

SEGUNDO INFORME DE SATISTACCIÓN



Secretaría General – Servicio al Ciudadano



Fecha de aplicación:
01 de mayo – 31 de agosto de 2024

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales UTT's

2^{DO}

Informe de la encuesta de calidad de servicio y satisfacción del ciudadano y/o 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 02 de mayo y el 31 de agosto de 2024, 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, que se contactaron con la Entidad, durante este período.

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, presencial 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.



ESCALA VALORATIVA

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



ESCALA VALORATIVA

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 públicas

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
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.
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 :

712

Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:



2^{DO}

INFORME DEL ANÁLISIS

de la encuesta de calidad de servicio y
satisfacción del ciudadano y del usuario



UTT	Total atenciones por UTT de ene - abril 2024	Encuestas a aplicar
1 Santa Marta	89	18
2 Cartagena	57	12
3 Monteria	67	14
4 Cúcuta	18	4
5 Medellín	52	11
6 Manizalez	624	125
7 Tunja	74	15
8 Ibagué	411	82
9 Popayán	166	33
10 Pasto	311	62
11 Neiva	144	29
12 Villavicencio	47	10
13 Cundinamarca	0	0
Sede central	1487	297
TOTAL ADR	3547	712

Tamaño de la muestra

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 02 de mayo al 31 de agosto de 2024.
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-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.
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-PSC-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 asesorías presenciales y telefónicas realizadas a nivel nacional por la Agencia, según el procedimiento interno; desde el 02 de mayo al 31 de agosto de 2024.



OBSERVACIONES

- Se realizó el análisis de 913 encuestas, con un alcance superior a la muestra programada



CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta



PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
477	405	31
52,24%	44,35%	3,39%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 913		

Gráfica 1

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024, los ciudadanos y usuarios se contactaron con la Agencia para conocer acerca de la misionalidad de la misma y las convocatorias y servicios disponibles para poder acceder a estos.

Desde los diferentes puntos de servicio al Ciudadano se ha realizado la campaña exhaustiva de “no se deje engañar, todos los trámites y servicios son gratuitos”. Esto, con el propósito de mitigar el riesgo de que los ciudadanos se vean afectados por personas mal intencionadas que les cobren por los tramites y servicios de la Entidad.

De las encuestas analizadas, el 33% de las mismas fueron realizadas a ciudadanos que se acercaron a los puntos de servicio al ciudadano para consultar por los trámites, servicios, en especial sobre la estructuración y cofinanciación de proyectos productivos y convocatorias futuras.



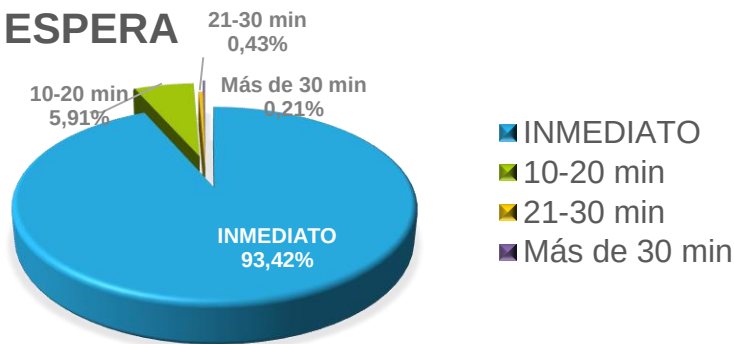
A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los Ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos **presentados a la Agencia:**

● VARIABLE DE PERCEPCIÓN



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

TIEMPO DE ESPERA



Gráfica 2

De **las 913 encuestas analizadas, 853** correspondientes al **93,42%** se calificaron dentro del rango inmediato y **54** correspondiente al **5,91%** dentro del tiempo de espera de **10 a 20 min**; la Entidad realiza acciones continuas para ofrecer una atención inmediata y de calidad siguiendo todos los protocolos de servicio y atención.

Lo anterior indica que la Agencia cuenta con la disposición de personal y canales, para la pronta atención de los Ciudadanos.

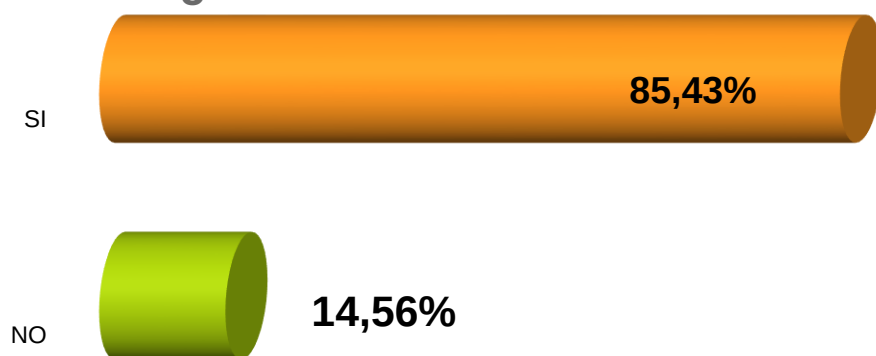




¿Conoce los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural?

De los **913 ciudadanos** encuestados, 780 (el **85,43%**) manifestaron conocer los trámites y servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural. Cabe mencionar que el trámite más consultado fue el de estructuración y cofinanciación de proyectos.

¿CONOCE LOS TRÁMITES?



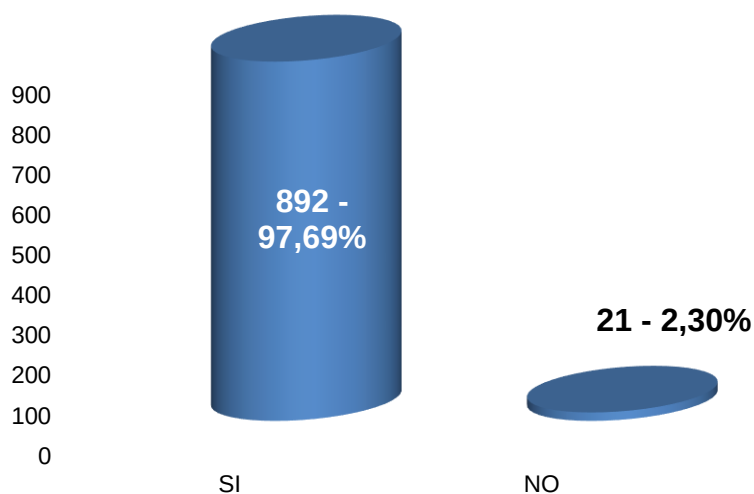
Gráfica 3





¿La asesoría e información suministrada fue acorde con lo solicitado?

INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica 4

Los ciudadanos y usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con las respuestas, la información y atención suministrada por los servidores públicos y contratistas de la Entidad, lo cual refleja el conocimiento, la apropiación de los temas y el buen servicio que presta la Agencia de Desarrollo Rural.



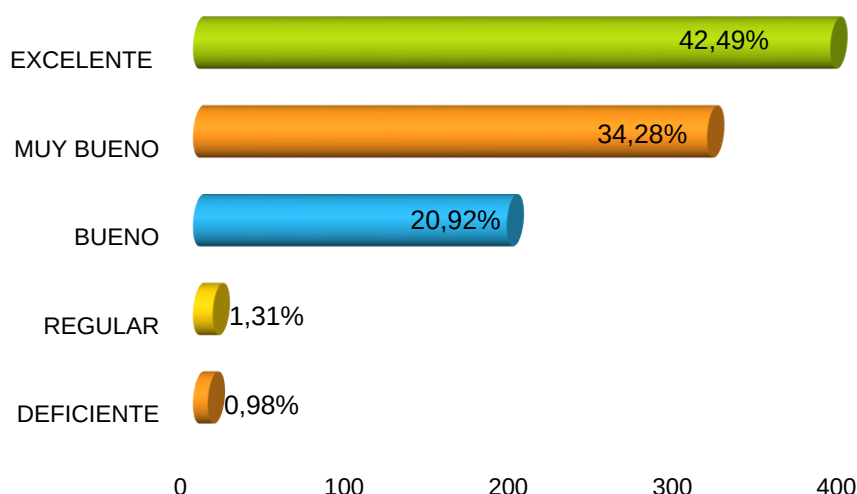


¿Cómo califica usted la atención que le presta el servidor del punto de atención al ciudadano?

Respecto a la calificación de las asesorías brindadas en el segundo cuatrimestre evaluado, se puede observar en la **gráfica 5 “ATENCIÓN DEL SERVIDOR”** que la calificación de mayor porcentaje es **“excelente” con un 42,49%, valor que equivale a 388 encuestas, seguido de “muy bueno” con un valor de 34,28%.**

Lo anterior indica que, alrededor del **77% del total** de evaluaciones del servicio están entre excelente y muy bueno, lo cual mantiene la confianza en la Entidad por parte de la ciudadanía que a diario requiere asesoría sobre la oferta institucional, trámites y servicios. No obstante, se continuará fortaleciendo la calidad de la asesoría para que los ciudadanos que se acerquen a los puntos de atención puedan tener una información clara y completa.

ATENCIÓN DEL SERVIDOR



Gráfica 5

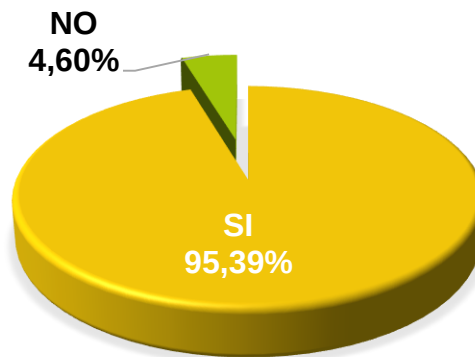




¿La Agencia de Desarrollo Rural le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

De acuerdo con la información de la **gráfica 6**, se puede observar que el 95,39% de los encuestados manifestó que la Agencia de Desarrollo Rural le dio respuesta efectiva a su requerimiento; este porcentaje corresponde a **871 encuestas de las 913 analizadas**. Sin embargo, se debe seguir trabajando en poder aumentar la posibilidad de que el ciudadano y/o usuario reciba una respuesta efectiva y a tiempo por parte de la Entidad, ya que en las 42 encuestas restantes el ciudadano manifiesta que no recibe una respuesta a tiempo de la Agencia. Por su parte, el Equipo de Servicio al Ciudadano continúa brindando información clara y completa, que facilita el entendimiento de la información por parte del ciudadano consultante.

RESPUESTA EFECTIVA

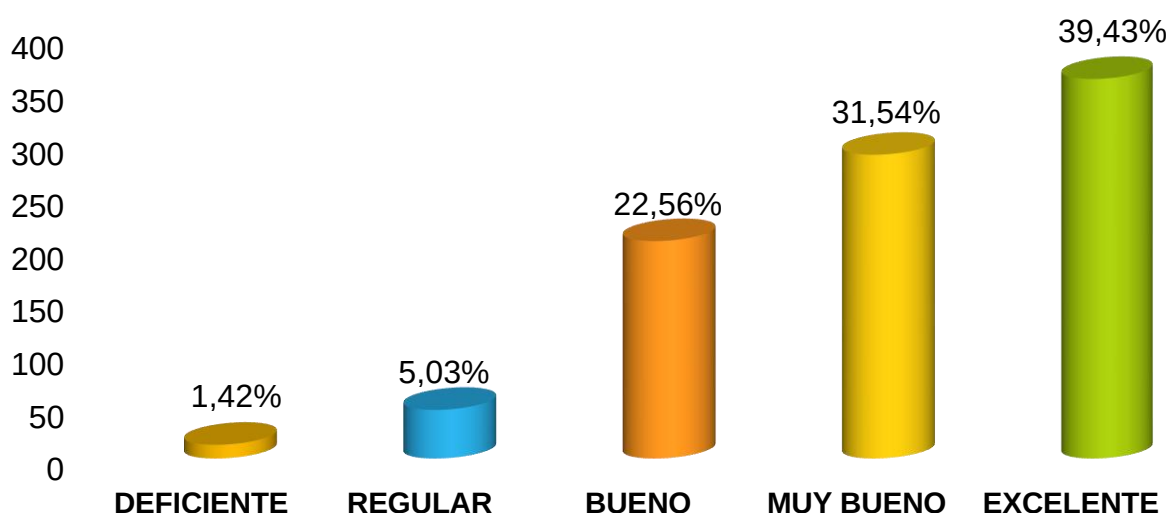


Gráfica 6





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



Gráfica 7

Los ciudadanos y/o usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta manifestaron recibir una muy buena información con respecto al requerimiento solicitado; es así como el 70,97% de los encuestados, calificaron entre excelente y muy bueno la información suministrada por los servidores públicos y contratistas de la Agencia. No obstante, entre los ciudadanos que calificaron como deficiente la información recibida, manifestaron su indisposición porque la Agencia no tiene convocatorias para la estructuración y cofinanciación de proyectos PIDAR para la presente vigencia 2024, así como la no oportunidad en la respuesta por parte de las direcciones misionales.



	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ★★★★★	BUENO ★★★☆☆	REGULAR ★★☆☆☆	DEFICIENTE ★☆☆☆☆
Nivel Central	114	34	102	41	12
UTT-1	45	24	0	0	0
UTT-2	12	0	0	0	0
UTT-3	8	5	1	0	0
UTT-4	3	1	0	0	0
UTT-5	20	20	6	0	0
UTT-6	1	124	0	0	0
UTT-7	111	13	0	0	0
UTT-8	16	32	34	0	0
UTT-9	0	0	33	0	0
UTT-10	18	20	18	5	1
UTT-11	4	14	11	0	0
UTT-12	8	1	1	0	0
UTT-13	0*	0	0	0	0
TOTAL	360	288	206	46	13
	39,43%	31,54%	22,56%	5,03%	1,42%

En la tabla anterior, se detallan las calificaciones entregadas por los ciudadanos para cada Unidad Técnica Territorial y la Sede Central; según las encuestas analizadas, alrededor del 71% de las respuestas se encuentran en la calificación “excelente” y “muy bueno”. Es preciso indicar que, desde Servicio al Ciudadano, se da una asesoría específica a cada ciudadano, teniendo en cuenta los temas objeto de su consulta.

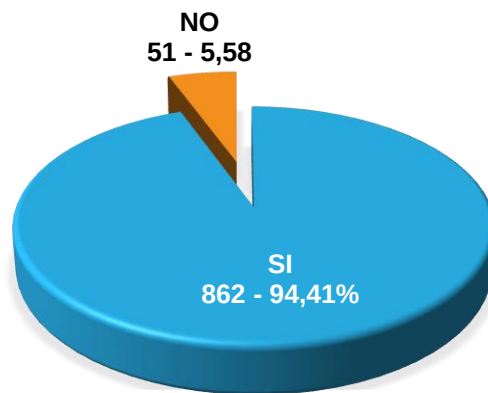
*Ls posibles atenciones de la UTT 13 en periodo evaluado, fueron realizadas en la sede central.



7.

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

CONFIANZA Y CREDIBILIDAD



Gráfica 8

Como se observa en la Gráfica anterior, **el 94,41%** de los ciudadanos encuestados manifestaron tener confianza y credibilidad en la Entidad. Lo anterior muestra que la información suministrada en los puntos de atención, y la gestión realizada frente a los trámites y servicios, generan tranquilidad a los ciudadanos.



● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. ¿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 82,25% de los ciudadanos se informaron de los trámites y servicios brindados por la Agencia de Desarrollo Rural, por “información directa” es decir, conocieron de parte de un servidor publico o contratista de Servicio al Ciudadano, sobre los trámites y servicios brindados por la Entidad

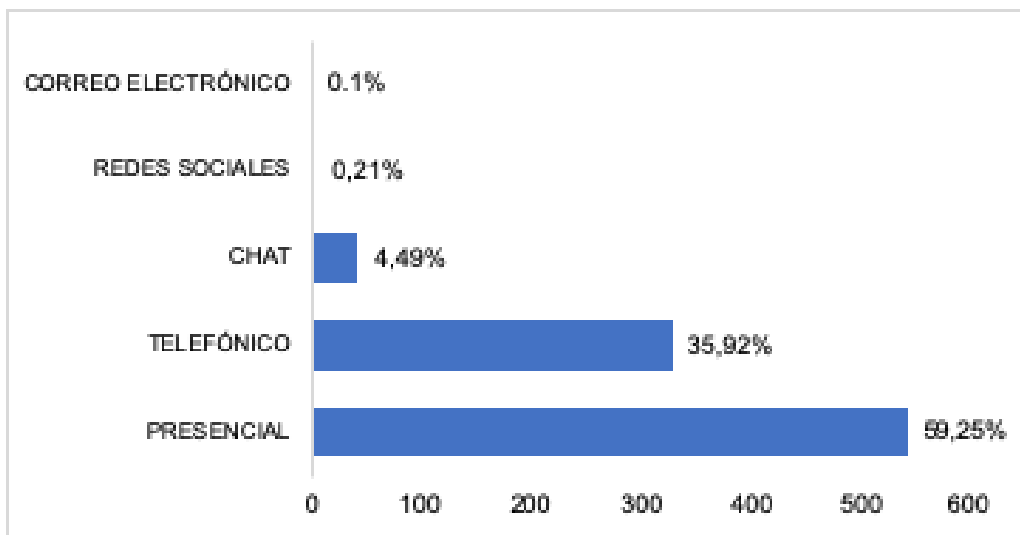
Durante el segundo cuatrimestre, se continuó con la difusión en todos canales de servicio, sobre la gratuidad de los trámites, y que los ciudadanos pueden acceder a los trámites y servicios sin intermediarios.





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

MEDIOS PARA ACUDIR A LA ADR



Gráfica 10

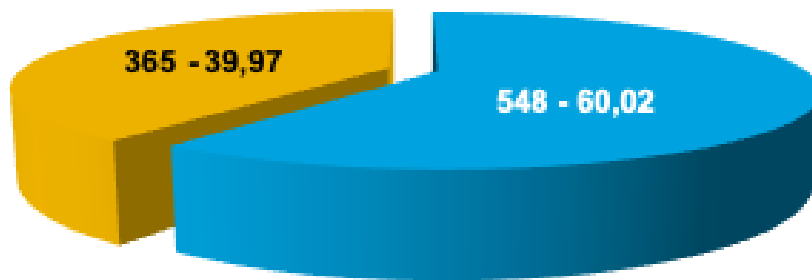
En la información aportada por los ciudadanos y/o usuarios a través de sus respuestas, se puede evidenciar su preferencia por el canal presencial (541 encuestados), Así mismo, gracias al fortalecimiento del canal telefónico, este canal fue el segundo más utilizado para acudir a la información de la ADR (328 ciudadanos).



3.

¿Conoce los mecanismos para ejercer control social? En caso de que, su respuesta sea afirmativa, conteste la pregunta 11.

¿CONOCE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?



Gráfica 11

Con respecto a la **pregunta 10**, el 60,02% de los ciudadanos y usuarios encuestados (548 ciudadanos), manifestaron conocer los mecanismos para ejercer control social; sin embargo, también se puede observar que 365 Ciudadanos manifestaron NO conocer los mecanismos para ejercer control social, lo cual sugiere 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.



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



Gráfica 12

La gráfica anterior muestra que alrededor del **30%** del total de los ciudadanos encuestados, manifestaron que ejercerían control social a **la Agencia de Desarrollo Rural** a través de las asociaciones a las cuales pertenecen.

Nota. Esta pregunta fue diligenciada por 31 ciudadanos que en la pregunta anterior, **manifestaron no conocer los mecanismos de control social.**



CONCLUSIONES

1.

En los resultados de las variables de percepción de la encuesta, los ciudadanos y usuarios manifestaron sus apreciaciones positivas, frente a la oportunidad, conocimiento de los servidores públicos y contratistas que prestaron la asesoría, la calidad de la información suministrada y la satisfacción del servicio recibido. Es así como alrededor del 98% de los ciudadanos, se encuentran satisfechos con la asesoría y orientación recibida en los distintos canales de servicio.

2.

Las variables que miden la gestión por parte de la Entidad muestran una puntuación promedio cercana al 94%. El porcentaje restante, manifestó descontento por la inoportunidad en la respuesta a sus requerimientos y porque esperaban una convocatoria para la presente vigencia.

3.

Los resultados de las variables que miden la participación ciudadana muestran que la mayoría de los ciudadanos prefieren acceder de manera directa a la oferta institucional; es decir, acuden a la Agencia mediante los canales de servicio disponibles, con preferencia sobre los canales presencial y telefónico.

4.

Los ciudadanos encuestados encuentran en la figura asociativa la herramienta más representativa para realizar control social ante la Entidad.

5.

El análisis de la información en el presente informe, permite identificar recomendaciones e información valiosa para la toma de decisiones en la Agencia de Desarrollo Rural



RECOMENDACIONES

1.

Teniendo en cuenta la información obtenida en las encuestas, se recomienda continuar con la divulgación por medios digitales, sobre la gratuidad de los trámites y servicios brindados por la Agencia de Desarrollo Rural, así como que los trámites y servicios son SIN intermediarios.

2.

Mantener coordinación constante con las áreas misionales y transversales para brindar información detallada de la oferta misional a los ciudadanos que se contactan con la Entidad, por medio de los distintos canales de servicio.

3.

Actualización constante de todos los eventos de participación y socialización de la oferta institucional, a los cuales los ciudadanos y usuarios puedan acceder.

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.

Ana María Hernández Castañeda
Secretaria General

Elaboró: Kelly Stefanía Mogollón Duarte, Contratista

Revisó: Hilda Ramírez, Contratista Secretaria General

Revisó: Armando Castro Molina, Contratista Secretaria General



INFORME DEL ANÁLISIS

de la encuesta de calidad de servicio y
satisfacción del ciudadano y del usuario





**Agencia de
Desarrollo Rural**