

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

**Secretaria General
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 2022**



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 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 septiembre y el 23 de diciembre 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 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 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. Asocia- -ciones	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 presencial, telefónica y virtual 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 se crea al consolidar el total de los ciudadanos atendidos en el cuatrimestre inmediatamente anterior por los canales presencial y telefónico. Posteriormente, 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:		
Indicador	Se realizará la medición del indicador que permitirá evidenciar el: (Número de encuestas realizadas / Número de personas asesoradas)		
Tamaño de la muestra	775 Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:		
	UTT	Total atenciones por UTT de Mayo - Agosto 2022	Encuestas a aplicar
	1 Santa Marta	138	28
	2 Cartagena	269	54
	3 Montería	115	23
	4 Cúcuta	31	6
	5 Medellín	38	8
	6 Manizalez	795	159
	7 Tunja	21	4
	8 Ibague	437	87
	9 Popayán	934	187
	10 Pasto	165	33
	11 Neiva	207	41
	12 Villavicencio	103	21
	13 Cundinamarca	276	55
	Sede central	347	69
	TOTAL ADR	3876	775

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

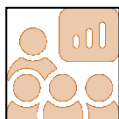
FICHA TÉCNICA

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, presencial y virtual.
Periodo de trabajo	Recolección de información del 01 de septiembre al 23 de diciembre 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 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 septiembre al 23 de diciembre de 2022.

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

CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta

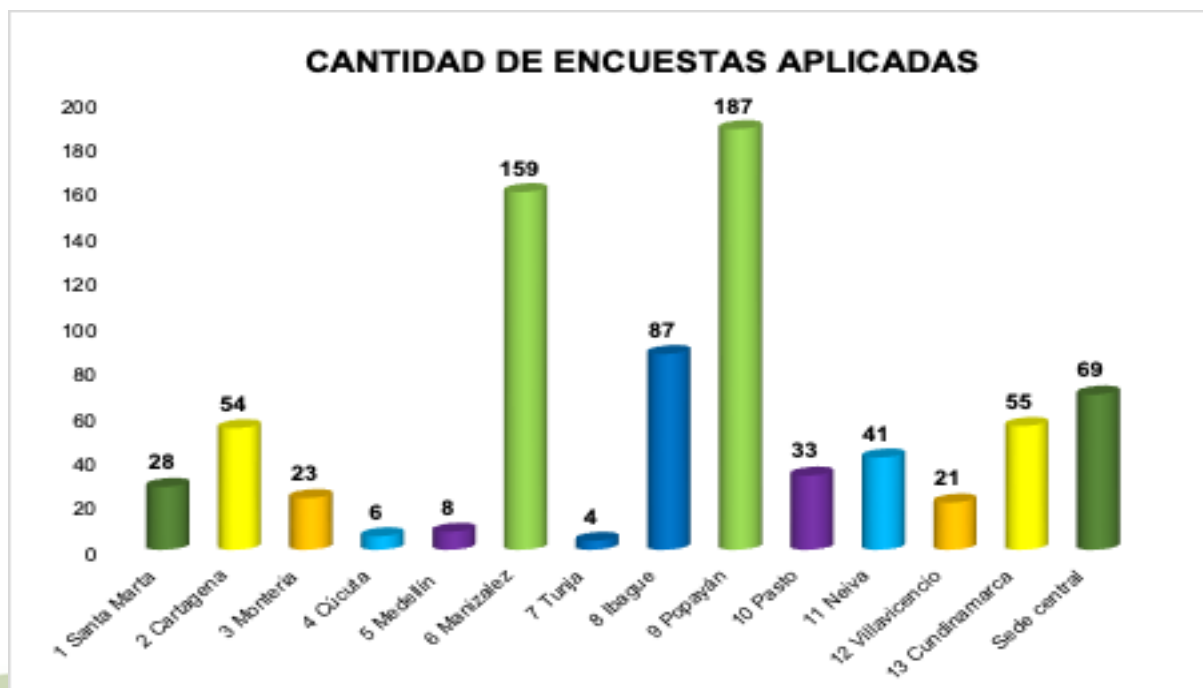


PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
415	356	4
53,55%	45,94%	0,52%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 775		

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 último periodo evaluado de la vigencia 2022, la Entidad sigue fortaleciendo la prestación del 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 por la Agencia. El 81,03% de los ciudadanos y usuarios respondieron que el rango del tiempo de espera para ser atendidos es "inmediato", tal y como se puede observar en el siguiente gráfico:

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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



Gráfica 3

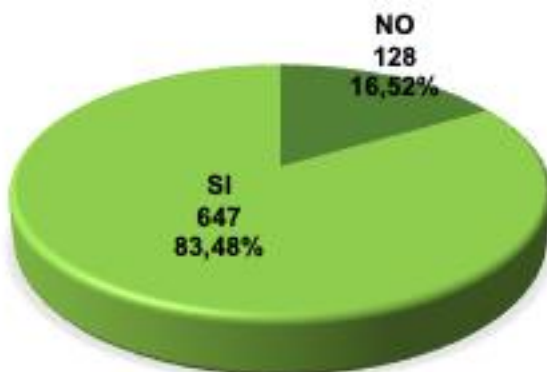
En la gráfica 3, se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para recibir la atención por parte de la Agencia de Desarrollo Rural. De las 775 encuestas analizadas, el 81,03% fueron atendidas de manera inmediata en los puntos de servicio, en tanto que el 17,81% se encuentra dentro del tiempo de espera de 10 a 20 min; la Entidad continua realizando acciones para disminuir los tiempos de espera en sus atenciones.

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Gracias a la participación de la Agencia de Desarrollo Rural en los diferentes eventos de promoción como lo fueron los mercados campesinos y las agroferias realizadas en último cuatrimestre, la Entidad tuvo la oportunidad de realizar difusión de los trámites y servicios que se pueden realizar en la Entidad; adicionalmente se adelantaron campañas televisivas y en redes sociales que permitieron difundir esta información. En la gráfica 4 se observan los resultados de la información obtenida.

**¿CONOCE LOS TRÁMITES DE LA
AGENCIA?**



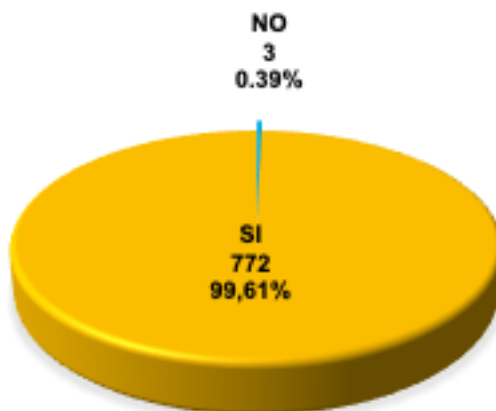
Gráfica 4

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?

INFORMACIÓN ACORDE



Grafica 5

Los ciudadanos y usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por el funcionario y/o contratista de la Agencia de Desarrollo Rural que brindó la atención.

Lo anterior se puede evidenciar porcentualmente en la grafica 5 que muestra un 99,61% de asertividad en la información suministrada a los Ciudadanos y usuarios de la Agencia.

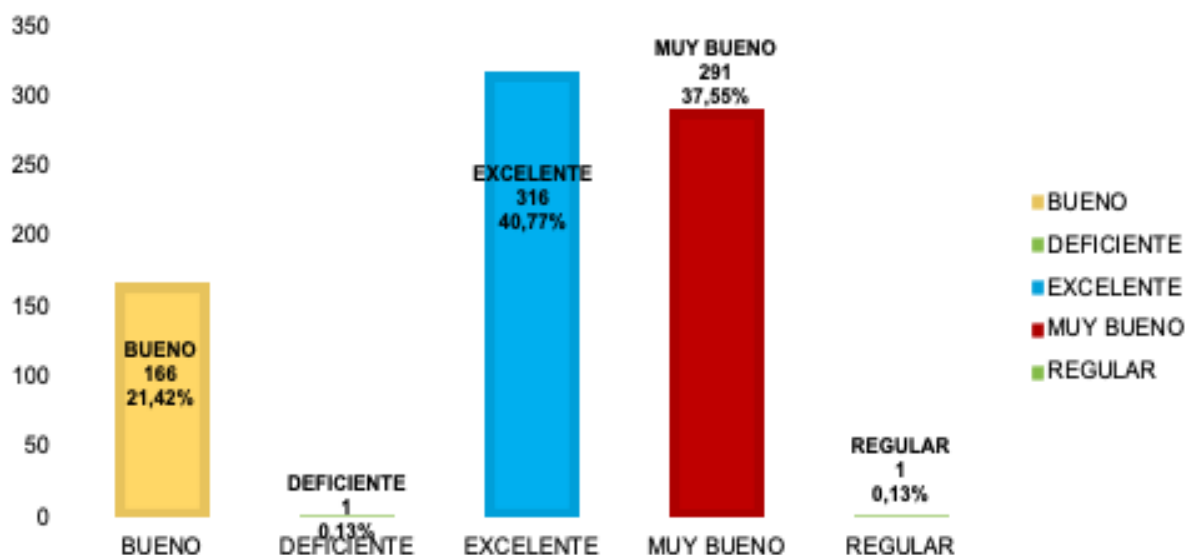
ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Se puede observar en la gráfica 6 que la calificación de mayor porcentaje es una atención “excelente” con un 40,77% seguida de la calificación “muy bueno” con un 37,55% concentrando más de un 78% en respuesta favorable del ciudadano hacia el servidor y/o contratista; en el análisis de los datos también se evidencia que el 0,26% de las respuestas están en el rango de regular y deficiente (2 ciudadanos del total de la muestra). Se debe continúa con el fortalecimiento del buen servicio y la prestación del mismo.

ATENCIÓN DEL SERVIDOR



Gráfica 6

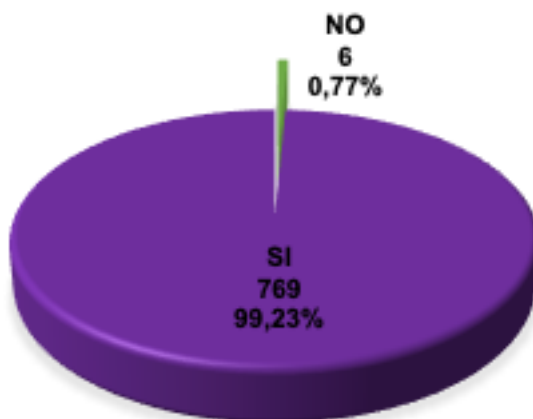
ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

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 y/o usuario, con respecto a su requerimiento o consulta fue positiva, teniendo un 99,23% de satisfacción; este porcentaje corresponde a 769 encuestas de las 775 analizadas. No obstante, 6 ciudadanos (0,77%) reportaron que no recibieron respuesta efectiva, por lo que la Agencia de Desarrollo Rural debe seguir trabajando en poder aumentar la posibilidad de que el ciudadano y/o usuario reciba una respuesta efectiva en su consulta.

RESPUESTA EFECTIVA



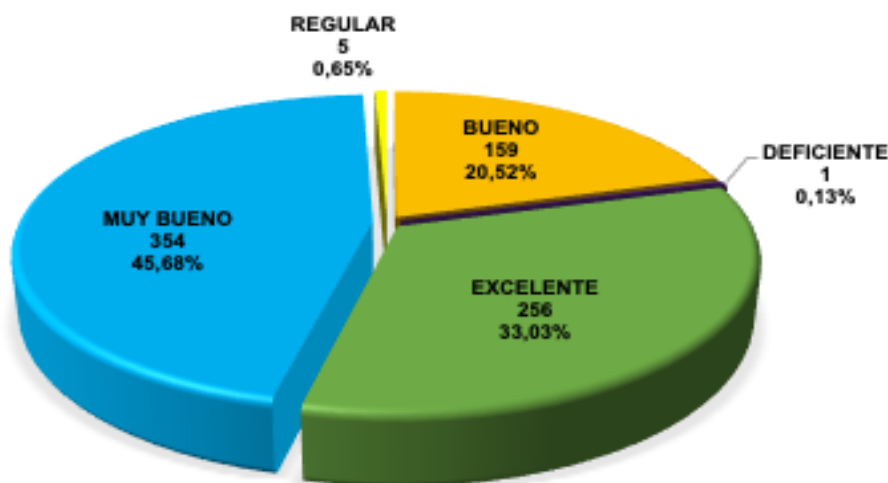
Gráfica 7

ANÁLISIS 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?

INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 8

En la gráfica anterior se observa que el 99,21% de los ciudadanos y/o usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta, manifestaron su conformidad con la información recibida, dando una calificación entre Excelente, muy bueno y bueno.

En la siguiente tabla, se presenta el detalle de los resultados de esta información, por Unidad Técnica Territorial y oficina.

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

VARIABLE DE GESTIÓN

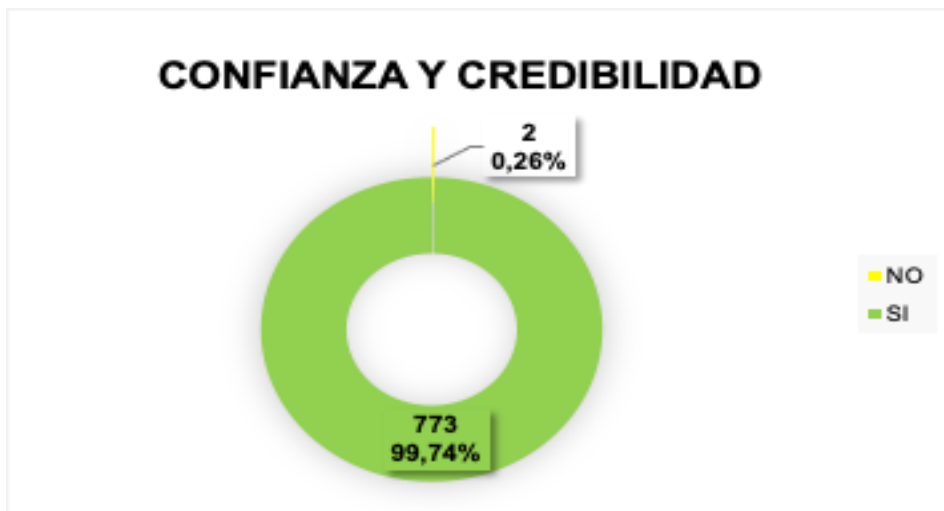
	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ★★★★☆	BUENO ★★★☆☆	REGULAR ★★★☆☆	DEFICIENTE ★★☆☆☆	EN BLANCO ☆☆☆☆☆
Nivel Central	53	14	2	0	0	0
UTT-1	28	0	0	0	0	0
UTT-2	31	23	0	0	0	0
UTT-3	7	9	7	0	0	0
UTT-4	2	2	1	1	0	0
UTT-5	7	1	0	0	0	0
UTT-6	23	136	0	0	0	0
UTT-7	1	2	1	0	0	0
UTT-8	22	32	32	0	1	0
UTT-9	44	86	53	4	0	0
UTT-10	6	13	14	0	0	0
UTT-11	9	21	11	0	0	0
UTT-12	10	8	3	0	0	0
UTT-13	13	7	35	0	0	0
TOTAL	256	354	159	5	1	0
	33,03%	45,68%	20,52%	0,65%	0,13%	0

En la tabla anterior, se detallan las calificaciones entregadas por los ciudadanos para cada UTT según la muestra asignada. Como se mencionó anteriormente, las mayoría de respuestas se encuentran entre las calificaciones “excelente” y “muy bueno”, predominando la segunda calificación mencionada.

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?



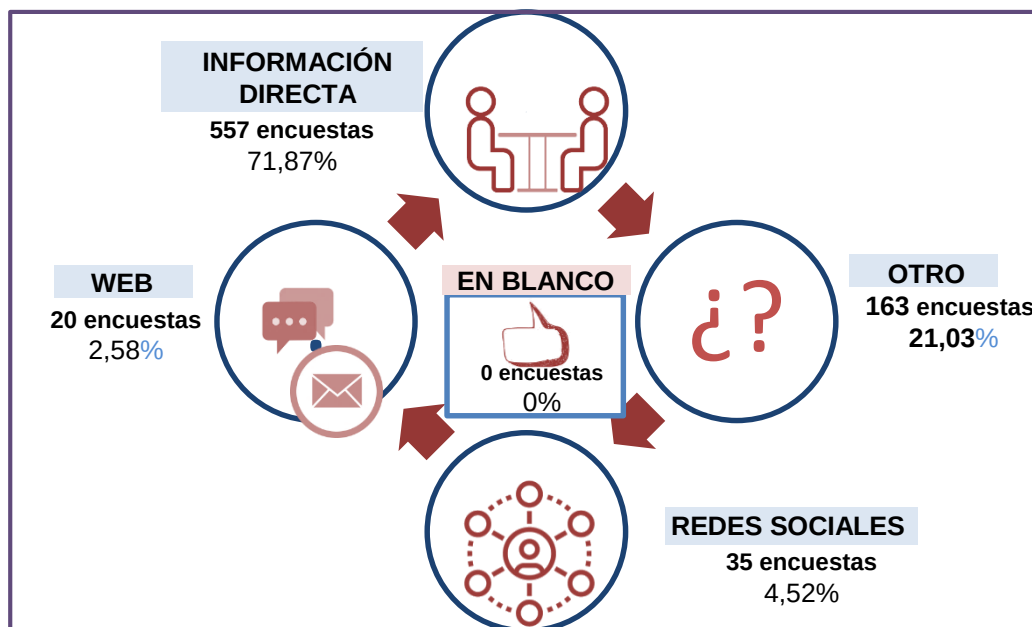
Gráfica 9

En el gráfico anterior se observa que al 99,74% de los Ciudadanos y usuarios que recibieron asesoría y orientación por parte de la Agencia de Desarrollo Rural, la entidad les genera confianza y credibilidad frente a la gestión. Es importante destacar la participación de la Agencia, en los distintos espacios de relacionamiento con el Ciudadano, tales como Ferias Nacionales de Servicio, Agroferias y mercados campesinos entre otros.

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

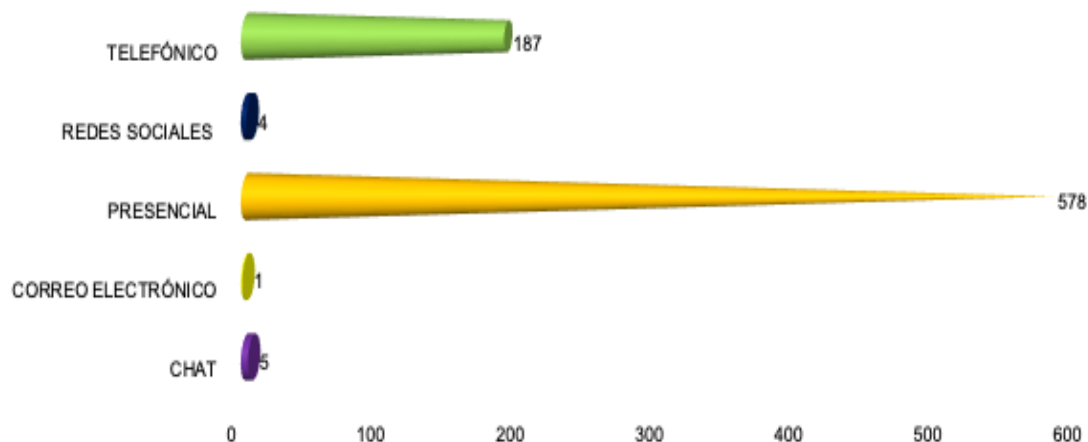
Como se puede apreciar en la gráfica 10, los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR, en mayor porcentaje por “información directa” es decir, conocieron de parte de un Servidor público y/o contratista de la Entidad, de los trámites y servicios brindados.

Por otra parte, se observa un número importante de respuestas entregadas en la casilla “otro” que corresponden al voz a voz de amigos, entidades públicas y asociaciones.

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la información suministrada por los ciudadanos y/o usuarios a través de sus respuestas, se puede evidenciar su preferencia por el canal presencial, especialmente en las Unidades Técnicas Territoriales según las encuestas analizadas.

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



Gráfica 11

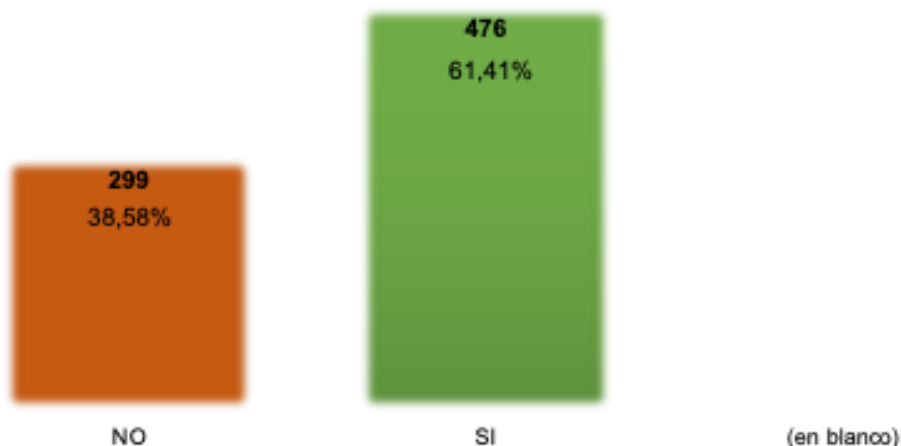
En la gráfica 11, se puede observar que la mayoría de los ciudadanos manifestaron acceder a los trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural mediante el canal presencial (578 encuestados del total analizado), seguido por el canal telefónico.

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

¿CONOCE LOS MECANISMOS PARA EJERCER CONTROL SOCIAL?



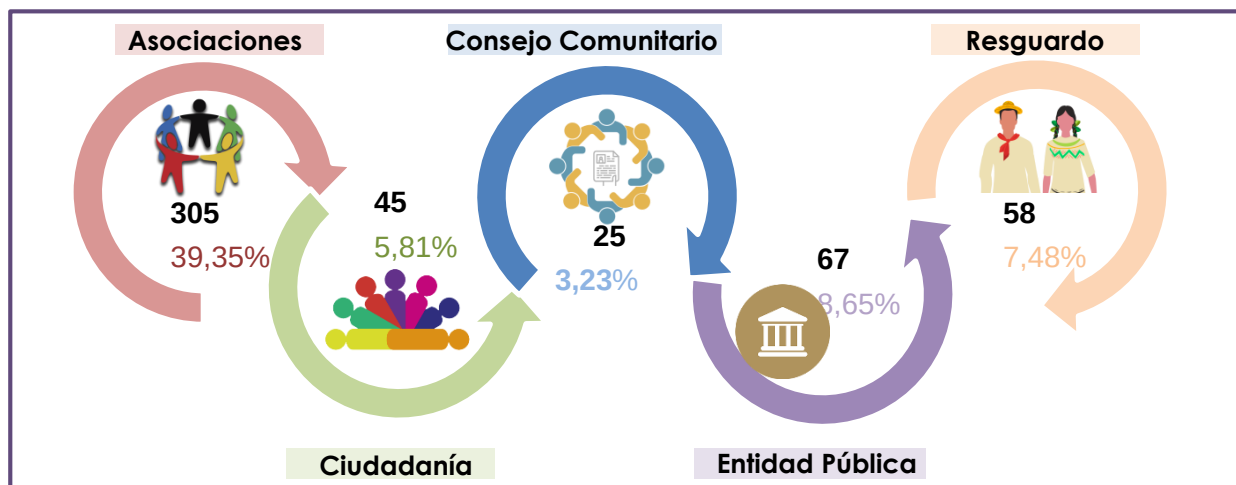
Gráfica 12

Con respecto a la pregunta 10, los ciudadanos y usuarios manifestaron en un 61,41% conocer los mecanismos para ejercer control social; sin embargo, existe un alto porcentaje de ciudadanos que manifiestan no conocer ningún mecanismo para ejercer control social, esta respuesta permite implementar acciones que promuevan y/o den a conocer los mecanismos en caso de que los ciudadanos o grupos de valor quieran acceder a ellos.

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 39,35% 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 67 de las 775 encuestas analizadas (8,65%), esto puede ir ligado en razón de que la mayoría de los trámites y servicios de la entidad para su acceso son de carácter asociativo.

CONCLUSIONES

- En términos generales, los 775 Ciudadanos y/o usuarios que acudieron a la Agencia de Desarrollo Rural para acceder a los trámites y servicios, y evaluaron la calidad y satisfacción del servicio prestado mediante las encuestas, manifestaron estar satisfechos con el servicio prestado.
- El 99,21% de los ciudadanos y/o usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta, manifestaron su conformidad con la información recibida, dando una calificación entre Excelente, muy bueno y bueno.
- El 53% de los usuarios y/o ciudadanos que requieren trámites y servicios ante la Agencia de Desarrollo Rural, prefieren acudir ante la Entidad a través del canal presencial en las Unidades Técnicas Territoriales y Sede en Bogotá, siendo las sedes de Popayán, Manizales y Bogotá, las que más usuarios recibieron durante la vigencia de este informe.
- El 81,03% de los Ciudadanos y/o usuarios que recibieron asesoría y orientación de la Agencia, recibieron atención inmediata en el canal presencial, el 83,48% conoce los trámites y servicios, el 99,61% recibieron información acorde con lo solicitado, el 99,23% manifestaron haber recibido información efectiva a su requerimiento, el 61,41% manifestaron conocer los mecanismos para ejercer control social
- Al 99,74% de los Ciudadanos y usuarios que recibieron asesoría y orientación por parte de la Agencia de Desarrollo Rural, la entidad les genera confianza y credibilidad frente a la gestión.
- El 39,35% de la población encuestada señaló que ejercerían el control social a la ADR mediante las Asociaciones.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Agencia de Desarrollo Rural, las siguientes acciones:

- Revisar los casos concretos de las calificaciones negativas obtenidas en algunas Unidades Técnicas Territoriales, con el fin de fortalecer las acciones de mejora en la atención brindada.
- Continuar el fortalecimiento de la divulgación de los trámites y servicios brindados y la promoción del portafolio de trámites y servicios, mediante los distintos canales de servicio y los medios digitales con que cuenta la Agencia.
- La Agencia de Desarrollo Rural requiere fortalecer la oportunidad en la respuesta a los requerimientos realizados por parte de los Ciudadanos y/o usuarios que requieren trámites y servicios, en especial los de trámite por parte de las dependencias misionales.

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.

Elizabeth Gómez Sánchez
Secretaria General

Elaboró: Kelly Stefanía Mogollón Duarte, Contratista
Revisó: Hilda Ramírez, Contratista Secretaria General