

ANÁLISIS PRIMERA ENCUESTA

**Calidad del servicio y satisfacción
del ciudadano y/o usuario**

Secretaría General – Servicio al Ciudadano



**Fecha de aplicación:
01 de enero – 30 de abril de 2025**



PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales UTT's



1 ER

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 enero y el 30 de abril de 2025, 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 y 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, 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 consolidaron y tabularon los resultados de acuerdo con la escala valorativa y se analizaron los datos respectivos.



INFORME DEL ANÁLISIS



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



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

1
ER

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



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 ADR.
Naturaleza del estudio	Cuantitativa
Cobertura geográfica	Nacional
Población objetivo	Ciudadanos y usuarios de la 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 los canales de atención durante el periodo analizado, para luego realizar la aplicación de las encuestas a la muestra referida, como se observa en la siguiente tabla:

620

Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:



1ER

INFORME DEL ANÁLISIS



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



UTT	Total atenciones por UTT de mayo - agosto 2024	Encuestas a aplicar
1 Santa Marta	88	18
2 Cartagena	23	6
3 Montería	40	8
4 Cúcuta	24	5
5 Medellín	52	10
6 Manizales	627	125
7 Tunja	67	13
8 Ibagué	857	171
9 Popayán	128	26
10 Pasto	145	29
11 Neiva	114	23
12 Villavicencio	139	28
13 Cundinamarca	36	7
Sede satélite Puerto Asís	32	6
Sede Central	727	145
TOTAL ADR	3.099	620

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 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 01 de enero al 30 abril de 2025.
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 la misma, 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.



INFORME DEL ANÁLISIS



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



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 enero al 30 de abril de 2025.



OBSERVACIONES

- No se presentan observaciones en la tabulación de las encuestas analizadas.



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- CHAT
426	192	2
68.70%	30.97%	0.33%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 620		

Tabla No. 1

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En el Primer cuatrimestre de 2025, las encuestas presentan algunas tendencias que se pueden identificar en los datos:

- **Predominio de encuestas presenciales:** La gran mayoría de las encuestas se realizaron en persona (68.70%), teniendo en cuenta la facilidad para la aplicación de la encuesta, por la interacción cara a cara con el ciudadano.
- **Uso significativo de encuestas telefónicas:** Aunque menos frecuente que la presencial, el método telefónico representa un 30.97% de las encuestas realizadas, convirtiendo este canal de atención como medio efectivo para evaluar la satisfacción de los usuarios de la Agencia.
- **Baja adopción de encuestas virtuales:** Solo el 0.33% de las encuestas fueron virtuales, lo que indica que este método aún no es una vía consolidada para la recolección de datos, que puede estar asociado a limitaciones tecnológicas.



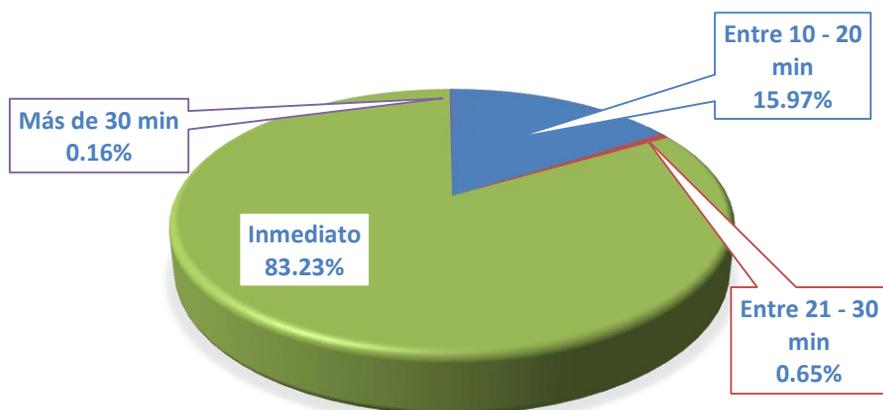
A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos **presentados a la ADR**:

● VARIABLE DE PERCEPCIÓN



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

TIEMPO DE ESPERA



Gráfica No. 1

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

✓ De las 620 encuestas analizadas, el 83.23% (516) de los ciudadanos manifestaron que fueron atendidos de manera inmediata, lo que refleja que la entidad cuenta con personal suficiente para atender la demanda y que tiene una oportunidad de mejorar los tiempos de atención.

✓ El 15.97% (99) de los encuestados, indican que tuvieron que esperar **entre 10 a 20 minutos** para ser atendidos, lo cual sugiere un porcentaje alto de ciudadanos que no recibieron asesoría de manera oportuna por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.

✓ Menos del 1% de los encuestados tuvieron que esperar mucho tiempo para ser atendidos

- 4 asesorías (0.65%) duran 21-30 min.
- 1 asesoría (0.16%) excede los 30 min.

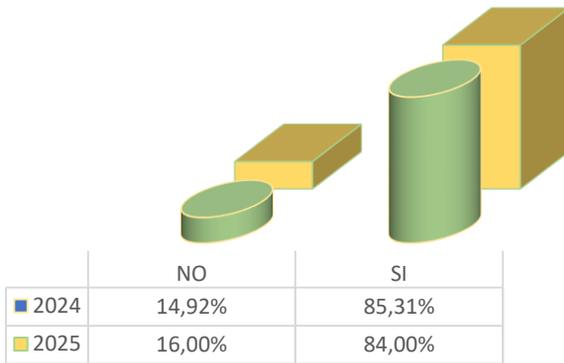


VARIABLE DE PERCEPCIÓN



¿Conoce los trámites y servicios que presta la ADR?

¿CONOCE LOS TRAMITES Y SERVICIOS?



Gráfica No. 2

■ 2024 ■ 2025

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

En la gráfica No. 2, se comparan los rangos del año 2024 y 2025 en relación con el conocimiento que tienen los ciudadanos sobre los trámites y servicios que brinda la entidad. A continuación, se evidencia los siguientes resultados:

- ✓ Se presenta una ligera disminución en el conocimiento de los trámites y servicios ofrecidos por la agencia pasando del 85.31% de ciudadanos que en el 2024 manifestaron si conocerlos, al 84.00% en el 2025.
- ✓ Desconocimiento de los trámites:
La variación porcentual del desconocimiento de los trámites y servicios fue entre el año 2024 y 2025 de 1.08%, pasando del 14.92% al 16.00%.

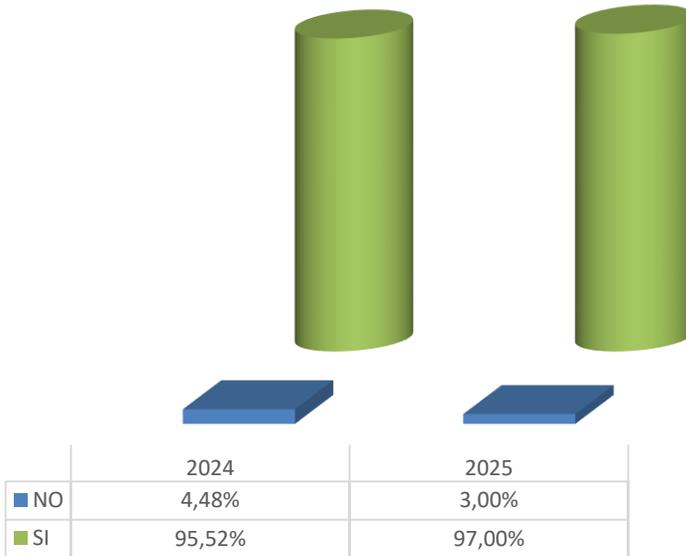




● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Gráfica No. 3

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

En la Gráfica No. 3, se presenta un análisis comparativo del primer cuatrimestre de los años 2024 y 2025 que refleja la percepción por parte de los ciudadanos, sobre la correspondencia de la información recibida con respecto a la información consultada.

- ✓ Información suministrada acorde a lo solicitado ("SI"), aumentó de **95.52% (2024)** a **97.00% (2025)**, indicando que las asesorías presentaron una tendencia positiva con respecto a que fueron más precisas y adaptadas a las necesidades ciudadanas.
- ✓ Información suministrada acorde a lo solicitado ("NO") Pasó de 4.48% en el 2024 al 3,0% en el 2025 presentando una disminución del 1.48% lo que confirma esta tendencia positiva.
- ✓ El avance en 2025 sugiere que las acciones implementadas (por ejemplo: la capacitación a los enlaces de los puntos de servicio al ciudadano) están dando resultados.

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

4.

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



Gráfica No. 4

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Respecto a la cualificación de las asesorías brindadas en el tercer cuatrimestre evaluado, se puede observar en la **gráfica No. 4 "ATENCIÓN DEL SERVIDOR"** lo siguiente:

1. Dominio de evaluaciones positivas:

Considerando las respuestas de Bueno, Muy bueno y Excelente se obtiene un **97,90%** de los encuestados que indicaron que la atención recibida por parte de los servidores públicos de los puntos de Servicio al Ciudadano cumplen o superan las expectativas ciudadanas.

2. Atenciones destacadas:

EXCELENTE (33,06%) **MUY BUENO** (20,00%) y **BUENO** (44,84%) Evidencia que los Servidores Públicos y Contratistas de la Oficinas de Servicio al Ciudadano cuentan con una buena disposición y conocimientos para brindar las asesorías a los usuarios, y que una de las posibles causas es la capacitación adecuada de servidores.

3. Atenciones por mejorar (2,1%):

DEFICIENTE + REGULAR = 0,65% + 1,45%.

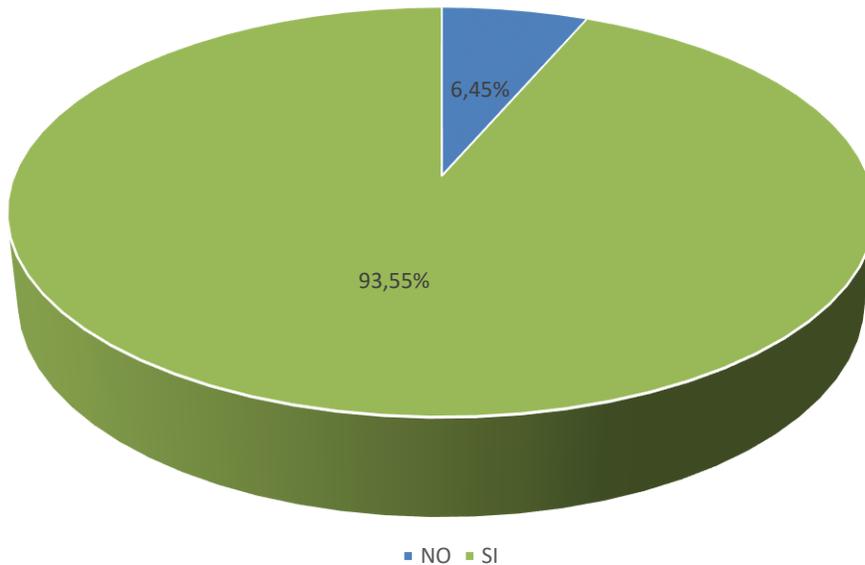


● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

5.

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

RESPUESTA EFECTIVA



Gráfica No. 5

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

De acuerdo con la información de la **gráfica No. 5**, se puede observar que el 93,55% de los encuestados manifestó que la ADR le dio respuesta efectiva a su requerimiento. 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.

Alta efectividad global:

- ✓ El **93,55%** de los encuestados (580) consideraron que se le dio respuesta **efectiva** a su requerimiento, lo que indica que **9 de cada 10 trámites** cumplieron con las expectativas de resolución.

Área prioritaria de mejora:

- ✓ El **6,45%** (40 encuestados) considera que no se dio respuesta efectiva al requerimiento realizado a la Agencia de Desarrollo Rural.

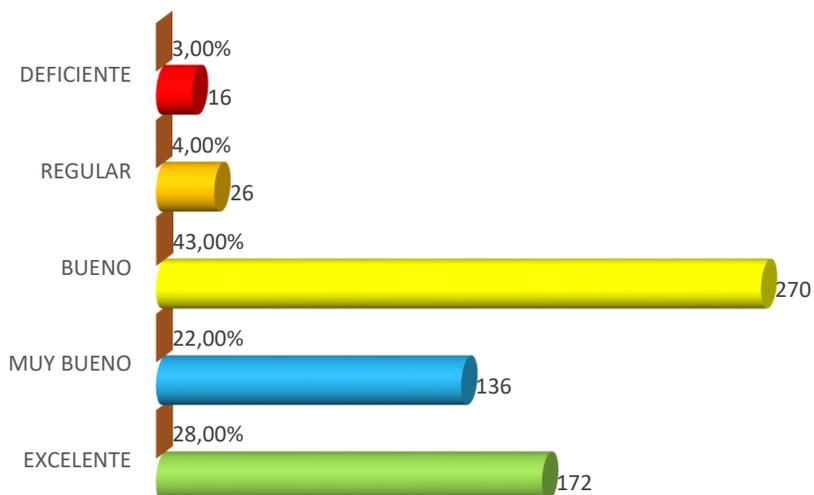
Por su parte, el Equipo de Servicio al Ciudadano continúa brindando información clara y completa y facilitando el relacionamiento de la entidad con el ciudadano.

● **VARIABLE DE PERCEPCIÓN**

6.

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

ESTADO DE INFORMACION SUMINISTRADA



Gráfica No. 6

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Alto nivel de satisfacción:

El **93%** de los encuestados (578 personas) califican la información suministrada por los servidores públicos y contratistas de la agencia, en los puntos y canales de atención entre excelente, muy bueno y bueno.

La información suministrada por la ADR, para el **28%** de los encuestados fue **Excelente**, mientras que para el **22%** la calificación fue de **Muy Buena** y para la mayoría de los encuestados **43%**, la información suministrada fue **Buena**.

Foco crítico:

REGULAR + DEFICIENTE = 4% + 3% = 7% (44 ciudadanos insatisfechos).
Riesgo: Estos casos pueden generar desconfianza en trámites



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

	EXCELENTE ★★★★★	MUY BUENO ☆★★★★	BUENO ☆☆★★★	REGULAR ☆☆☆★★	DEFICIENTE ☆☆☆☆☆	TOTAL
Nivel Central	70	24	27	19	5	145
UTT-1	18	0	0	0	0	18
UTT-2	6	0	0	0	0	6
UTT-3	5	3	0	0	0	8
UTT-4	3	2	0	0	0	5
UTT-5	0	9	1	0	0	10
UTT-6	2	36	87	0	0	125
UTT-7	11	2	0	0	0	13
UTT-8	28	35	96	4	8	171
UTT-9	0	0	26	0	0	26
UTT-10	7	8	16	1	3	35
UTT-11	5	14	4	0	0	23
UTT-12	14	3	9	2	0	28
UTT-13	3	0	4	0	0	7
TOTAL	172	136	270	26	16	620
	28,00%	22,00%	43,00%	4,00%	3,00%	100%

Tabla No. 2

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

En la tabla anterior, se detallan las calificaciones entregadas por los ciudadanos para cada UTT y la sede central. Considerando la sumatoria de las variables Excelente, Bueno y Muy bueno se observa que el 93% de los ciudadanos presenta un buen nivel de satisfacción con la percepción.



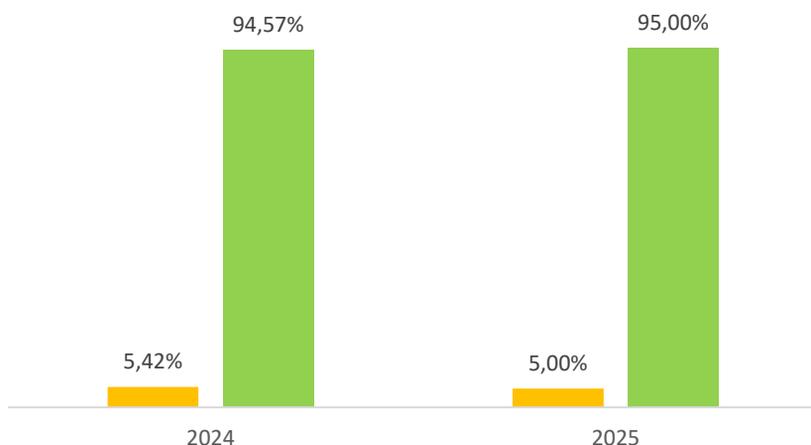


● VARIABLE DE PERCEPCIÓN



¿El servicio prestado por la ADR le genera confianza y credibilidad?

CONFIANZA Y CREDIBILIDAD



Gráfica No. 7

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Como se observa en la Gráfica No. 7, se realizó un análisis comparativo de la tendencia en las encuestas de satisfacción respecto a la confianza y credibilidad de los ciudadanos que realizan trámites en la ADR durante los primeros cuatrimestres de los años 2024 y 2025.

En 2024:

- ✓ Porcentaje de ciudadanos que confían en el servicio: 94,57%
- ✓ Porcentaje de ciudadanos que no confían en el servicio: 5,42%

En 2025:

- ✓ Porcentaje de ciudadanos que confían en el servicio : 95,00%
- ✓ Porcentaje de ciudadanos que no confían en el servicio : 5,00%

Observando estos datos, podemos concluir que se mantiene la percepción de confianza y credibilidad en la agencia. El porcentaje de ciudadanos que confían en el servicio ha aumentado ligeramente en 2025 en comparación con 2024, pasando del 94,57% al 95,00%. Asimismo, el porcentaje de quienes no confían ha disminuido del 5,42% al 5,00%. Esto indica una mejora en la satisfacción y en la percepción de confiabilidad del servicio ofrecido por la agencia en ese período.

● **VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

1. **¿Cómo se enteró de los trámites y servicios que presta la ADR?**



Gráfica No. 8

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Como se puede observar en la Gráfica No. 8, el 88% de los ciudadanos se informaron sobre los trámites y servicios ofrecidos por la ADR a través de "información directa", es decir, mediante contacto con un servidor público o un contratista de Servicio al Ciudadano.

Durante el primer cuatrimestre de 2025, se continuó con la difusión de información en todos los canales de servicio, resaltando la gratuidad de los trámites para que los ciudadanos puedan acceder a ellos sin intermediarios.

En este período, también se identificó una cantidad significativa de respuestas en la categoría "otros" en las encuestas, en las cuales los ciudadanos manifestaron haber recibido información a través de medios como la televisión, radio y mediante recomendaciones de amigos.

● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

MEDIOS PARA ACUDIR A LA ADR



Gráfica 10

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

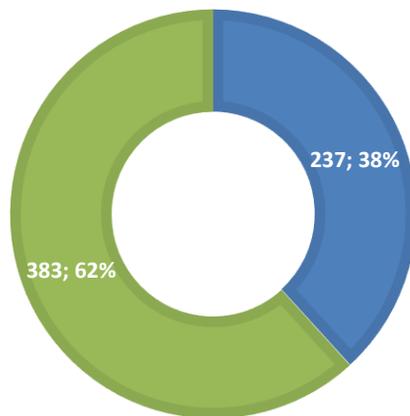
- ✓ De los 620 encuestados, 483 personas que equivalen al 78% de la muestra, acudieron de manera presencial a la Agencia de Desarrollo Rural.
- ✓ 122 (20%) encuestados respondieron que utilizaron el canal telefónico como medio para acudir a la ADR.
- ✓ En contraste, los canales digitales como el correo electrónico (0,48%), redes sociales (0,48%), y chat (1,45%), tuvieron una participación muy baja.
- ✓ En resumen, la presencialidad continúa siendo el canal más utilizado por los ciudadanos, seguido por la atención telefónica, mientras que los canales digitales aún tienen un uso limitado en este período. Esto puede ofrecer una oportunidad para fortalecer y promover los canales digitales, facilitando así un acceso más diversificado y eficiente a los servicios de la agencia.



● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 No. 11

■ NO ■ SI

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Con respecto a la **pregunta 10**, el 62% de los usuarios encuestados (383 ciudadanos), manifestaron conocer los mecanismos para ejercer control social; sin embargo, 237 (38%) 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.

En estos resultados sugiere que las acciones de difusión y promoción de los mecanismos de participación han sido efectivas para una parte significativa de la población atendida. Sin embargo, también revela que aún existe un porcentaje importante (alrededor del 38%) que no está familiarizado con estos mecanismos, lo cual representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de comunicación y sensibilización, con el fin de promover una participación más activa y consciente de los ciudadanos en los procesos de la agencia.

● **VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

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



Gráfica No. 12

Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

Los datos muestran que la mayoría de los ciudadanos encuestados consideran que las asociaciones son el principal medio para ejercer control social, con un total de 210 respuestas. Esto indica que las Asociaciones son vistas como actores clave en la vigilancia y participación en la gestión de la agencia.

Le siguen en importancia los Resguardos o Cabildos Indígenas con 101 respuestas, la Ciudadanía con 57 encuestados, las Entidades Públicas con 9 y finaliza con los Consejos Comunitarios con 3 interacciones.

Por otro lado, 3 de los encuestados, aunque manifestaron conocer los mecanismos para ejercer control social, al momento de responder por el tipo de organización por el cual ejercería control social a la ADR, se abstuvieron de realizar alguna selección.



CONCLUSIONES

1.

Tiempo de Espera: El 83,23% de los encuestados (516) reportaron un tiempo de espera inmediato, por los diferentes canales de atención, lo que indica una eficiencia considerable en el servicio en este aspecto.

2.

Conocimiento de Trámites: Un alto porcentaje 84% (523) de encuestados manifestó conocer los trámites y servicios que ofrece la ADR.

3.

Calificación de la Atención: El 97,90% de los encuestados calificaron las asesorías entre excelente y bueno. Evidencia que los Servidores Públicos y Contratistas de la Oficinas de Servicio al Ciudadano cuentan con una buena disposición y conocimientos para brindar las asesorías a los usuarios, y que una de las posibles causas es la capacitación adecuada de servidores.

4.

Confianza y Credibilidad: La confianza y credibilidad hacia la Agencia también son altas, con 591 encuestados afirmando que confían en la institución, lo que es un indicador muy positivo de la percepción pública sobre la agencia.

5.

Calificación de la Información Suministrada: Al igual que en el apartado de la atención, la información suministrada también recibió calificaciones mayoritariamente positivas, con 270 respuestas "bueno", 136 "muy bueno" y 172 "excelente", lo que denota un esfuerzo efectivo en el suministro de información clara y útil.

6.

Conocimiento de Mecanismos de Control Social: En relación al conocimiento sobre los mecanismos de control social, 383 encuestados confirmaron su conocimiento, mientras que 237 no estaban informados. Esto podría señalar la necesidad de incrementar esfuerzos en educar al público sobre este tema específico.

RECOMENDACIONES

1.

Reducir tiempos de espera: Aunque la mayoría de los usuarios fueron atendidos de inmediato, hay un pequeño porcentaje que experimentó tiempos de espera más largos. Se puede mejorar la eficiencia operativa.

2.

Mayor difusión sobre trámites: 97 de los encuestados manifestó no conocer los trámites disponibles. Esto indica una oportunidad para reforzar la comunicación y divulgación de información a través de campañas educativas o materiales informativos.

3.

Optimizar la calidad de atención: Aunque la mayoría de los encuestados calificó la atención entre buena y excelente, es importante enfocarse en los pocos casos con calificaciones deficientes o regulares. Capacitación en atención al cliente puede mejorar la percepción del servicio.

4.

Fortalecer la credibilidad y confianza: A pesar de los resultados positivos en este aspecto, mantener la transparencia en procesos y respuestas oportunas contribuirá a consolidar aún más la confianza.

5.

Aumentar el conocimiento sobre mecanismos de control social: Más de un tercio de los encuestados desconocen estos mecanismos. Se recomienda realizar campañas de concienciación, talleres o seminarios para mejorar la participación ciudadana.



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 09.

JOSÉ LUIS VALENZUELA RODRÍGUEZ
Secretario General

Elaboró: Gilma Anamaría Quintero Ocampo / Secretaría General –Servicio al Ciudadano. 
Revisó: Humberto Mahecha Moyano / Secretaría General –Servicio al Ciudadano. 
Revisó: Juan Josué Gómez Jiménez/ Secretaría General –Servicio al Ciudadano. 
Revisó: Ana Carolina Reyes Muñoz / Secretaría General. 



INFORME DEL ANÁLISIS



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