



**Agencia de  
Desarrollo Rural**  
La semilla del **cambio**

# **ANÁLISIS TERCERA 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 01 de septiembre al 31 de Diciembre del 2023**



## TERCER 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 entre el 01 de septiembre y el 31 de diciembre 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 consolidaron y tabularon los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizaron los datos respectivos.

## TERCER 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
-----------------------------------------------	-------	-------

# TERCER 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. Asociaciones	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-PSC-004
<b>Cobertura geográfica</b>	Nacional
<b>Población objetivo</b>	Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.

## TERCER 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 y telefónico; una vez realizado esto, se toma una muestra mínima del 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:

**1676** Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:

#### Tamaño de la muestra

UTT	Total atenciones por UTT Mayo - Agosto 2023	Encuestas a aplicar
1 Santa Marta	260	52
2 Cartagena	192	38
3 Montería	254	51
4 Cúcuta	79	17
5 Medellín	<b>326</b>	65
6 Manizalez	<b>1606</b>	321
7 Tunja	191	38
8 Ibagué	<b>1057</b>	211
9 Popayán	<b>280</b>	56
10 Pasto	<b>766</b>	153
11 Neiva	<b>370</b>	74
12 Villavicencio	120	24
13 Cundinamarca	8	2
Sede central	<b>2869</b>	574
<b>TOTAL ADR</b>	<b>8378</b>	<b>1676</b>

## TERCER 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 01 de septiembre al 31 de diciembre 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 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2023.

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

### **OBSERVACIONES**

- De las 1676 encuestas analizadas para la elaboración del presente informe, 9 fueron elaboradas fuera del periodo evaluado debido al cambio del apoyo del enlace de la Unidad Técnica Territorial N° 1.

# TERCER 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



PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
584	1068	24
34,84%	63,72%	1,43%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 1676		

Gráfica 1

Gráfica 2

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

### ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En el último periodo evaluado de la vigencia 2023, la Entidad continuaba con la convocatoria asociativa de proyectos PIDAR, la cual tuvo gran acogida en todo el territorio nacional, esto se puede observar 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 continuó en constante actualización de la información generada por la convocatoria para ser apoyo de las áreas misionales y brindar asesoría a los ciudadanos.

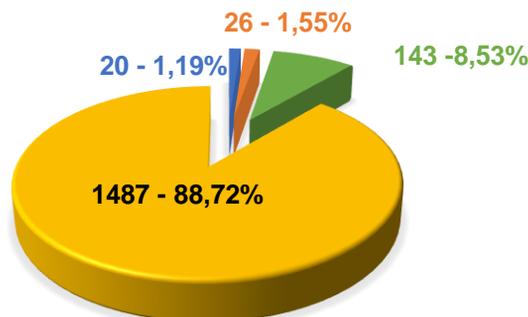
A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos presentados a la Agencia:

#### ● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

### TIEMPO DE ESPERA

■ Entre 21 y 30 minutos ■ Más de 30 minutos ■ Entre 10 y 20 minutos ■ Inmediato



Gráfica 2

En la gráfica 2, se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados respondieron con satisfacción el tiempo de espera para recibir la asesoría por parte de la persona encargada para realizarla; los encuestados recibieron una asesoría inmediata en el 88,72% de las encuestas analizadas.

De las 1676 encuestas analizadas, 1487 correspondientes a el 88,72% se calificaron dentro del rango inmediato y 143 correspondiente al 8,53% dentro del tiempo de espera de 10 a 20 min; la Entidad continúa realizando acciones para disminuir los tiempos de espera en sus atenciones.

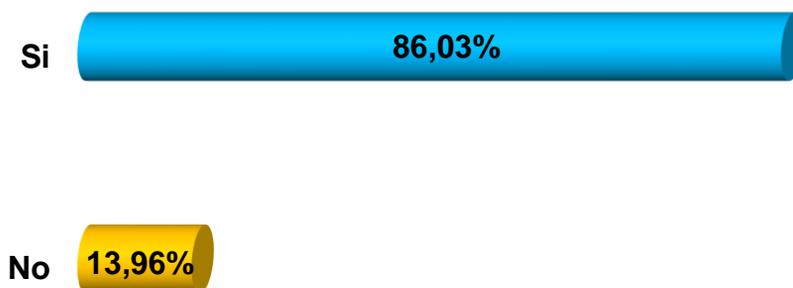
## TERCER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### ● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

De los 1676 ciudadanos encuestados, el 86% manifestó conocer la Entidad según los datos analizados que se muestran en la gráfica esto, correspondiente a 1442 encuestas con respuesta positiva. Cabe mencionar que el trámite más consultado fue el de estructuración y cofinanciación de proyectos en el marco de la convocatoria PIDAR Asociativa.

#### ¿Conoce los trámites y servicios?



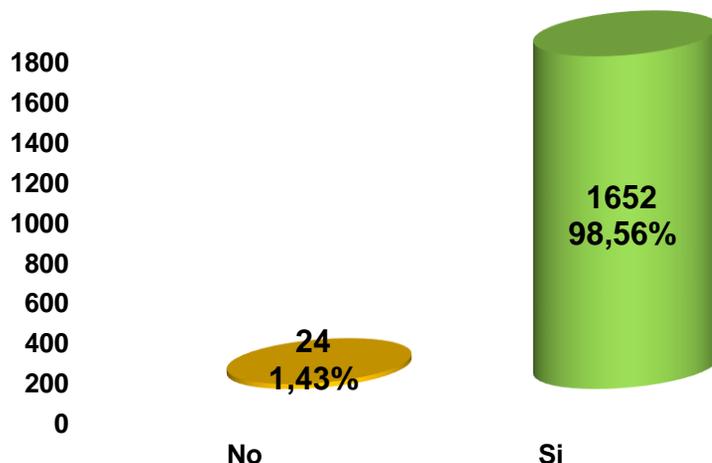
Gráfica 3

## TERCER 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 es la muestra de la constante actualización de la información referente a la convocatoria de la Entidad en el periodo evaluado, esto con el fin de fortalecer el conocimiento de los trámites y servicios y así realizar una adecuada difusión y entrega de información a la hora de atender los canales de servicio habilitados por la ADR.

Como se ha mencionado anteriormente, la información se enfocó puntualmente en la puntualización de los lineamientos para acceder a la convocatoria 2023. Lo anterior se puede evidenciar porcentualmente en la gráfica 4 que muestra un 98,56% de asertividad en la información suministrada.

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

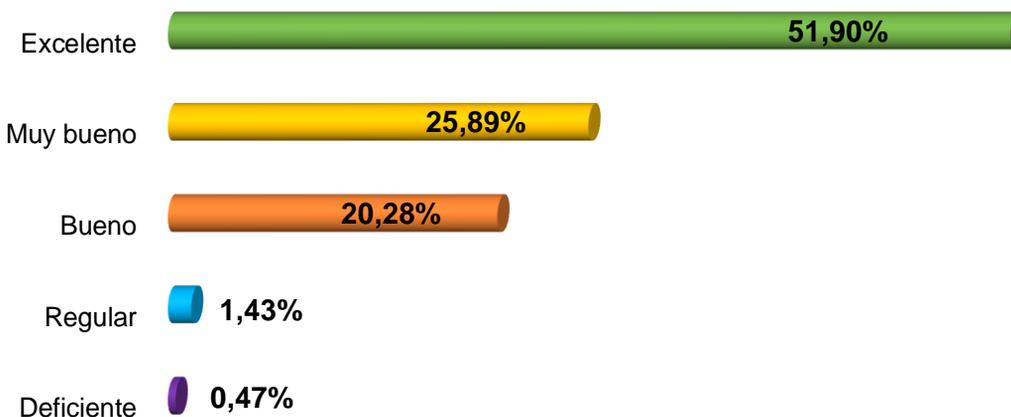
### ● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Con respecto a la calificación cualificada de las asesorías brindadas en el cuatrimestre evaluado, se puede observar en la gráfica 5 que la calificación de mayor porcentaje es la atención es “excelente” con un 51,90% del total de encuestas analizadas, seguido de calificación “muy bueno” con un 25,89% de las encuestas y bueno con el 20,28%.

Con lo anterior, el 98,07% de los encuestados, calificaron el servicio entre bueno, muy bueno y excelente. No obstante, se continuará fortaleciendo la calidad de la asesoría para mejorar la percepción de los ciudadanos que se acerquen a los puntos de atención, o requieran asesoría por los distintos canales de servicio

### ATENCIÓN DEL SERVIDOR



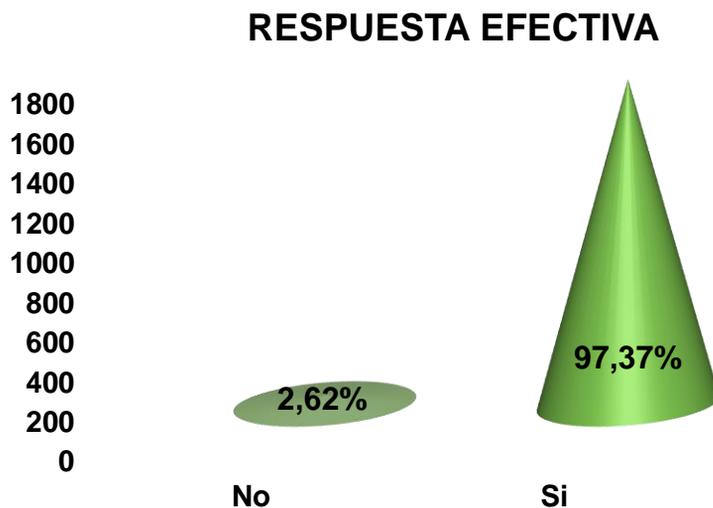
Gráfica 5

## TERCER 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 97,37% de satisfacción en la gestión realizada por la Agencia, para resolver su consulta o requerimiento; este porcentaje corresponde a 1632 encuestas de las 1676 analizadas. Si bien la respuesta efectiva de la Entidad cuenta con un alto porcentaje positivo, continuamos 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.



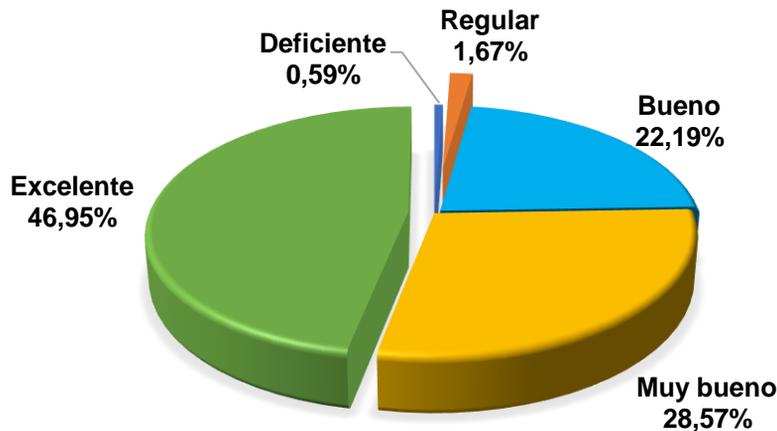
Gráfica 6

## TERCER 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

Los ciudadanos y/o usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta manifestaron recibir una excelente información con respecto al requerimiento solicitado, esto gracias a la constante actualización en temas relacionados con la convocatoria en el transcurso del cuatrimestre para atender las necesidades y las solicitudes de los ciudadanos que acudían a los canales habilitados por la Entidad para informarse.

En la pregunta anterior, el 97,71% de los ciudadanos manifestaron estar satisfechos con la respuesta al requerimiento, calificando entre bueno y excelente la calidad de la información suministrada.

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

### VARIABLE DE GESTIÓN

	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ★★★★☆	BUENO ★★★☆☆	REGULAR ★★☆☆☆	DEFICIENTE ★☆☆☆☆	EN BLANCO ☆☆☆☆☆
<b>Nivel Central</b>	239	164	148	19	4	0
<b>UTT-1</b>	39	7	6	0	0	0
<b>UTT-2</b>	38	0	0	0	0	0
<b>UTT-3</b>	14	16	20	1	0	0
<b>UTT-4</b>	11	5	1	0	0	0
<b>UTT-5</b>	56	5	4	0	0	0
<b>UTT-6</b>	123	119	79	0	0	0
<b>UTT-7</b>	38	0	0	0	0	0
<b>UTT-8</b>	105	54	44	4	4	0
<b>UTT-9</b>	8	20	28	0	0	0
<b>UTT-10</b>	54	56	37	4	2	0
<b>UTT-11</b>	46	26	2	0	0	0
<b>UTT-12</b>	16	5	3	0	0	0
<b>UTT-13</b>	0	2	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>787</b>	<b>479</b>	<b>372</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
	<b>46,95%</b>	<b>28,57%</b>	<b>22,19%</b>	<b>1,67%</b>	<b>0,59%</b>	<b>0</b>

En la tabla anterior, se detallan las calificaciones entregadas por los ciudadanos para cada UTT y la Sede Central según las encuestas analizadas. Como se mencionó anteriormente, el 97,37% de las respuestas se encuentran en la calificación “excelente” y “bueno”.

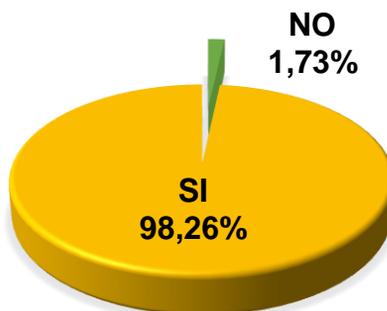
Para este análisis, se observa un bajo porcentaje en las calificaciones no tan favorables (alrededor del 2%), comparado con el cuatrimestre anterior, el cual fue del 5%.

## TERCER 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



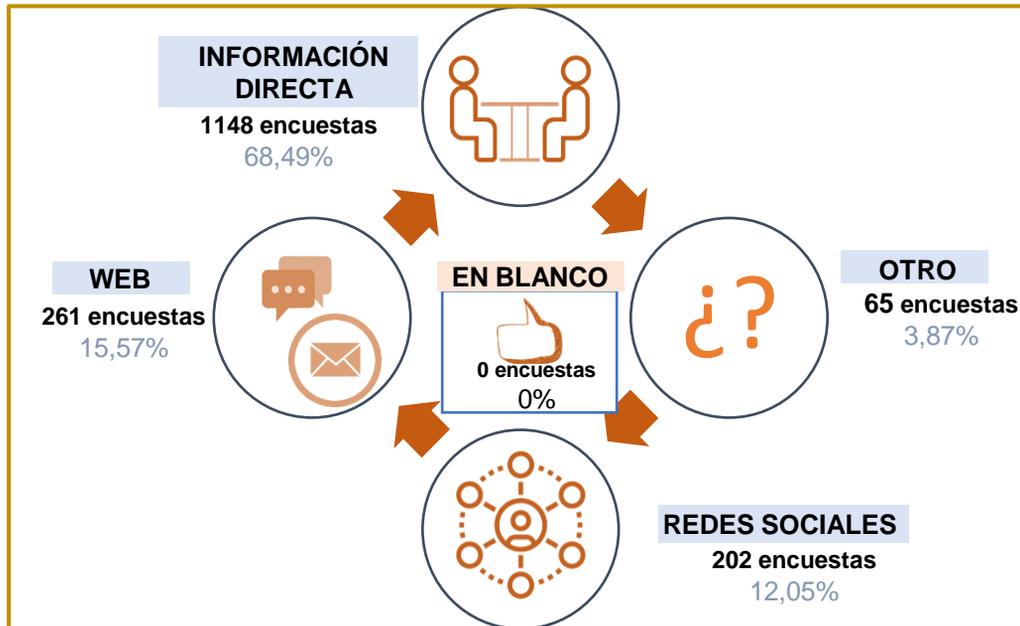
Gráfica 8

Los ciudadanos encuestados manifestaron tener credibilidad y confianza en la Entidad con respecto a la información suministrada y los servicios prestados.

## TERCER 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, 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 asesor los trámites y servicios brindados por la Entidad.

Por otra parte, se observa un alto número de respuestas entregadas en la casilla “web” y “redes sociales” (28%) ya que fueron los medios virtuales de mayor relevancia para entregar toda la información emitida respecto a la convocatoria 2023.

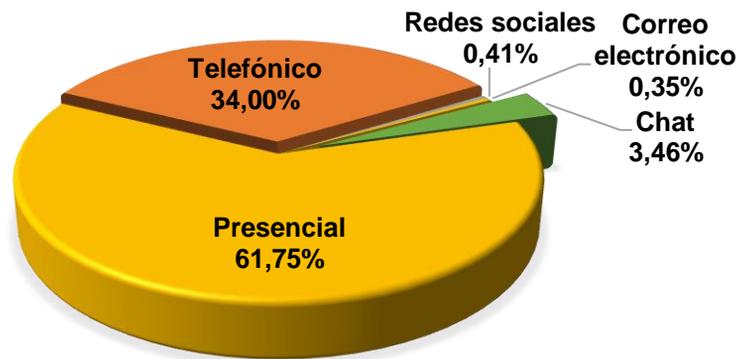
## TERCER INFORME DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL USUARIO

### 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. Sin embargo, gracias al fortalecimiento del canal telefónico, fue el segundo canal más utilizado para acudir a la información de la ADR.

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

#### MEDIOS PARA ACUDIR A LA AGENCIA



Gráfica 10

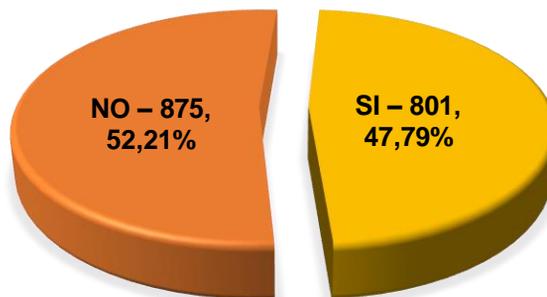
En la gráfica 10, se puede observar que en un mayor porcentaje los ciudadanos manifestaron acceder a la participación ciudadana a través del canal presencial, marcando esta opción en 1035 encuestas del total analizado, en su mayoría reportadas por las 13 unidades técnicas territoriales.

## TERCER 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

### ¿CONOCE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN?



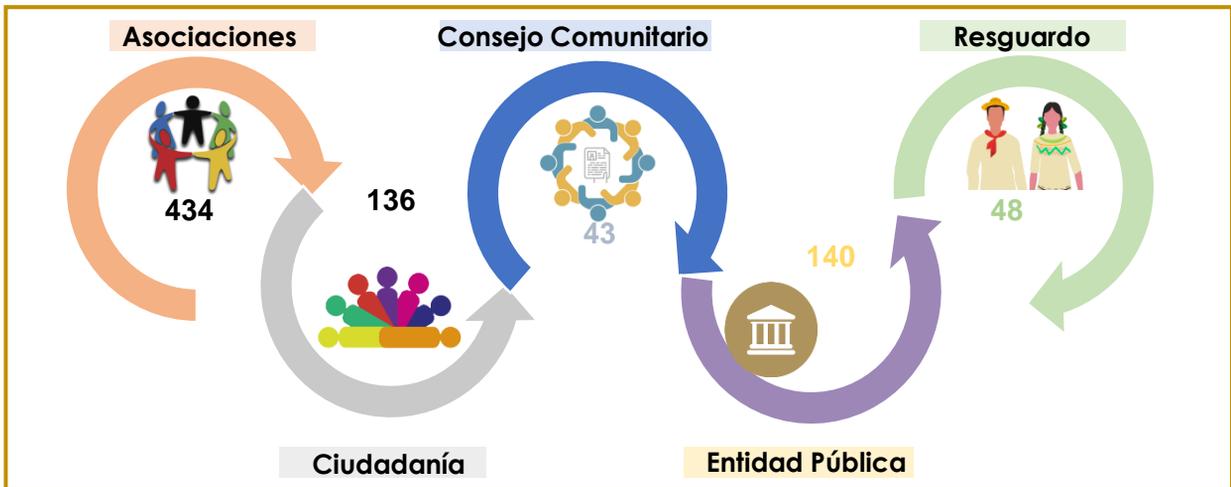
Gráfica 11

Con respecto a la pregunta 10, los ciudadanos y usuarios manifestaron en un 47,79% conocer los mecanismos para ejercer control social; sin embargo, el 52,21% manifiestan no conocer ningún mecanismo para ejercer control social, por lo que se deben implementar acciones para promover el conocimiento de los ciudadanos de su participación ciudadana con las entidades del Estado y en general la sociedad civil.

## TERCER 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 que tipo de organización ejercería el control social a la ADR?



Gráfica 12

Alrededor del 26% de los ciudadanos encuestados manifestaron que ejercerían control social a la ADR a través de las asociaciones, el 8% a través de Entidades públicas; si bien es positivo que los ciudadanos tengan conocimiento de las organizaciones por medio de las cuales pueden ejercer control social, el 52,21% del total de los encuestados no conocen las organizaciones por medio de las cuales puede acceder a este derecho.

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

### CONCLUSIONES

- El 61,75% 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 34%.
- Frente al tiempo de espera en la atención, el 88,72% de los encuestados recibieron una asesoría inmediata.
- El 86,03% de los ciudadanos encuestados manifestó conocer los trámites de la Agencia de Desarrollo Rural, mientras que el 13,97% restante informaron que No.
- Frente a la asertividad de la información recibida por parte de la Agencia, el 97,37% de los ciudadanos manifestaron que recibieron información precisa sobre su requerimiento.
- El 98,07% de los ciudadanos encuestados, calificaron el servicio recibido por parte de la Agencia entre “excelente” y “bueno”
- El 97,71% de los ciudadanos encuestados registraron su satisfacción en la gestión realizada por la Agencia para resolver su consulta o requerimiento.
- El 98,26% de los ciudadanos encuestados, manifestaron tener credibilidad y confianza en la Entidad con respecto a la información suministrada y los servicios prestados.
- El 68,49% de los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la ADR, mediante “información directa” por parte de Servicio al Ciudadano.
- El 47,79% de los encuestados manifestaron conocer los mecanismos para ejercer control social; sin embargo, el 52,21% manifiestan no conocer ningún mecanismo para ejercer control social,

## TERCER 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.
- Coordinación constante con las áreas misionales para brindar información detallada de la oferta misional a los ciudadanos que se contactan con servicio al ciudadano de la Entidad.
- Implementar acciones para promover el conocimiento de los ciudadanos de su participación ciudadana con las entidades del Estado y en general la sociedad civil.

## TERCER 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 