

ANÁLISIS DE LA TERCERA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y/O USUARIO

Secretaría General – Servicio al Ciudadano



**Fecha de aplicación:
01 de Septiembre – 31 de diciembre
de 2025**

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales - UTT's

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 generando 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 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, trámites y servicios de la ADR.

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.



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 5 y 15 min

3. Entre 16 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



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



Confianza

¿La ADR le genera confianza y credibilidad?

1. Si

2. No



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Reconocimiento

¿Cómo 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 la encuesta	Medición de la 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 de la muestra	La muestra se crea al consolidar el total de los ciudadanos atendidos en el cuatrimestre inmediatamente anterior por todos los canales dispuestos por la Oficina de Servicio al Ciudadano. Una vez realizado esto, se toma una muestra mínima del 15% 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. (PR-PSC-004)
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 septiembre al 31 de diciembre de 2025.
Incentivos	Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos, por lo cual no se entregó algún incentivo a los participantes
Instrumentos de recolección	Cuestionario estructurado de opinión (F-PSC-004), mediante la encuesta de calidad del servicio y satisfacción del usuario realizada por el canal 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 soporte la encuesta física para las atenciones presenciales (transferidas a PDF) y digitales realizadas telefónicamente desde nivel central y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales.
Técnica 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.



596 Encuestas a nivel nacional, discriminadas así:

Tamaño de la muestra

SEDE/UTT	TOTAL ATENCIONES	TOTAL ATENCIONES PARA REALIZACION DE ENCUESTAS	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
SEDE CAN	500	386	30
1 Santa Marta	96	90	29
3 Montería	9	9	4
4 Cúcuta	53	52	53
5 Medellín	39	32	28
6 Manizales	222	219	141
7 Tunja	31	30	28
8 Ibagué	122	118	119
9 Popayán	29	25	4
10 Pasto	26	26	9
11 Neiva	124	101	122
12 Villavicencio	86	86	29
TOTAL	1.337	1174	596



OBSERVACIONES

- Se realizaron en total un 45% de encuestas, superando el mínimo establecido en el procedimiento PR- PSC-004.



CANALES

Los canales usados para la aplicación de la encuesta



Tabla No. 1

PRESENCIAL	TELEFÓNICO
551	45
92,45%	7,55%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 596	

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



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

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

- **Predominio de encuestas presenciales:** Se registraron 551 encuestas, lo que equivale al 92,45% del total. Lo anterior, 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:** Se registraron 45 encuestas, correspondientes al 7,55% del total. Este canal mantiene una participación menor dentro del volumen total de solicitudes.
- **Sin adopción de encuestas virtuales:** Los encuestados no aceptaron la aplicación de encuestas 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.

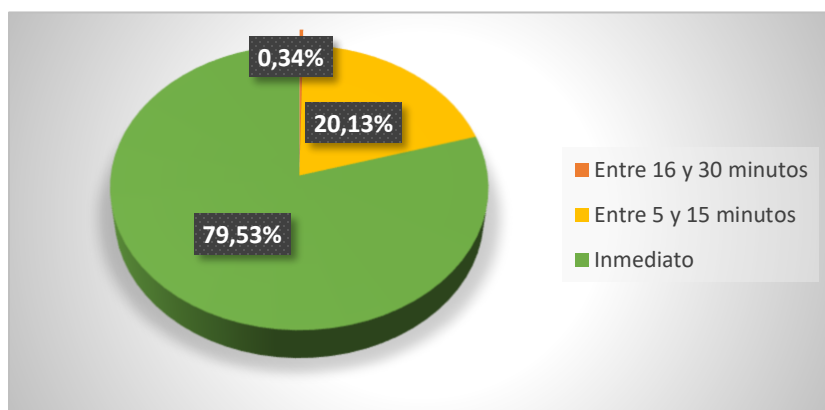


A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos presentados a la ADR:

● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

Gráfica No. 1



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

Por otra parte, los resultados sobre la atención al ciudadano reflejan una adecuada gestión del tiempo de espera, la cual puede analizarse a partir de los siguientes aspectos:

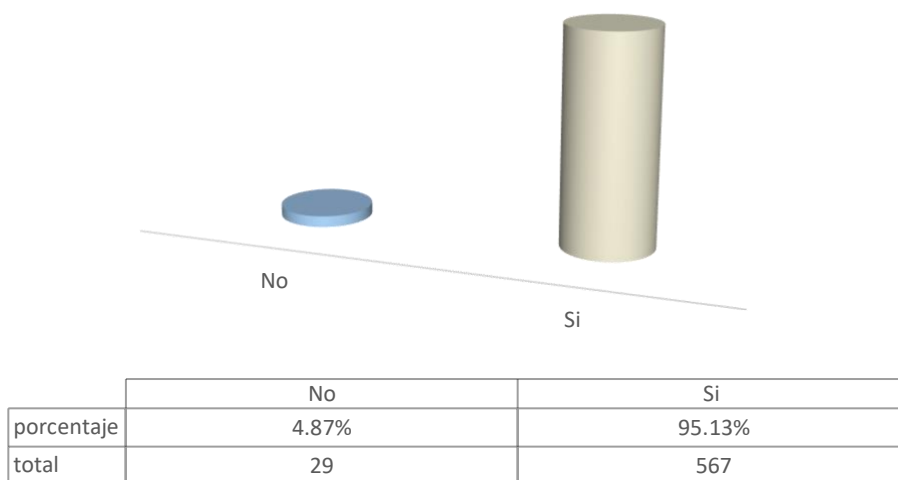
- **Alto nivel de eficiencia operativa:** El 79,53% de los usuarios fue atendido inmediatamente, lo cual es un indicador sobresaliente. Esto refleja un servicio ágil y bien gestionado.
- **Esperas moderadas en un porcentaje controlado:** El 20,13% esperó entre 5 y 15 minutos, lo cual sigue siendo aceptable para un entorno presencial, particularmente en razón a atenciones que requieren más tiempo de acompañamiento.
- **Casos excepcionales de espera prolongada:** Solo **2 casos** se registraron entre 16 y 30 minutos (**0,34%** redondeado),



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿Conoce los trámites y servicios que presta la ADR?

Gráfica No. 2



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

En relación con el nivel de conocimiento ciudadano respecto a los trámites y servicio de la entidad, los resultados evidencian una tendencia positiva, aunque con ciertos aspectos susceptibles de mejora, los cuales se detallan en los siguientes análisis interpretativos:

- **Alto nivel de conocimiento:** Más de tres cuartas partes de los ciudadanos que asisten a la ADR, manifestaron conocer los trámites y servicios. Esto sugiere que los canales de comunicación, orientación y divulgación dispuestos a los ciudadanos están cumpliendo su función.
- **La diferencia porcentual del 4,87%:** Esta proporción representa una oportunidad de mejora en los procesos de divulgación institucional. El 4,87% de ciudadanos no conoce los trámites y servicios, lo que podría traducirse en baja participación, trámites incompletos o insatisfacción.

Recomendación estratégica.

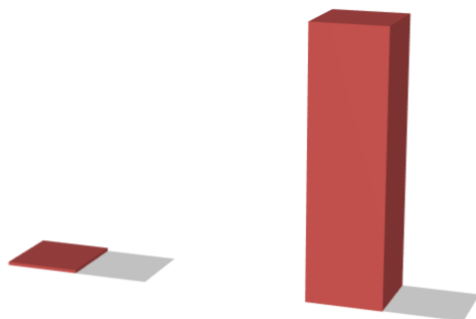
Si se logra reducir ese 4,87% de desconocimiento, no sólo se mejora la experiencia ciudadana, sino que también se refleja la optimización del uso de los canales institucionales.



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Gráfica No. 3



	No	Si
Total	7	589
Porcentaje	1.17%	98.83%

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

A partir de la gráfica No 3, se puede observar que los ciudadanos encuestados concluyen que la información que brindó el asesor de servicio al ciudadano, si era acorde con la inquietud planteada, aspecto que se desarrolla en el siguiente análisis interpretativo:

- **Altísima percepción:** El 98,83% (589) de los ciudadanos considera que la asesoría e información recibida fue adecuada y pertinente. Este resultado refleja un servicio alineado con las expectativas y necesidades de nuestros grupos de valor.
- **Aspecto de mejora:** Aunque el porcentaje de ciudadanos que manifestó que la información suministrada no era acorde con lo solicitado (1,17% es decir 7 personas), representa una oportunidad para revisar casos específicos, identificar posibles fallas en la comunicación o en la interpretación de las solicitudes y reforzar la capacitación del personal.

Recomendaciones

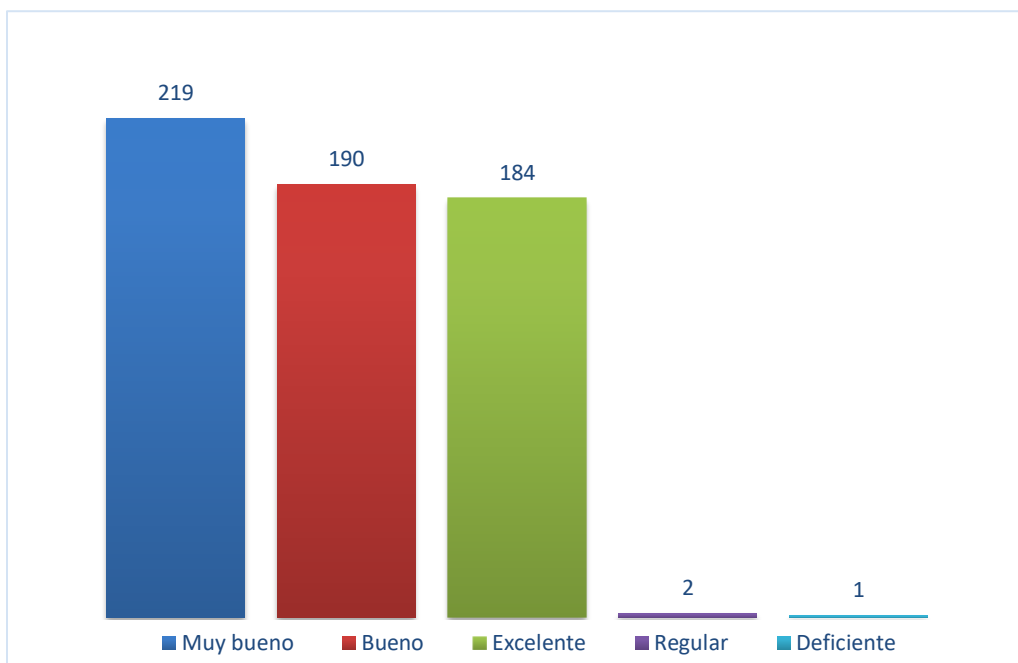
- **Capacitación continua:** Reforzar habilidades de escucha activa, claridad en la información y empatía en el trato.



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿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 calificación de las asesorías brindadas en el tercer cuatrimestre evaluado, se puede observar en la gráfica No. 4 lo siguiente:

Análisis interpretativo

- **Altísima valoración positiva:** El 99,50% de los ciudadanos califican la atención entre "Bueno", "Muy buena" y "Excelente". Lo que refleja un servicio altamente satisfactorio y profesional.
- **Predominio de la variable excelencia:** Para la tercera parte de los ciudadanos (30,87%) consideran que la atención fue "Excelente", lo que refleja un desempeño eficiente en la calidad del servicio prestado.
- **Mínima percepción negativa:** Solo 3 personas (0,50%) calificaron la atención como "Regular" o "Deficiente", lo que representa casos aislados que podrían ser revisados para identificar oportunidades de mejora.

Recomendaciones estratégicas

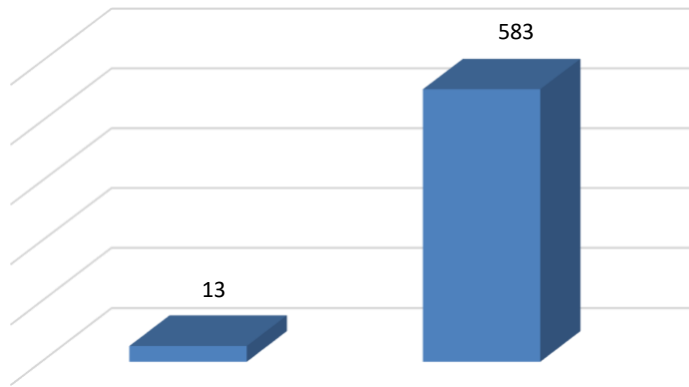
- **Seguimiento de casos negativos:** Aunque mínimos, los casos de percepción negativa deben ser analizados para evitar que se repitan y para mantener la excelencia como estándar.



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Gráfica No. 5



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

Durante el tercer cuatrimestre de 2025, se observa respuestas altamente efectivas, con una aprobación del **97,82% (583)**. Este resultado evidencia avances significativos en la gestión institucional. No obstante, el **2,18% (13 ciudadanos)** de respuestas negativas invita a seguir fortaleciendo los mecanismos de atención, retroalimentación y mejora continua.

-Análisis Interpretativo:

- La gran mayoría de los ciudadanos (583 de 596) considera que la respuesta institucional fue efectiva.
- Refleja una mejora en la capacidad de atención y resolución por parte de la ADR.

-Recomendaciones:

- **Fortalecer protocolos de atención:** Asegurar que todos los funcionarios cuenten con herramientas claras para dar respuestas oportunas y completas.
- **Confianza institucional:** Esta percepción positiva refuerza la credibilidad de la ADR como entidad resolutoria y comprometida con el ciudadano.

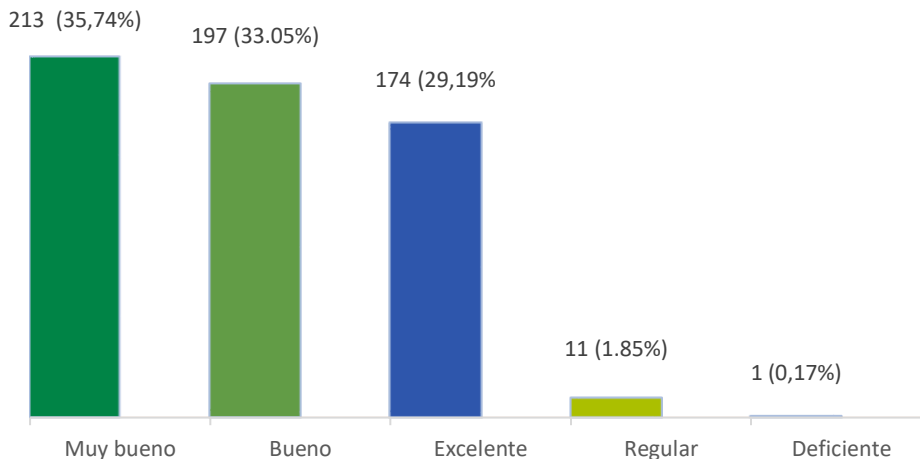
Nota: Por su parte, el Equipo de Servicio al Ciudadano continúa brindando información clara y completa y facilitando el relacionamiento de la entidad con el ciudadano.



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

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

Gráfica No. 6



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

Según los resultados reflejados en la gráfica No 6, sobre la calidad de la información entregada por la entidad, se identifican aspectos destacados que se presentan a continuación:

- **Alta satisfacción ciudadana (97,99%)**

- **Interpretación:** El 97,99%(584) de los encuestados calificó la información como "Muy buena", "Buena" o "Excelente".

Análisis:

- Refleja una comunicación efectiva por parte de la ADR.
- Fortalece el compromiso institucional y la percepción de transparencia.

- **Baja insatisfacción (2,01%)**

- Interpretación: Solo el 2,01% (12) de los ciudadanos consideró la información como "Regular" o "Deficiente". Lo cual representa una oportunidad para mejorar procesos de retroalimentación y atención personalizada.



Tabla No. 2

SEDE \ CALIF						
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	TOTAL
Sede Central	15	1	11	2	1	30
UTT - 1	29	0	0	0	0	29
UTT-3	4	0	0	0	0	4
UTT- 4	52	1	0	0	0	53
UTT - 5	15	9	4	0	0	28
UTT-6	3	0	138	0	0	141
UTT - 7	8	19	1	0	0	28
UTT-8	11	80	28	0	0	119
UTT-9	0	3	1	0	0	4
UTT-10	3	2	4	0	0	9
UTT-11	27	95	0	0	0	122
UTT-12	17	9	3	0	0	29
Total	184	219	190	2	1	596
Porcentaje	30%	36%	32%	1%	1%	100%

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

De acuerdo con la información presentada en la tabla No 2, se detallan la valoración realizada por los encuestados a las distintas sedes de la ADR de Desarrollo Rural (ADR) con relación a la pregunta *¿La información suministrada por la Entidad con respecto a su requerimiento fue?* A continuación, se presentan los resultados más relevantes:

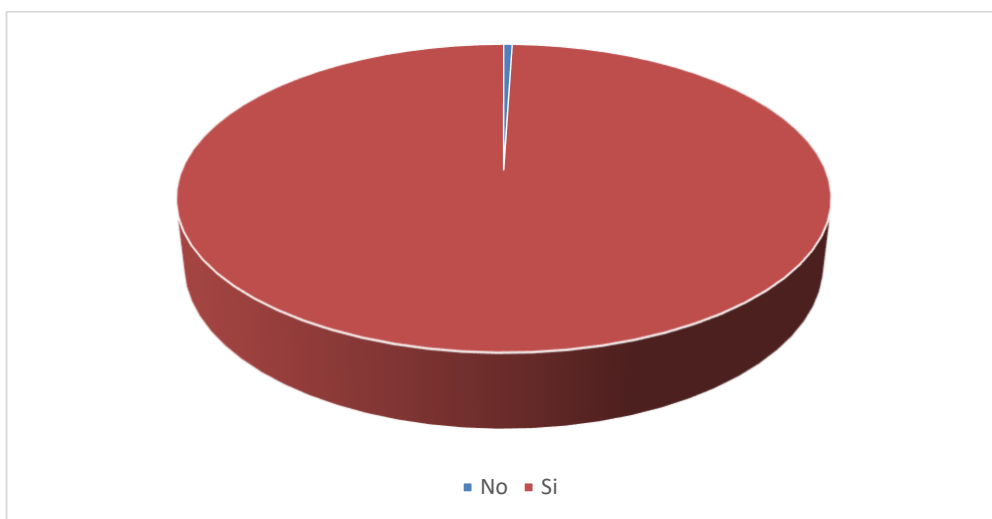
- El 98% de los usuarios califica la información recibida de forma positiva (Excelente, Muy Bueno o Bueno).
- Las unidades UTT-6, UTT-11 y UTT-8 gestionan el mayor volumen de encuestas (64% del total) con una percepción positiva.
- Las calificaciones negativas son mínimas (2%) sumando apenas 3 respuestas entre los 596 ciudadanos consultados.



● VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿El servicio prestado por la ADR le genera 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 de las encuestas de satisfacción respecto a la confianza y credibilidad de los ciudadanos que realizan trámites en la ADR en el tercer cuatrimestre del 2025.

- **Total de encuestados:** 596 ciudadanos
- **Confían en la entidad:** 593 personas (**99,50%**)
- **No confían:** 3 personas (**0,50%**)

El 99,50 % de los ciudadanos manifestó que el servicio de la ADR les genera confianza y credibilidad, mientras que solo el 0,50% expresó lo contrario. Resultado que refleja una percepción altamente favorable hacia la entidad y su gestión, aunque los casos negativos representan una oportunidad de mejora para fortalecer aún más la relación de confianza con los usuarios, se recomienda:

- Identificar las causas detrás de esa percepción negativa.
- Fortalecer los canales de comunicación y transparencia.
- Realizar seguimiento a las zonas o grupos donde se concentran esas respuestas.



● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿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.

De acuerdo con los datos obtenidos, los ciudadanos utilizan diversas fuentes de acceso a la información institucional relacionadas con los trámites y servicios que presta la entidad. A continuación, se presenta el análisis de los resultados:

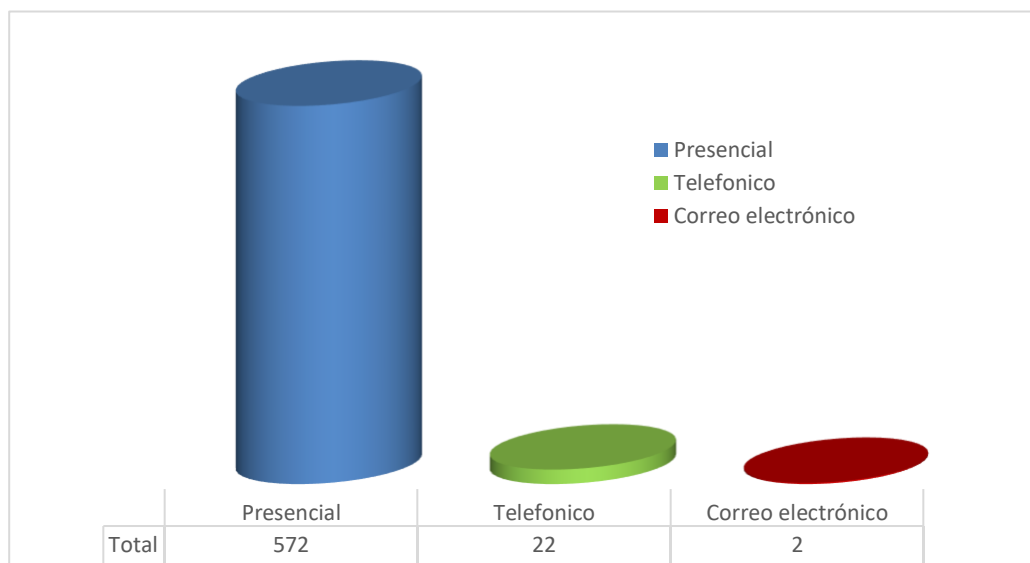
- **Información directa (91,61%)** lo que sugiere que el contacto personal, presencial o telefónico sigue siendo el canal más recurrente para los ciudadanos.
- **Web institucional (5,03%)** ocupa el segundo lugar, lo que sugiere que a pesar de las limitaciones de acceso en territorio para los ciudadanos, la página web es una buena opción para averiguar información misional de la entidad.
- **Redes sociales (2,01%)** tienen una presencia baja, lo que podría reflejar una oportunidad para fortalecer la estrategia digital y aumentar el alcance.
- **Otros medios (1,34%)** manifiesta los ciudadanos haber recibido información a través de medios como radio, prensa, recomendaciones de personas.



● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Gráfica 9



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

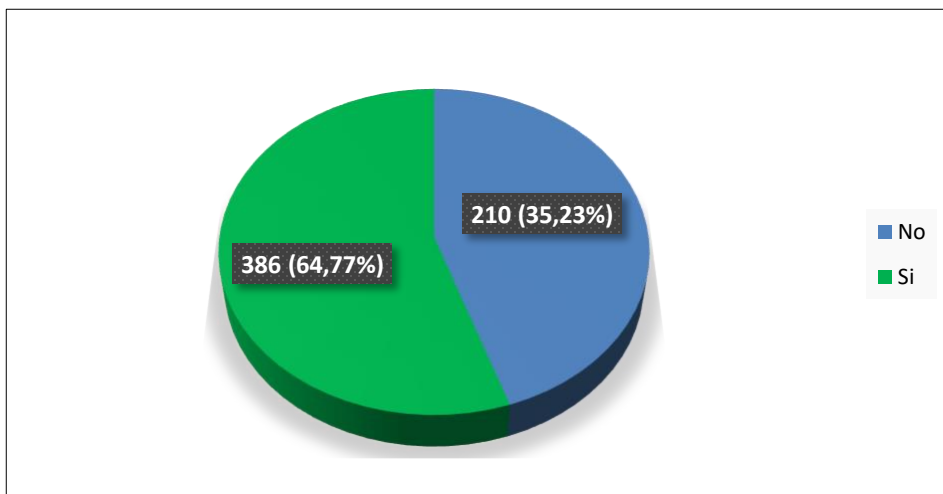
A continuación, se detalla el análisis interpretativo de los resultados, respecto a los medios de participación utilizados por la ciudadanía para acudir a la ADR de Desarrollo Rural:

- **Dominancia del canal presencial (95,97% - 572)** La gran mayoría de los ciudadanos prefirió acudir directamente a las oficinas de la ADR. Esto puede reflejar:
 - Mayor confianza en la atención cara a cara.
 - Necesidad de resolver trámites complejos que requieren interacción directa.
- **Participación telefónica significativa (3,69% - 22)** El canal telefónico se posiciona como el segundo medio más utilizado. Esto sugiere que:
 - Es una opción accesible para quienes no pueden desplazarse físicamente.
- **Baja utilización de medios digitales (correo 2 - 0,34%)** La participación por correo electrónico bajita. Esto podría indicar:
 - Falta de promoción o visibilidad de estos canales.
 - Limitaciones de acceso a los medios digitales.

● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Gráfica 11



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

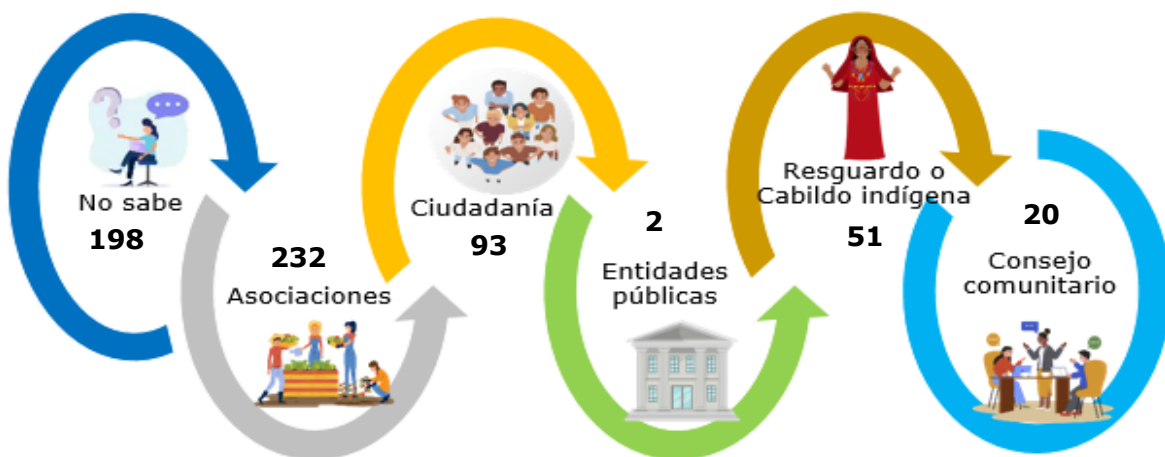
De acuerdo con los datos obtenidos, 386 (64,77%) encuestados manifestó conocer los mecanismos para ejercer control social, mientras que el 35,23 % (210) indicó desconocerlos.

En este sentido, los resultados reflejan que, existe una base importante de ciudadanos informados. Sin embargo, una porción significativa de la población no cuenta con las herramientas o el conocimiento suficiente para participar activamente en los procesos de control social. Lo cual representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de comunicación y sensibilización orientadas a ampliar el conocimiento sobre estos mecanismos, con el objeto de promover una participación más activa e informada en esta materia.

● VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿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.

Según los datos de la gráfica No 12, se puede interpretar lo siguiente:

- Predomina la participación a través de asociaciones (38,93%). Las asociaciones siguen siendo el principal canal de participación ciudadana.
- Alto nivel de indefinición: 33,22% respondió "No sabe/No responde". El porcentaje de NS/NR muestra una brecha significativa de información.
- La participación individual es del 15,60% (ciudadanía en general). La participación étnica organizada tiene un rol relevante (12% entre resguardos y consejos).
- Resguardos/cabildos indígenas representan el 8,56% y consejos comunitarios. el 3,36%.
- Muy baja articulación institucional: solo 0,34% mencionó entidades públicas. La articulación con entidades públicas es prácticamente inexistente.



CONCLUSIONES

Tiempo de Espera: El 79,53% de los encuestados (474) reportaron un tiempo de espera inmediato, por los diferentes canales de atención, lo que indica una eficiencia considerable en el servicio en este aspecto.

Conocimiento de Trámites: Un alto porcentaje 95.13% (567) de encuestados manifestó conocer los trámites y servicios que ofrece la ADR.

Calificación de la Atención: El 99,50% de los encuestados calificaron las asesorías entre excelente, muy bueno 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.

Confianza y Credibilidad: La confianza y credibilidad hacia la ADR también son altas, con 593 (99,50%) encuestados afirmando que confían en la institución, lo que es un indicador muy positivo de la percepción pública sobre la ADR.

Calificación de la Información Suministrada: Al igual que en el apartado de la atención, la información suministrada también recibió calificaciones mayoritariamente positivas, con 197 respuestas "bueno", 213 "muy bueno" y 174 "excelente" lo que denota un esfuerzo efectivo en el suministro de información clara y útil.

Conocimiento de Mecanismos de Control Social: Con relación al conocimiento sobre los mecanismos de control social, 386 encuestados confirmaron su conocimiento, mientras que 210 no estaban informados. Esto podría señalar la necesidad de incrementar esfuerzos en educar al público sobre este tema específico.



RECOMENDACIONES

Reducción de 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.

Mayor difusión sobre trámites: 29 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.

Optimizar la calidad de la 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.

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

Aumentar el conocimiento sobre mecanismos de control social: El 64,77% 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.

CESAR AUGUSTO RAMIREZ CHAPARRO **Secretario General**

Elaboró: Gilma Anamaría Quintero Ocampo / Secretaría General –Servicio al Ciudadano. 
Revisó: Juan Josué Gómez Jiménez/ Secretaría General –Servicio al Ciudadano. 
Revisó: Humberto Mahecha Moyano / Secretaría General –Servicio al Ciudadano. 
Revisó: Daniel Guillermo Villafañe Riaño / Secretaría General- Administrativa y financiera. 
Revisó: Isabella María Fuentes González / Secretaría General- Administrativa y financiera. 