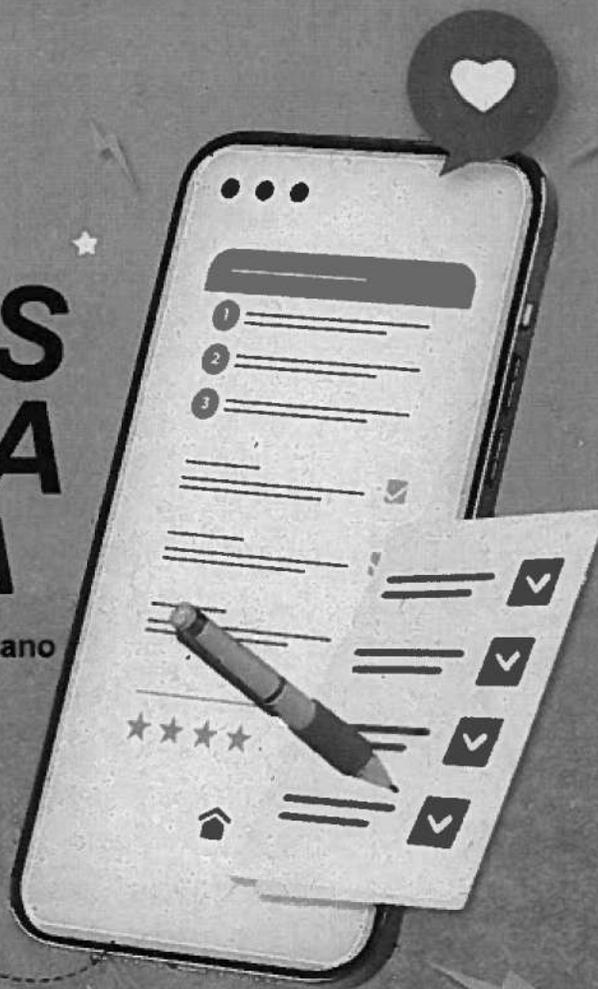


# **ANÁLISIS TERCERA ENCUESTA**

Secretaría General – Servicio al Ciudadano



**Fecha de aplicación:**  
01 de septiembre – 31 de  
diciembre de 2024

**PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales UTT's

A small, handwritten mark or signature in the bottom right corner of the page.

# 3<sup>ER</sup>

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 01 de septiembre y el 31 de diciembre 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

# 3<sup>ER</sup>

### INFORME DEL ANÁLISIS

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



## 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

**3**  
ER

#### INFORME DEL ANÁLISIS

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

## 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>Cobertura geográfica</b>	Nacional
<b>Población objetivo</b>	Ciudadanos y usuarios de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR.
<b>Marco muestral</b>	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, <b>se toma una muestra mínima del 20% del total</b> 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 <b>siguiente tabla</b> :

**942**

Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:



**3**<sup>ER</sup>

**INFORME DEL ANÁLISIS**

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

<b>UTT</b>	<b>Total atenciones por UTT de mayo - agosto 2024</b>	<b>Encuestas a aplicar</b>
1 Santa Marta	133	27
2 Cartagena	155	31
3 Montería	34	7
4 Cúcuta	21	5
5 Medellín	17	4
6 Manizales	1425	285
7 Tunja	98	20
8 Ibagué	532	107
9 Popayán	374	75
10 Pasto	517	104
11 Neiva	112	23
12 Villavicencio	108	22
13 Cundinamarca	77	16
Sede central	1076	216
<b>TOTAL ADR</b>	<b>4679</b>	<b>942</b>

**Tamaño de la muestra**

## 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 2024.
<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.



**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 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2024.



## OBSERVACIONES

- Se realizó el análisis de 1032 encuestas, con un alcance superior a la muestra programada.

**3<sup>ER</sup>**

### 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
597	420	15
57,84%	40,69%	1,45%
<b>TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 1.032</b>		



Gráfica 1

## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En el tercer 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; además de saber el avance de los resultados de la convocatoria realizada en la vigencia 2023.

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”**. Lo anterior, 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. Así mismo, se ha realizado difusión de los canales dispuestos por la Entidad para acceder a información clara y verídica de la oferta institucional.

De las encuestas analizadas, el 57% de las mismas fueron realizadas a ciudadanos que se acercaron a los puntos de servicio al ciudadano para consultar por los trámites, servicios.

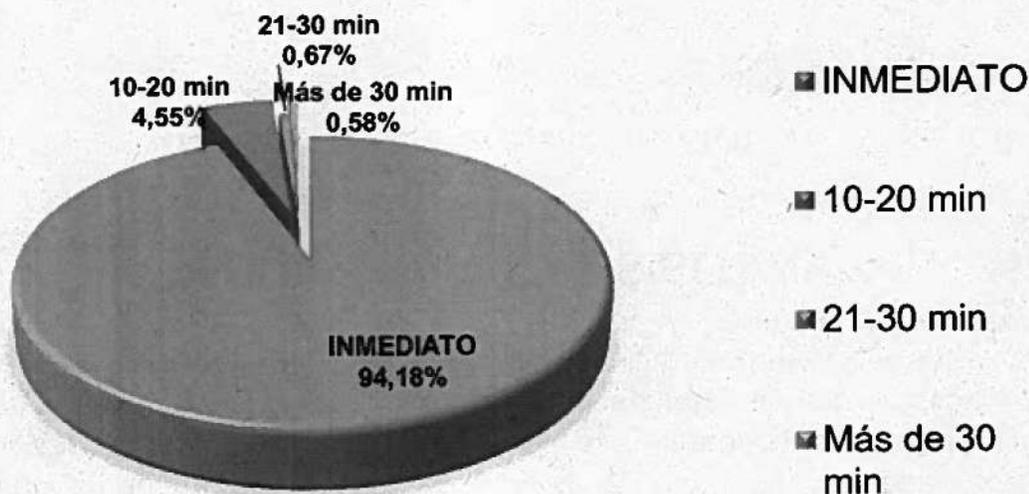


A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los Ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos **presentados a la Agencia:**

## ● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

### TIEMPO DE ESPERA



Gráfica 2

De las **1032 encuestas analizadas**, 972 correspondientes al **94,18%** se calificaron dentro del rango inmediato y 47 correspondiente al **4,55%** 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.

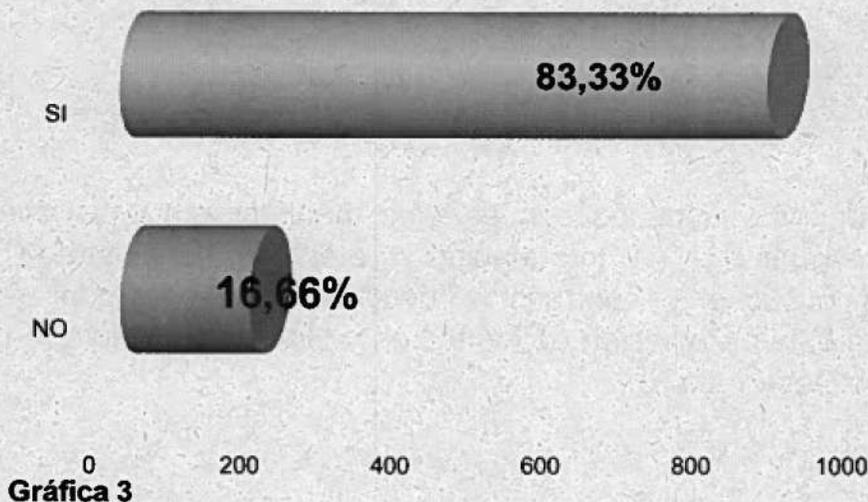
Lo anterior indica que la Agencia cuenta con la disposición de personal y canales, para la pronta atención de los Ciudadanos.

2.

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

De los **1032 ciudadanos** encuestados, **860 (el 83,33%)** 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, específicamente, enfocado en el desarrollo de la convocatoria PIDAR Asociativa, del año 2023.

### ¿CONOCE LOS TRÁMITES?

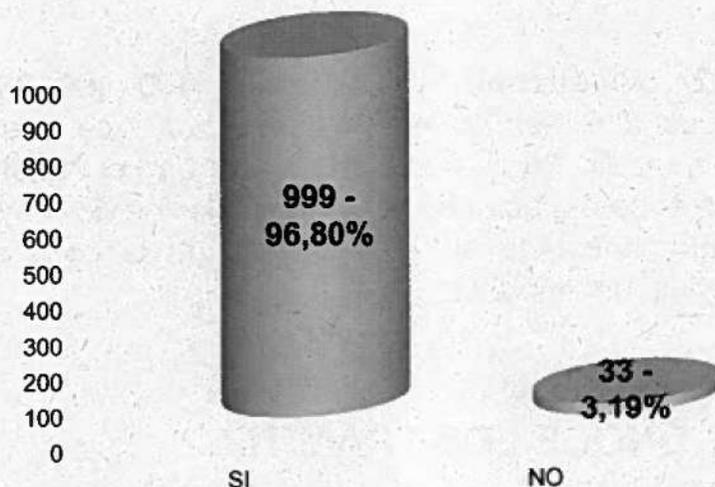


Gráfica 3



**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.



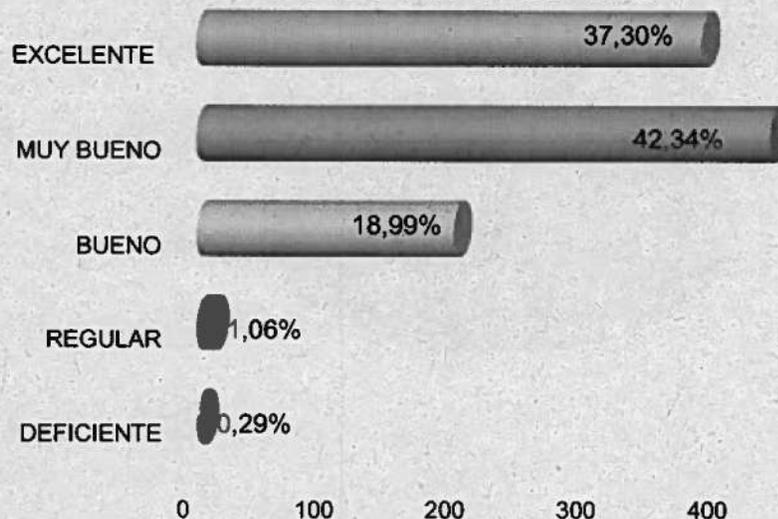
4.

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

Respecto a la cualificación de las asesorías brindadas en el tercer cuatrimestre evaluado, se puede observar en la **gráfica 5 “ATENCIÓN DEL SERVIDOR”** que la calificación de mayor porcentaje es “**muy bueno**” con un **42,34%**, valor que equivale a **437 encuestas**, seguido de “**excelente**” con un valor de **37,30%**.

Lo anterior indica que, alrededor del **79% 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. 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



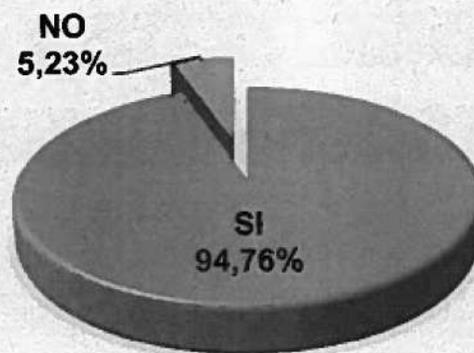
Gráfica 5

**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 **94,76%** de los encuestados manifestó que la Agencia de Desarrollo Rural le dio respuesta efectiva a su requerimiento; este porcentaje corresponde a **978 encuestas de las 1032 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.

Por su parte, el Equipo de Servicio al Ciudadano continúa brindando información clara y completa y facilitando el relacionamiento de la entidad con el ciudadano, brindando una información clara.

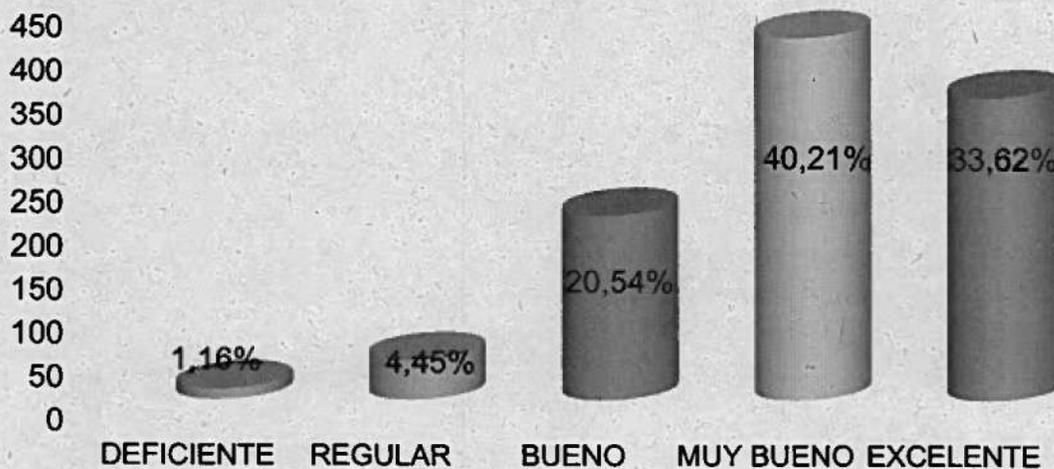
### RESPUESTA EFECTIVA



Gráfica 6



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 74% 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 le entrega a tiempo la respuesta de las solicitudes radicadas y la poca claridad en la información correspondiente a los convenios de adecuación de tierras. En el tercer cuatrimestre se observa el porcentaje más alto en la calificación "muy bueno" a diferencia del cuatrimestre anterior en el cual la calificación con más respuestas se encontraba en "excelente".

	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ★★★★	BUENO ★★★	REGULAR ★★	DEFICIENTE ★
Nivel Central	112	27	50	36	6
UTT-1	23	4	0	0	0
UTT-2	31	0	0	0	0
UTT-3	5	2	0	0	0
UTT-4	3	2	1	0	0
UTT-5	1	2	2	0	0
UTT-6	15	264	6	0	0
UTT-7	80	13	0	0	0
UTT-8	31	45	31	0	0
UTT-9	0	10	65	0	0
UTT-10	20	25	46	8	5
UTT-11	4	14	5	0	0
UTT-12	20	2	0	0	0
UTT-13	2	5	6	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>415</b>	<b>212</b>	<b>46</b>	<b>12</b>
	<b>33,52%</b>	<b>40,21%</b>	<b>20,54%</b>	<b>4,45%</b>	<b>1,16%</b>

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 74% 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. Para este cuatrimestre se evidencia la inconformidad específicamente en las respuestas entregadas a la Sede central, UTT 10 (Pasto) y UTT 13 (Bogotá) por la poca información referente a los convenios de adecuación de tierras y su trámite.

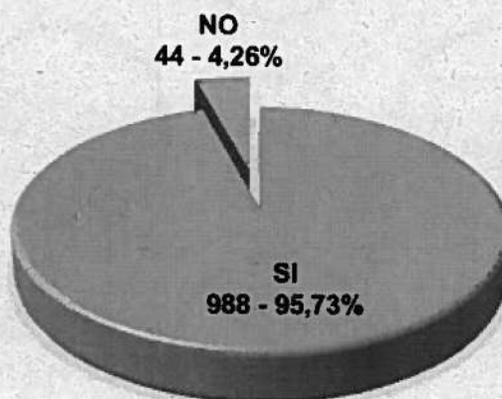
**3**<sup>ER</sup>

**INFORME DEL ANÁLISIS**

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

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 **95,73%** de los ciudadanos encuestados manifestaron tener confianza y credibilidad en la Entidad, con respecto a la información suministrada.



● **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 84,59% 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

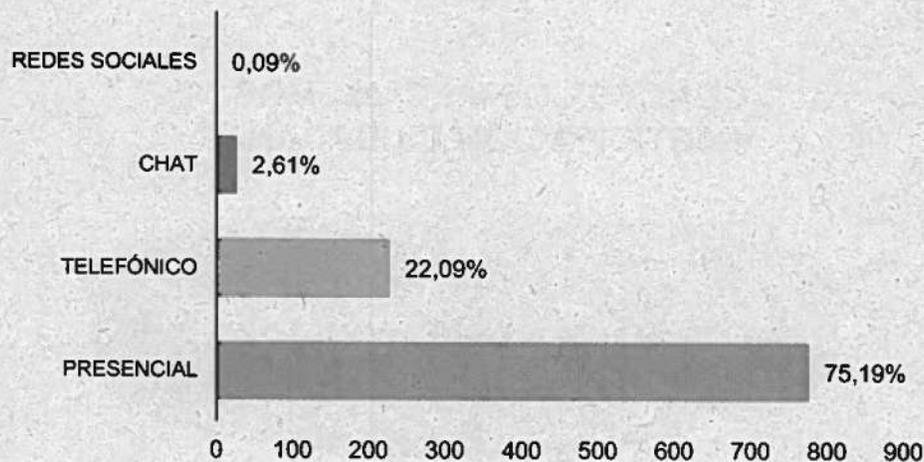
Durante el tercer cuatrimestre, se continuó con la difusión en todos canales de servicio, sobre la gratuidad de los trámites, y que los ciudadanos pueden acceder a los trámites y servicios sin intermediarios.

Para este periodo evaluado se identifica una gran cantidad de encuestas con respuestas en "otros" en el cual los ciudadanos manifestaron recibir información a través de la televisión y un amigo.

2.

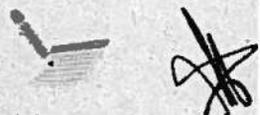
¿Cuáles fueron los medios de participación utilizados para acudir a la ADR?

### MEDIOS PARA ACUDIR A LA ADR



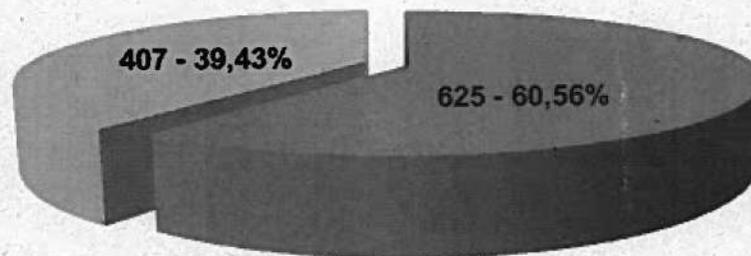
**Gráfica 10**

En la información aportada por los ciudadanos y/o usuarios a través de sus respuestas, se puede evidenciar su preferencia por el canal presencial (776 encuestados), los ciudadanos sienten mayor cercanía con la Entidad cuando reciben la información de un servidor o contratista para brindar la información requerida.



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

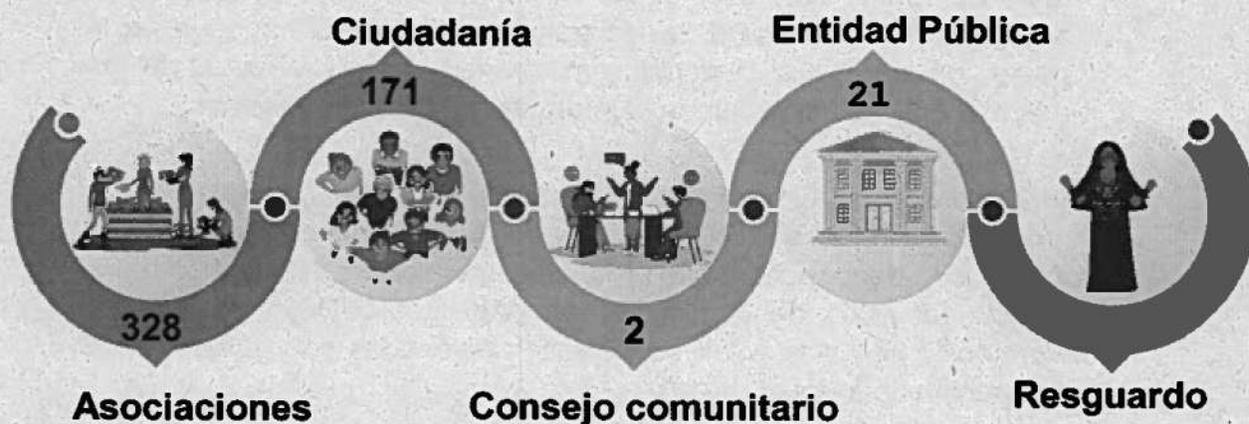
### ¿CONOCE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?



Gráfica 11

Con respecto a la **pregunta 10**, el 60,56% de los ciudadanos y usuarios encuestados (625 ciudadanos), manifestaron conocer los mecanismos para ejercer control social; sin embargo, también se puede observar que 407 Ciudadanos manifestaron NO conocer los mecanismos para ejercer control social, lo cual sugiere que se deben seguir fortaleciendo las 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 **31,78 %** 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.** 63 personas respondieron a esta pregunta a pesar que en la pregunta anterior manifestaron no conocer mecanismos para ejercer control social.

## CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las apreciaciones de los Ciudadanos encuestados:

1.

En la variable de percepción de la encuesta, los ciudadanos y usuarios manifestaron sentirse satisfechos con la rapidez y el fácil acceso para acceder a la información de los trámites y servicios brindada en los puntos de servicio al ciudadano; mostrando una conformidad de más del 80% en la satisfacción de la información y atención recibida.

2.

Aunque las cifras generales de satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido es alta, el 6% manifestó un descontento por la falta de oportunidad de respuesta a los requerimientos radicados, la baja oferta en cofinanciación de la Entidad en proyectos PIDAR, y la poca información respecto a los convenios relacionados con el servicio de adecuación de tierras.

3.

En la variable de participación ciudadana, los ciudadanos y/o usuarios encuestados manifiestan su preferencia de participación e interacción con la Entidad de forma **presencial** y/o lo más cercano posible al relacionamiento directo.

4.

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

## RECOMENDACIONES

1.

Teniendo en cuenta el trabajo realizado durante la vigencia 2024, se recomienda continuar con la divulgación por medios digitales y todos los canales, sobre la gratuidad de los trámites y servicios brindados por la Agencia de Desarrollo Rural, así como que los trámites y servicios SIN intermediarios.

2.

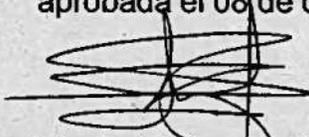
Mantener coordinación constante con las áreas misionales y transversales para brindar información detallada de la oferta misional a los ciudadanos que se contactan con la Entidad, por medio de los distintos canales de servicio.

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.



**José Luis Valenzuela Rodríguez**  
Secretario General (E)

Elaboró: Kelly Stefania Mogollón Duarte, Contratista 

Revisó: Hilda Ramírez, Contratista Secretaria General 

Revisó: Daniel Villafañe, Contratista Secretaria General 

Revisó: Tatiana Méndez Gil, Contratista Secretaria General 

**3**ER

**INFORME DEL ANÁLISIS** 

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



**Agricultura**

---



**Agencia de  
Desarrollo Rural**