVIDOR



Gráfica 6

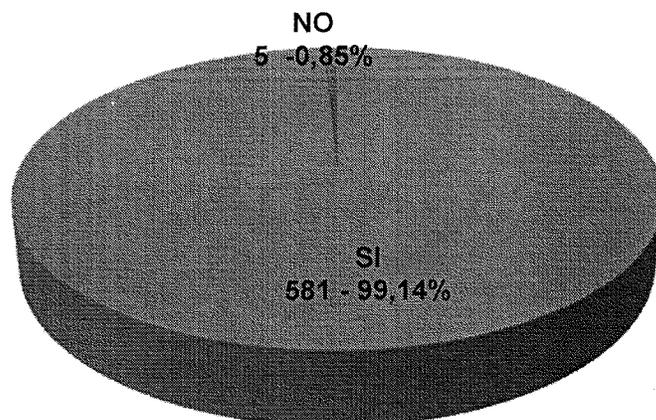
## ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### 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 positiva, teniendo un 99,14% de satisfacción, este porcentaje corresponde a 581 encuestas de las 586 analizadas; así las cosas, si bien, la respuesta efectiva de la entidad es satisfactoria con un alto porcentaje positivo, se debe seguir trabajando en poder aumentar la posibilidad de que el ciudadano y/o usuario reciba una respuesta efectiva en su consulta.

### RESPUESTA EFECTIVA



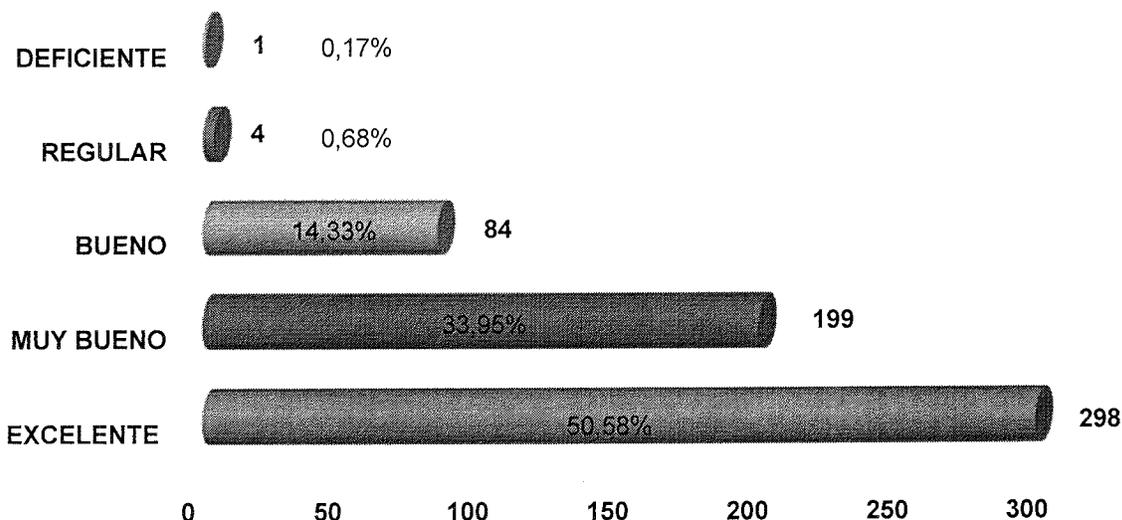
Gráfica 7



## 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 2022, se continúa observando como se evidencia en la Gráfica 8, una calificación favorable para la Entidad; si bien en la pregunta anterior, los ciudadanos manifestaron estar satisfechos con la respuesta al requerimiento, en esta pregunta se puede decir que la calidad de la información entregada por la Entidad tuvo variaciones en los rangos de excelente, muy bueno y bueno los cuales abarcan el 99% de las encuestas analizadas.

Si bien, los ciudadanos y/o usuarios recibieron su respuesta y manifestaron estar satisfechos con la misma, en la calificación se observa la variación de la satisfacción, teniendo unos muy satisfechos con una calificación excelente y otra mayoría con una satisfacción buena y muy buena dependiendo de la necesidad y la calidad de la información suministrada por la 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 ☆☆☆☆
Nivel Central	38	26	6	0	0	0
UTT-1	1	3	0	0	0	0
UTT-2	20	24	0	0	0	0
UTT-3	8	7	5	0	0	0
UTT-4	2	0	1	1	0	0
UTT-5	2	3	0	0	0	0
UTT-6	140	21	0	0	0	0
UTT-7	2	3	0	0	0	0
UTT-8	26	28	13	1	1	0
UTT-9	36	38	33	1	0	0
UTT-10	7	23	13	0	0	0
UTT-11	4	13	8	0	0	0
UTT-12	9	8	3	1	0	0
UTT-13	3	2	2	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>199</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>50,58%</b>	<b>33,95%</b>	<b>14,33%</b>	<b>0,68%</b>	<b>0,17%</b>	<b>0</b>

En la tabla anterior se detalla la evaluación de los ciudadanos y usuarios en cada una de las calificaciones brindadas, siendo la calificación "excelente" la más alta con un 50,58%; la UTT 8 que se encuentra en Ibagué y cobija el departamento del Tolima cuenta con una calificación deficiente en 1 de las encuestas analizadas, se debe evaluar dicha calificación para migrar a mejores calificaciones.

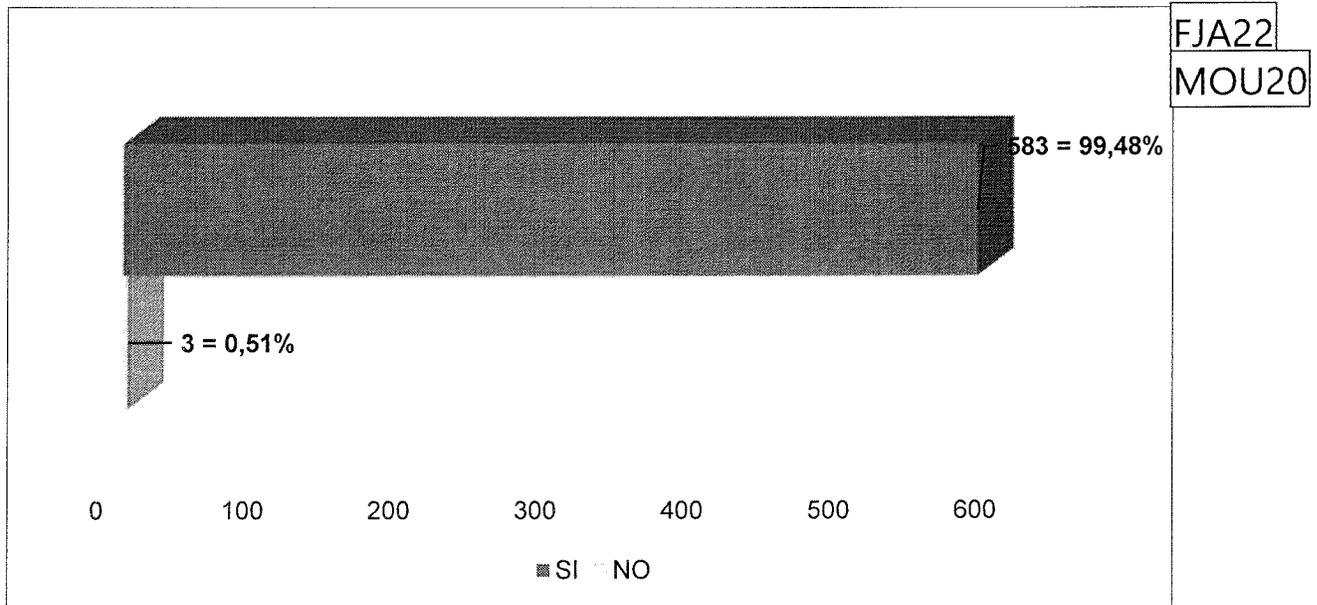
Cabe resaltar el gran esfuerzo que han realizado los Puntos de Atención de las Utt's y la Sede Central en mantener las mejores observaciones (excelente y muy bueno) en la entrega de la mejor información a cualquier requerimiento y/o consulta.



## 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?



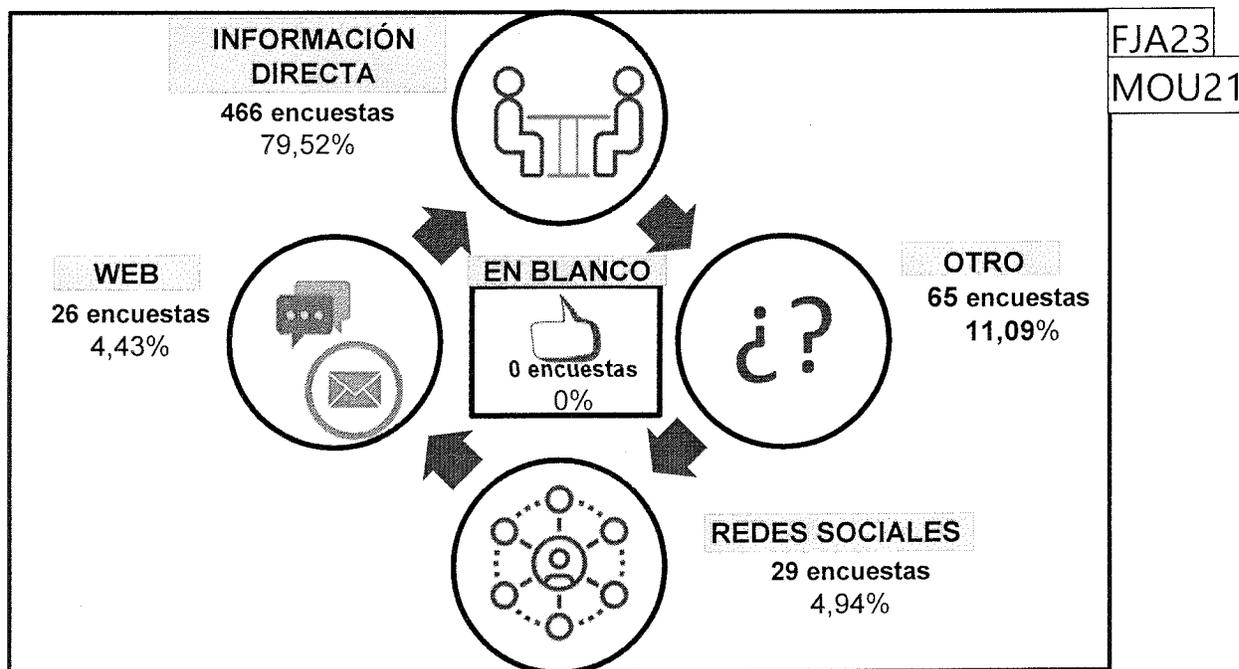
FJA22  
MOU20

La participación de la ADR en los diferentes eventos ha permitido sobresalir y dar a conocer el portafolio de trámites y servicios de la Entidad, esto, aunado con la entrega de información certera y adecuada que permite mantener la confianza y credibilidad de los ciudadanos y usuarios hacia la Entidad, como se puede observar en el gráfico.

## 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, en mayor porcentaje por "información directa" es decir, conocieron de parte de un Funcionario y/o contratista la información solicitada, con un porcentaje del 79,52% en elección de dicha respuesta.

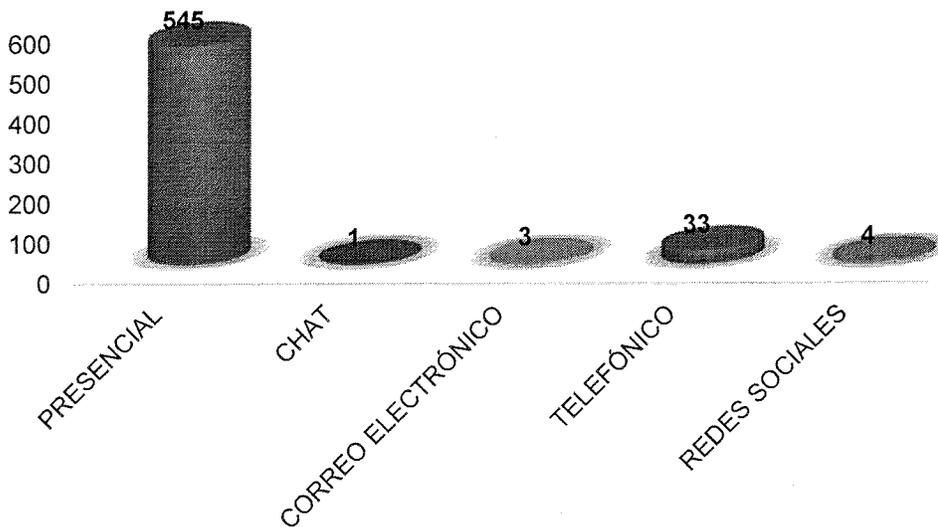
Por otra parte, se observa un alto número de respuestas entregadas en la casilla "otro" que corresponden al voz a voz de amigos, entidades públicas, asociaciones y la participación las ferias de servicio o eventos realizados por la Entidad.

## 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 terminación de la emergencia sanitaria en el mes de junio y las medidas de retorno a la normalidad.

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



Gráfica 11

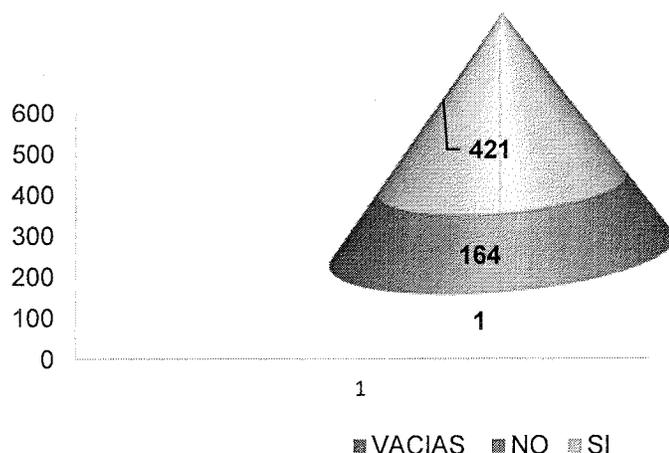
En la gráfica 11, se puede observar que en un mayor porcentaje los ciudadanos manifestaron acceder a la participación ciudadana a través del canal presencial, marcando esta opción en 545 encuestas del total analizado, en segundo lugar los ciudadanos prefieren participar e interactuar telefónicamente con la Entidad.

## 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

#### ¿CONOCE LOS MECANISMOS PARA



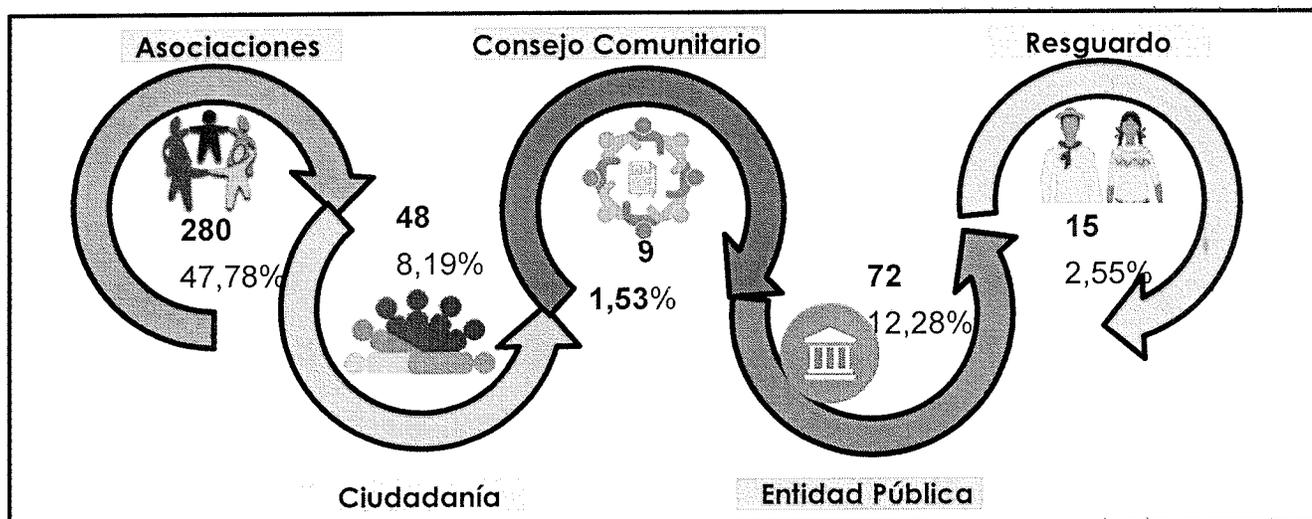
Gráfica 12

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 71,84% respondieron que *si* los conocen (421 encuestas), mientras que el 27,98% correspondiente a 164 encuestados manifiestan *no* conocer los mecanismos para ejercer control social; situación que nos muestra la falta de conocimiento de este derecho en los ciudadanos que acuden ante la Entidad.

# 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 47,78% de la población encuestada, señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones, el segundo mecanismo que seleccionaron los ciudadanos y/o usuarios durante el periodo evaluado se enfoca en las “Entidades Públicas” con 72 de las 586 encuestas analizadas.



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

### CONCLUSIONES

- Los usuarios y/o ciudadanos prefieren acudir ante la Entidad a través del canal presencial.
- Frente a la satisfacción de la información o respuesta entregada por la Entidad, los ciudadanos y usuarios manifestaron haber recibido la información por parte de la Entidad. El mayor porcentaje se encuentra entre *muy bueno* y *bueno*, así las cosas se debe continuar promoviendo la respuesta oportuna y de fondo a la ciudadanía.
- La ADR continúa realizando importantes esfuerzos en potencializar y promover todos sus canales de atención y así continuar brindado la mayor y mejor atención al ciudadano o usuario de la Entidad.
- La participación en los diferentes eventos y ferias de servicio al ciudadano organizadas por el Departamento Administrativo de Función Pública y los entes territoriales, permitirán mayor visibilidad de la Entidad desde la atención al ciudadano y la divulgación de la oferta misional.





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

### **RECOMENDACIONES**

- Mayor compromiso por parte de las UTT'S en el diligenciamiento de usuarios atendidos y a su vez la aplicación y entrega de las encuestas solicitadas.
- Verificar las causas de las calificaciones negativas obtenidas en algunas UTT's con el fin de construir acciones de mejora en la atención brindada.
- 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**

**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 Stefania Mogollón Duarte, Contratista   
Revisó: Fernando José Arroyo Correa, Contratista Secretaria General FAC  
Jhon Barrero; Contratista Secretaria General

