

 Agencia de Desarrollo Rural	PROCEDIMIENTO	Código: PR-PAC-004
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO	Versión: 5
		Fecha: 23/Abr/2021

1. OBJETIVO

Medir la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios prestados por la Agencia de Desarrollo Rural, así como frente a las opciones de participación; con el fin de plantear opciones de mejora.

2. ALCANCE

Inicia con el diseño de la encuesta para medir la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos y concluye con la retroalimentación de los resultados a las dependencias y la divulgación del documento final.

3. BASE LEGAL

Ley 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código único Disciplinario".

Ley 872 del 2003, "Por medio del cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de Servicios".

Decreto 2623 de 2009, "Por medio del cual se crea el subsistema de servicio al ciudadano".

Decreto 1712 de 2014, "Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

4. DEFINICIONES

Atención: Actitud o disposición que asume el servidor público de los Puntos de Atención al Ciudadano dispuestos por la Agencia al momento de atender al ciudadano por los diferentes canales habilitados para dicho fin.

Ciudadano: Concepto político-jurídico aplicado a cualquier persona que pertenece a una nación específica. Normalmente, el concepto de ciudadano implica la convivencia en comunidad con otros ciudadanos, los cuales en conjunto conforman un determinado tipo de sociedad que, para organizarse debe estar ordenada jurídica y políticamente.

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre Percepción, Gestión y Participación Ciudadana.

Necesidad: Carencia o escasez de algo que se considera imprescindible.

Orientación: Proporcionar información, guía y asesoramiento a alguien para que pueda tomar decisiones más adecuadas, teniendo en cuenta tanto las características de las opciones elegibles, como las características, capacidades y limitaciones de la persona que ha de tomar la decisión, así como de ajuste entre ambas.

Petición: Solicitud que toda persona puede formular de manera respetuosa en interés general, para obtener información y consultar asuntos asignados a la Agencia, puede efectuarse por cualquier medio de comunicación y en forma oral o escrita.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del ciudadano: Percepción sobre el grado en que se han cumplido requisitos y expectativas.

Servicio Institucional: Servicio ofrecido a los usuarios de la Agencia en cumplimiento de su misión.

Solicitud: Mecanismo por el cual se hace una petición formal para obtener una respuesta al respecto.

UTT: Unidad Técnica Territorial

5. CONDICIONES ESPECIALES

1. El diseño de la encuesta se realiza de manera conjunta con la Oficina de Comunicaciones y es revisada cada año con el fin de decidir la inclusión o exclusión de temas y/o aspectos para mejorar la evaluación de la calidad de la prestación del servicio.

2. Secretaría General – Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano controla el envío y recibo de los formatos de encuesta a cada Punto de Atención al Ciudadano de la ADR.

3. Las encuestas de calidad del servicio y satisfacción del usuario se aplican de manera presencial, telefónica o virtual a lo largo del año en los Puntos de Atención del nivel central y en las Unidades Técnicas Territoriales.

4. Las encuestas deben ser aplicadas sobre una muestra mínima del 20%, calculada sobre el total de las atenciones presenciales y telefónicas (teléfono fijo y teléfono celular) en el periodo inmediatamente anterior, en cada Punto de Atención al Ciudadano.

5. El formato F-PAC-004 es digitalizado mediante la herramienta FORM y deberá ser diligenciado en línea, caso tal que no se pueda acceder a la herramienta, se deberá utilizar el formato citado y deberá tener el mismo consecutivo del F-PAC-004 diligenciado en la herramienta.

5. El Punto de Atención al Ciudadano en el nivel central consolida los resultados de las encuestas aplicadas y elabora un informe para la Secretaría General que contendrá lo siguiente, además de otros análisis que se soliciten:

- Tabulación o tabla de resultados de las encuestas aplicadas
- Diagrama (s) a partir de la tabulación
- Análisis por respuesta y Punto de Atención

6. Mensualmente desde Secretaría General – Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano se toma una muestra mínima del 20%, calculada sobre el total de las atenciones telefónicas (teléfono fijo y teléfono celular) en el punto de atención al ciudadano de la sede central y una muestra mínima del 20% calculada sobre el total de las atenciones telefónicas (teléfono fijo) de los puntos de atención de las Unidades Técnicas Territoriales, para realizar la aplicación a los ciudadanos y usuarios de la herramienta de seguimiento de llamadas telefónicas. (F-PAC-012).

7. La herramienta de seguimiento de llamadas telefónicas F-PAC-012 se realiza únicamente desde Secretaría General – Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano mediante el canal telefónico.

8. Se realiza la tabulación de las encuestas aplicadas y posterior a esto se procede a realizar el informe de seguimiento de llamadas telefónicas de la herramienta de seguimiento de llamadas telefónicas.

9. Una vez revisado y validado el informe por el líder del proceso se carga como insumo de seguimiento al riesgo de corrupción.

6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Diseñar la Evaluación	Diseña o modifica el formato de aplicación de la encuesta teniendo en cuenta las variables a medir.	Oficina de Comunicaciones Secretaría General – Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano (Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central)	Formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario (F-PAC-004) o FORM
2	Definir y divulgar lineamientos de aplicación de encuestas	Divulgar por correo electrónico institucional a los enlaces de atención al ciudadano de las UTT's y nivel central con copia a los directores Territoriales de las UTT's los lineamientos, formatos (F-PAC-004) (F-PAC-009) y fechas establecidas para la aplicación y entrega de evidencias de las encuestas realizadas.	Secretaría General – Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central y de las UTT	Correo electrónico con lineamientos y formato para la aplicación de la encuesta y organización y entrega de la evidencia. Formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario. (F-PAC-004) Formato de tabulación de encuestas (F-PAC-009) (de ser necesario)
3	Aplicar la encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario	Una vez finalizada la atención, se diligencia la encuesta al ciudadano, el Formato F-PAC- 004 O FORMS de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario.	Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central Servidores públicos de las UTT	Correo electrónico Formato de Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario (F-PAC-0044) o FORMS
	Recopilar periódicamente la	En el nivel central se verifica el registro de la información en FORMS de cada una de las UTT's de acuerdo con a los lineamientos entregados en el correo electrónico de especificado en la actividad	Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central	Correo electrónico FORMS de Encuesta

4	información recibida	2. (Consolidar periódicamente los formatos enviados por cada una de las UTT en el nivel central.) Si no se tiene acceso al FORM.	Servidores públicos de las UTT	de calidad de servicio y satisfacción del usuario (F-PAC-0044)
5	Tabular las encuestas aplicadas	El nivel central revisa la tabulación de las encuestas aplicadas por cada Punto de Atención de las UTT's y el nivel central. El Punto de Atención al Ciudadano del nivel central recibe revisa los FORMS o formato F-PAC-004 en caso de no tener acceso a la herramienta digital formato de tabulación (F-PAC-009) de las UTT's y consolida los resultados de las encuestas mismas, aplicadas por las UTT y el nivel central.	Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central. Servidores públicos de las UTT.	FORM o F-PAC-004
6	Analizar y validar la información recibida	El nivel central valida en el FORM las evidencias entregadas por los enlaces de las UTT's y sede central en donde se revisa el buen diligenciamiento del FORM o (F-PAC-0044) (F-PAC-009) que permita la correcta y completa elaboración del informe de resultados de las encuestas.	Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central	Correo electrónico FORM - Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario (F-PAC-0044)
7	Devolver la información	Si no se puede utilizar la herramienta digital (FORM) y en la tabulación se encuentran inconsistencias en el formato (F-PAC-009) o la encuesta no brinda la información adecuada, se envía un correo al enlace de atención al ciudadano de la UTT o sede central con copia al Director territorial para que se corrija el formato (F-PAC-009) y se verifique la información diligenciada en la encuesta.	Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central Servidores públicos de las UTT.	Correo de inconsistencias en la información suministrada desde la sede central.
8	Tabular la información	En el punto de atención al ciudadano de la sede central se tabulan con los datos suministrados por todos los enlaces de atención al ciudadano y los servidores de la sede central.	Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central	FORMS o (F-PAC-004)
9	Elaborar Informe de resultados de la encuesta	El punto de atención al Ciudadano del nivel central, verifica los resultados obtenidos y realiza el respectivo análisis. Se realiza el informe de resultados de las encuestas y lo presenta a la Secretaría	Servidor público del Punto de Atención al Ciudadano a nivel central	Informe de resultados de las encuestas

		General para su aprobación.		
10	Identificar acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano	Presentación de forma presencial o virtual del Informe de resultados de la encuesta a las UTT's de la Agencia y establecer acciones para mejorar la calidad de la atención al ciudadano.	Directores de Unidades Técnicas Territoriales y enlaces de atención al ciudadano de la sede central y UTT's	Informe de resultados de la evaluación. Correo electrónico Listado de Asistencia a reuniones.
11	Divulgar Informe de resultados de la encuesta	Envía el informe de resultados de la encuesta a la Oficina de Comunicaciones para publicación en la página web de la Agencia.	Secretaría General – Dirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano Oficina de Comunicaciones	Informe de resultados de encuestas publicado.

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Registro de ciudadanos.(F-PAC-001)

Formato de encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario (F-PAC-004)

Ficha técnica de la encuesta

Formato tabla de tabulación de las encuestas (F-PAC-009)

Seguimiento llamadas telefónicas (F-PAC-012)

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	29/Sep/2017	Versión inicial
2	17/Ago/2018	Se ajusta el objetivo y el alcance de acuerdo a las necesidades del proceso. Se elimina de la base legal la constitución política En las definiciones se cambia el término evaluación por encuesta de acuerdo al formato utilizado. Se cambia el formato de evaluación a encuesta, generando una ficha técnica y 3 campos para evaluar como percepción, gestión y participación ciudadana. En las condiciones especiales se cambia significativamente el porcentaje para la muestra al 20% de las atenciones presenciales. Dentro de las actividades se ajustaron a las necesidades y recomendaciones, resultado de la auditoría de control interno.
3	27/May/2020	Se eliminó de las condiciones especiales el envío de encuestas numeradas. Se ajusta la condición especial 4 puesto que el 20% de la muestra se tomará de las atenciones presenciales y telefónicas. Se ajusta la condición especial 6 estableciendo un cronograma periódico.
4	01/Oct/2020	Inclusión formato Tabla de tabulación (F-PAC-009)
5	15/Jul/2021	Se realizó el ajuste del desarrollo del procedimiento estableciendo controles para la verificación de la información. Se realizó el ajuste a las condiciones especiales y se incluyó el formato F-PAC-012.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Kelly Stefania Mogollon Duarte Cargo: 6. Secretaría General Fecha: 15/Jul/2021	Nombre: Yonatahan David Villareal Vellojin Cargo: 6.1.1. Dirección Administrativa y Financiera - Logística de Bienes y Servicios Fecha: 30/Jul/2021	Nombre: Cesar Augusto Castaño Jaramillo Cargo: Secretario General de Agencia Fecha: 11/Ago/2021

COPIA CONTROLADA