



**Agencia de  
Desarrollo  
Rural**

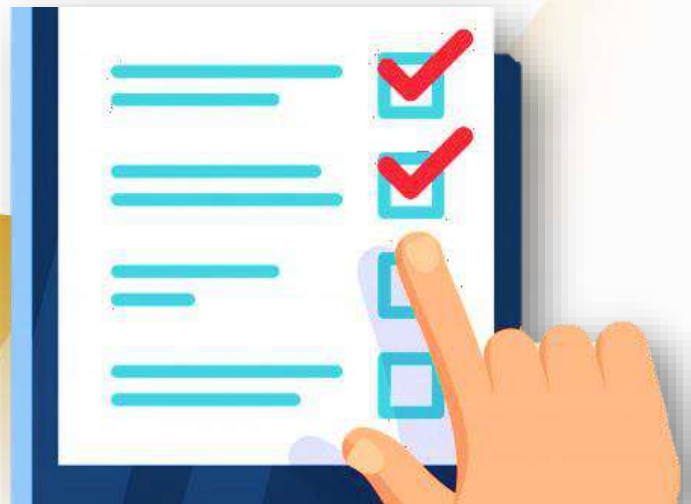
# **ANÁLISIS SEGUNDA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y USUARIO**

**Secretaria General – Servicio 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 2023**





## **SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA 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 durante el cuatrimestre comprendido entre el 02 de mayo y el 31 de agosto de 2023, 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 ciudadanos seleccionados aleatoriamente a través de los canales de atención telefónico, presencia y chat.

A los ciudadanos se les solicitó responder el cuestionario diseñado, que permite medir la satisfacción de los usuarios y ciudadanos en el formato F-PSC-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.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### ESCALAS VALORATIVAS

**Formato:** F-PSC-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
---	-------	-------



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### ESCALAS VALORATIVAS

**Formato:** F-PSC-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

<b>Título de investigación</b>	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.
<b>Naturaleza del estudio</b>	Cuantitativa
<b>Técnica</b>	Encuesta presencial, telefónica y virtual F-PAC-004
<b>Cobertura geográfica</b>	Nacional
<b>Población objetivo</b>	Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA 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, telefónico y chat. Una vez realizada esta gestión, se toma una sub muestra del 20% del total de los ciudadanos atendidos en dicho periodo, en los canales mencionados y se realiza la aplicación de las encuestas como se observa en la siguiente tabla:

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

UTT	Total atenciones por UTT de Ene - abril 2023	Encuestas a aplicar
<b>1 Santa Marta</b>	17	3
<b>2 Cartagena</b>	178	36
<b>3 Montería</b>	117	23
<b>4 Cúcuta</b>	22	4
<b>5 Medellín</b>	49	10
<b>6 Manizales</b>	495	99
<b>7 Tunja</b>	21	4
<b>8 Ibagué</b>	183	37
<b>9 Popayán</b>	104	21
<b>10 Pasto</b>	668	137
<b>11 Neiva</b>	151	30
<b>12 Villavicencio</b>	35	7
<b>13 Cundinamarca</b>	69	14
<b>Sede central</b>	1091	218
<b>TOTAL ADR</b>	3200	643

#### Tamaño de la muestra



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### FICHA TÉCNICA

<b>Unidad de observación</b>	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.
<b>Método de supervisión</b>	Revisión del 100% de las encuestas contestadas por el canal telefónico, presencial y virtual.
<b>Periodo de trabajo</b>	Recolección de información del 02 de mayo al 31 de agosto de 2023.
<b>Incentivos</b>	Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos y usuarios, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes.
<b>Instrumentos de recolección</b>	Cuestionario estructurado de opinión (F-PSC-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.
<b>Entregables</b>	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-PSC-009), el cuestionario (encuestas físicas (transferidas a PDF) y digitales) del nivel central y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales.
<b>Unidad de muestreo</b>	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.
<b>Muestreo</b>	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 2023.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### OBSERVACIONES

- Se tabularon y analizaron 681 encuestas del formato F-PSC-004 (Encuesta de satisfacción) valor que está por encima de la muestra mínima identificada, que corresponde a 643.
- Desde el mes de mayo se creó la encuesta de satisfacción de las asesorías realizadas en todos los puntos de Atención de la Entidad, el resultado de la encuesta de satisfacción por asesoría se puede observar mensualmente en las estadísticas que se general de los diferentes canales de atención y son publicadas en la página web.
- La sede central fortaleció el canal telefónico con el fin de atender la demanda de solicitudes recibidas, la cual incrementó de manera considerable debido a la convocatoria para la presentación de perfiles de proyectos PIDAR, tanto territoriales como asociativos en la vigencia 2023.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta son los siguientes:



PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
349	328	4
68,62%	29,49%	2,88%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 681		

Gráfica 1





## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

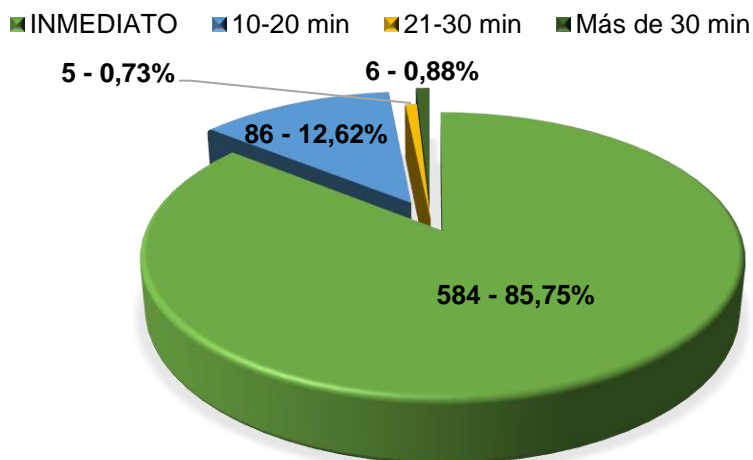
Para el segundo periodo evaluado de la vigencia 2023, la Entidad inició la convocatoria para la inscripción de Proyectos Asociativos PIDAR, la cual tuvo gran acogida en todo el territorio nacional, situación que se refleja en el incremento de las solicitudes de información en los canales de servicio habilitados y disponibles para los ciudadanos.

Durante el periodo evaluado, el equipo de servicio al ciudadano se ha capacitado continuamente en la información y documentación de la convocatoria para brindar información clara y completa en cada asesoría realizada. A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos presentados a la Agencia:

#### ● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

### TIEMPO DE ESPERA



Gráfica 2

En la gráfica 2, se puede observar que la mayoría de los encuestados respondieron con satisfacción frente al tiempo de espera para recibir la asesoría por parte de la persona encargada; el 85,75% de los encuestados recibieron una asesoría inmediata. 86 personas, es decir el 12,62% respondieron que el tiempo de espera fue de 10 a 20 min. La Entidad continúa realizando acciones para disminuir los tiempos de espera en sus atenciones.



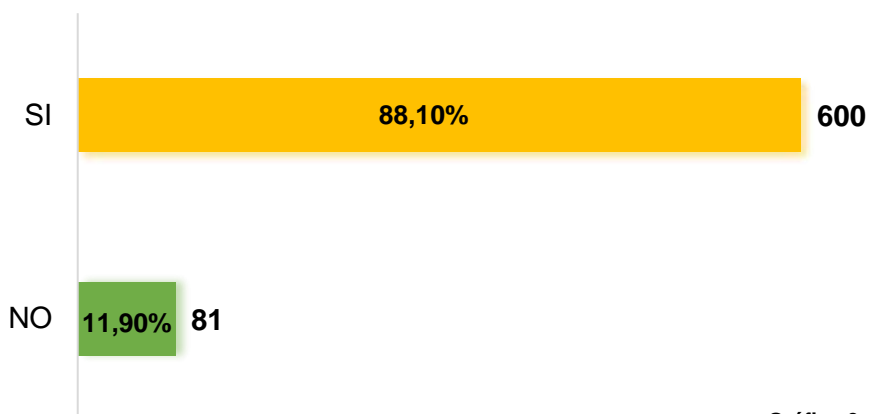
## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

De los ciudadanos encuestados, el 88,10% manifestó conocer los trámites de la Agencia de Desarrollo Rural, mientras que el 11,90% restante informaron que No. Cabe mencionar que el trámite más consultado fue el de estructuración y cofinanciación de proyectos, en el marco de la convocatoria para proyectos PIDAR Asociativo; este dato se analiza de forma mensual en las estadísticas de los canales habilitados por la Entidad.

### ¿CONOCE LOS TRÁMITES DE LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL?



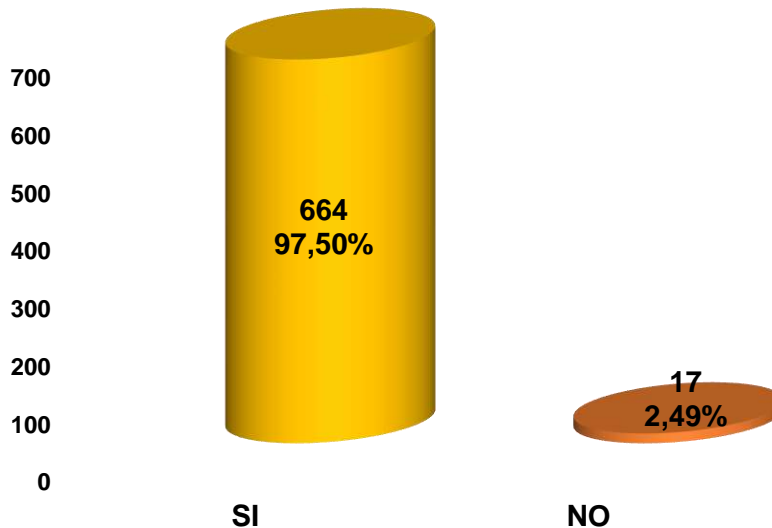
Gráfica 3

## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA 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 SUMINISTRADA



Grafica 4

Los ciudadanos y usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con las respuestas y la información suministrada por los asesores de la Entidad; el resultado positivo obedece a las constantes capacitaciones que se realizan al interior de la Entidad para fortalecer el conocimiento de los trámites y servicios y así realizar una adecuada difusión y entrega de información mediante los canales de servicio habilitados por la ADR. Lo anterior se puede evidenciar porcentualmente en la gráfica 4 que muestra un 97,50% de asertividad en la información suministrada.

## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

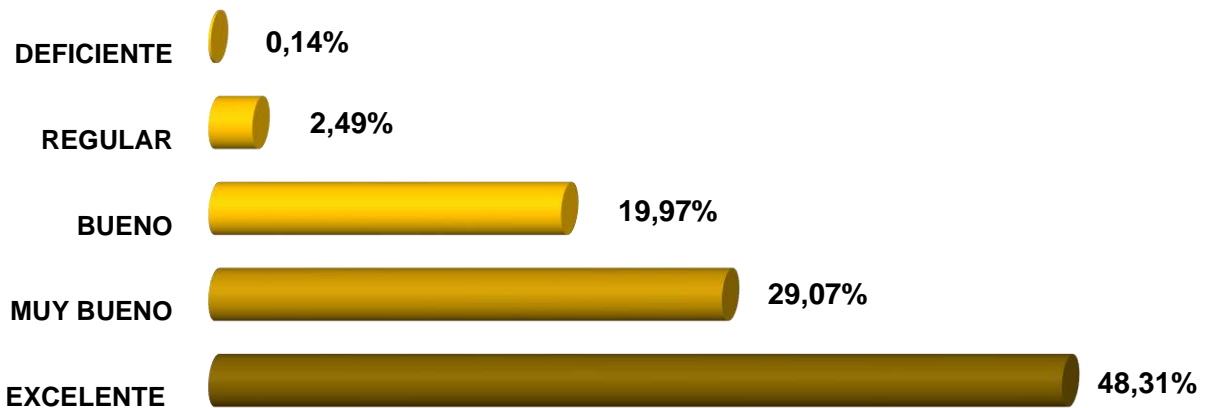
### VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Con respecto a la calificación de las asesorías brindadas en el cuatrimestre evaluado, se puede observar en la gráfica 5 que el 77,38% de los ciudadanos calificaron el servicio entre “excelente” y “muy bueno”, seguido por la calificación de “bueno” con un valor de 19,97%.

En comparación con el informe del primer cuatrimestre, en este periodo tenemos que el mayor porcentaje de evaluación lo tiene la variable “excelente”, en tanto que, en el anterior, era la variable “muy bueno”

### ATENCIÓN DEL SERVIDOR



Gráfica 5

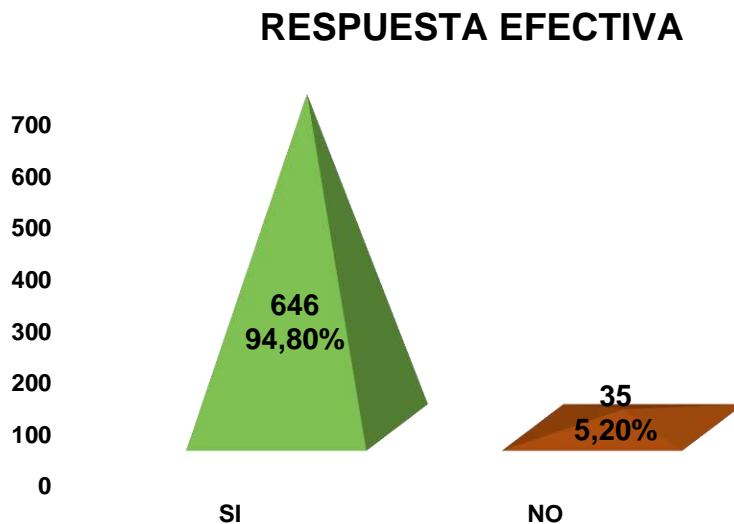


## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

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

De acuerdo con la gráfica 6, se puede observar que la satisfacción del ciudadano y/o usuario, con respecto a su requerimiento o consulta es muy positiva, teniendo un 94,80% de satisfacción en la gestión realizada por la Agencia para resolver su consulta o requerimiento, valor que corresponde a 646 encuestas de las 681 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, con una información clara y completa respecto a su consulta.



Gráfica 6

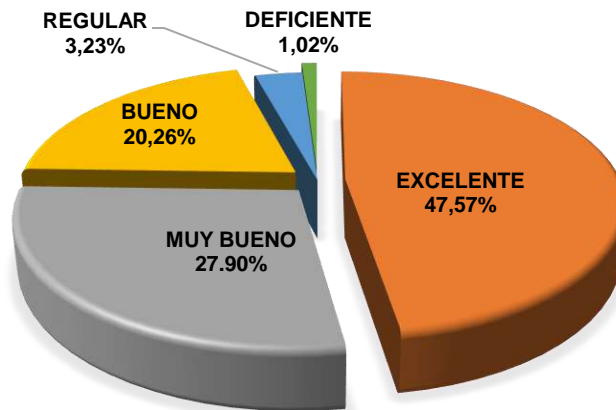


## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

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

### INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 7

El 75,47% de los ciudadanos y/o usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta manifestaron recibir una excelente y muy buena información con respecto al requerimiento solicitado, lo cual se debe en gran medida, al trabajo de capacitaciones realizado en el transcurso del cuatrimestre para atender las necesidades y actualizaciones de la convocatoria.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

	<b>EXCELENTE</b> ★★★★★	<b>MUY BUENO</b> ☆★★★★	<b>BUENO</b> ☆☆★★★	<b>REGULAR</b> ☆☆☆★★	<b>DEFICIENTE</b> ☆☆☆☆★	<b>EN BLANCO</b> ☆☆☆☆☆
<b>Nivel Central</b>	20	6	15	1	2	0
<b>UTT-1</b>	2	1	0	0	0	0
<b>UTT-2</b>	36	0	0	0	0	0
<b>UTT-3</b>	12	9	0	1	1	0
<b>UTT-4</b>	2	2	0	0	0	0
<b>UTT-5</b>	11	1	0	0	0	0
<b>UTT-6</b>	2	88	9	0	0	0
<b>UTT-7</b>	154	11	3	0	0	0
<b>UTT-8</b>	7	10	26	0	0	0
<b>UTT-9</b>	7	10	8	0	0	0
<b>UTT-10</b>	21	27	65	20	4	0
<b>UTT-11</b>	32	12	1	0	0	0
<b>UTT-12</b>	10	4	0	0	0	0
<b>UTT-13</b>	8	10	10	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>190</b>	<b>138</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
	<b>47,57%</b>	<b>27,90%</b>	<b>20,26%</b>	<b>3,23%</b>	<b>1,02%</b>	<b>0</b>

En la tabla anterior, se detalla las calificaciones entregadas por los ciudadanos para cada UTT y la Sede Central según las encuestas analizadas. Como ya se mencionó, el 75,47% de las calificaciones fueron entre “excelente” y “muy bueno”.

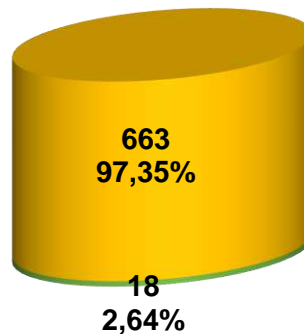
## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE GESTIÓN

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

### CREDIBILIDAD Y CONFIANZA

■ NO ■ SI



Gráfica 8

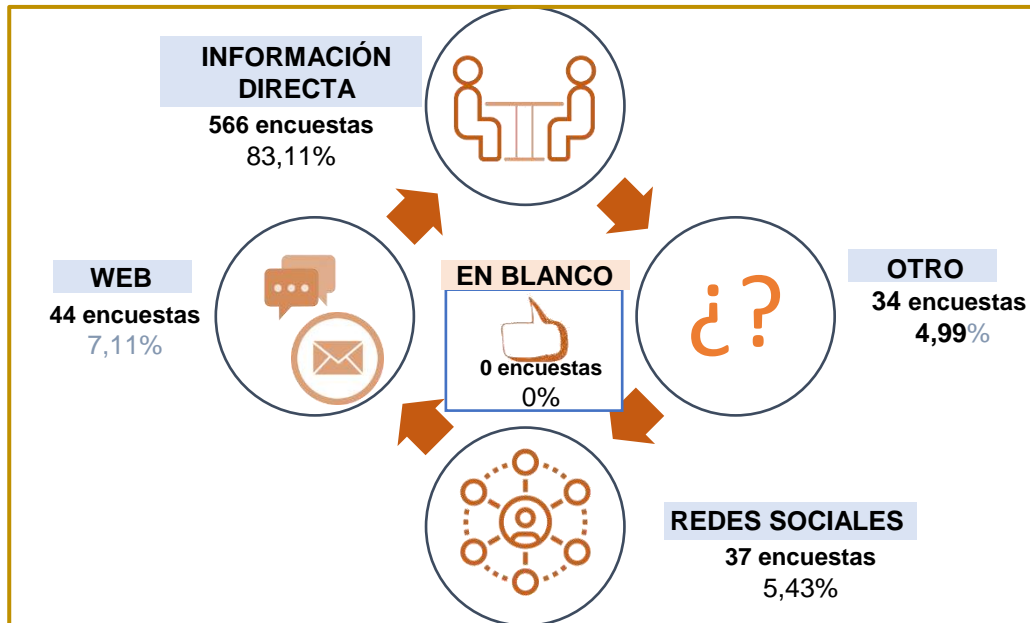
El 97,35% de los ciudadanos encuestados, manifestaron tener credibilidad y confianza en la Entidad con respecto a la información suministrada y los servicios prestados.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA 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 9

Como se puede apreciar en la gráfica 9, el 83,11% de los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR, mediante “información directa” es decir, conocieron de parte de un asesor, los trámites y servicios brindados por la Entidad.

Por otra parte, se observa que el 7,11% de los ciudadanos se informaron vía “web”, teniendo presente que la página [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) presenta toda la información emitida respecto a la convocatoria 2023.

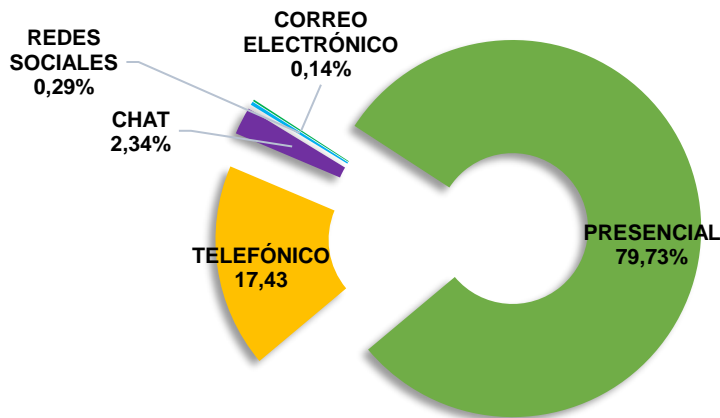
## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la información aportada 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?

#### MEDIOS PARA ACUDIR A LA AGENCIA



Gráfica 10

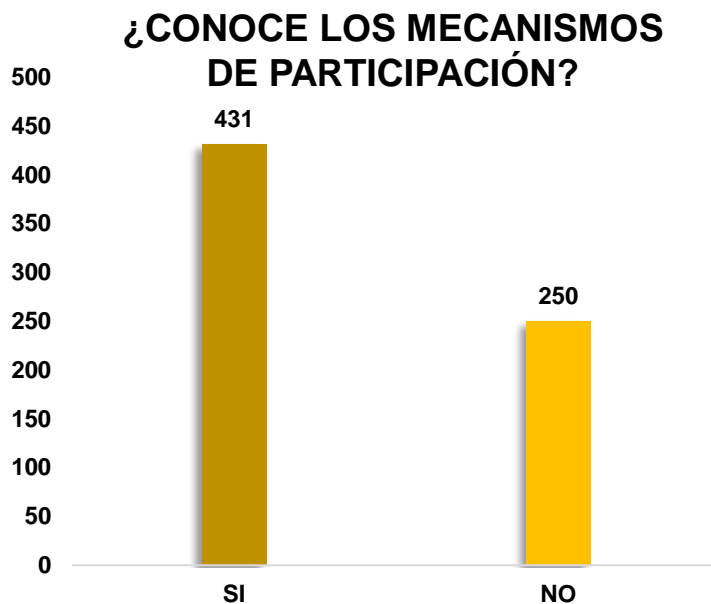
En la gráfica 10, se puede observar que el 79,73% de los ciudadanos manifestaron acceder a la participación ciudadana a través del canal presencial; el siguiente canal de mayor participación es el telefónico, valor que equivale al 17,43%.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA 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



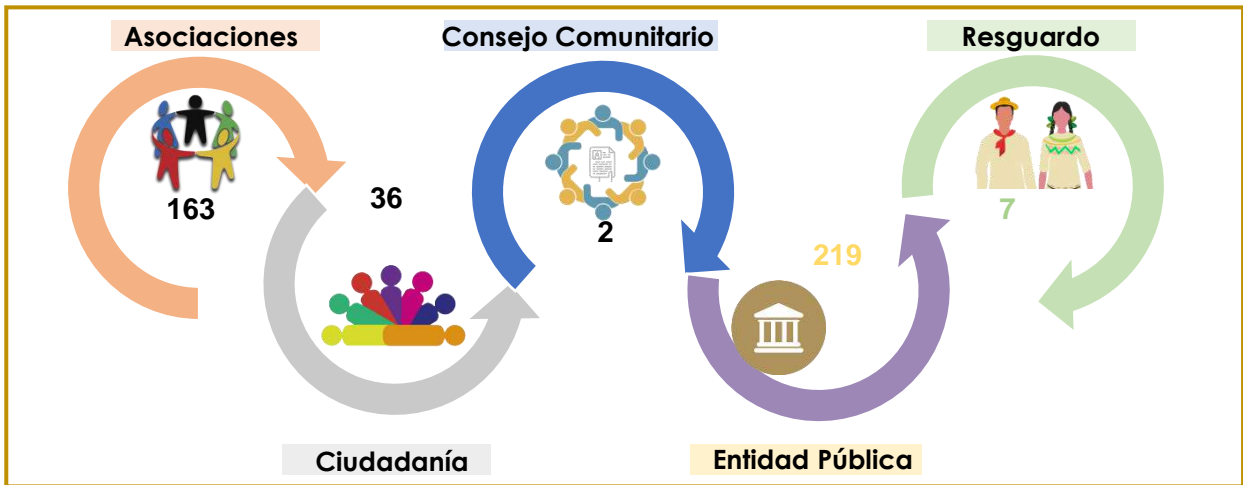
Gráfica 11

Con respecto a la pregunta 10, el 63,28% de los ciudadanos y usuarios manifestaron 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.

# SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

## VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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



Gráfica 12

Alrededor del 36% de los ciudadanos encuestados manifestaron que ejercerían control social a la ADR a través de las Entidades Públicas, el 26% a través de asociaciones; si bien, es positivo que los ciudadanos tengan conocimiento de las organizaciones por medio de las cuales pueden ejercer control social, se requiere fortalecer esta información con la ciudadanía.

## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### CONCLUSIONES

- El 79,73% de los ciudadanos manifestaron acceder a los trámites y servicios de la Agencia de Desarrollo Rural, mediante el canal presencial; el siguiente canal de mayor participación es el telefónico, valor que equivale al 17,43%.
- Frente al tiempo de espera en la atención, el 85,75% de los encuestados recibieron una asesoría inmediata.
- El 88,10% de los ciudadanos encuestados manifestó conocer los trámites de la Agencia de Desarrollo Rural, mientras que el 11,90% restante informaron que No.
- Frente a la asertividad de la información recibida por parte de la Agencia, el 97,50% de los ciudadanos manifestaron que recibieron información precisa sobre su requerimiento.
- El 77,38% de los ciudadanos encuestados, calificaron el servicio recibido por parte de la Agencia entre “excelente” y “muy bueno”, seguido por la calificación de “bueno” con un valor de 19,97%.
- El 94,80% de los ciudadanos encuestados registraron su satisfacción en la gestión realizada por la Agencia para resolver su consulta o requerimiento.
- El 97,35% de los ciudadanos encuestados, manifestaron tener credibilidad y confianza en la Entidad con respecto a la información suministrada y los servicios prestados.
- El 83,11% de los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR, mediante “información directa” por parte de Servicio al Ciudadano.
- El 63,28% de los ciudadanos y usuarios manifestaron conocer los mecanismos para ejercer control social en la Agencia.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### RECOMENDACIONES

- 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 la gratuidad de los trámites y servicios brindados por la Agencia de Desarrollo Rural.
- Seguir con el fortalecimiento de la coordinación de la información que se genera al interior de la Entidad, con el fin de contar con la misma de manera pertinente y oportuna, al momento de darle la asesoría y orientación a los ciudadanos, usuarios y partes interesadas.



## SEGUNDO INFORME DEL ANÁLISIS DE LA 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-PSC-004) Versión 05, aprobada el 08 de octubre de 2020 en el Sistema Integrado de Gestión.

**Javier Alex Hurtado Malagón**  
**Secretario General**

Elaboró: Kelly Stefanía Mogollón Duarte, Contratista

Revisó: Hilda Ramírez, Contratista Secretaria General