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

Segundo cuatrimestre del 2026

Secretaría General – Servicio al Ciudadano

Fecha de aplicación:

01 de mayo – 31 de agosto de 2026

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sede Central y Unidades Técnicas Territoriales – UTT's

OBJETIVO, ALCANCE Y METODOLOGÍA

OBJETIVO

Presentar los resultados de la medición de satisfacción de los ciudadanos y usuarios atendidos en los Puntos de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), tanto en Bogotá (sede central) como en las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales a nivel nacional, durante el segundo cuatrimestre de 2026 (mayo a agosto). Estos resultados servirán como insumo para el análisis interno y para la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora orientada a la calidad del servicio prestado.

ALCANCE

Las encuestas se aplicaron entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2026 a los ciudadanos y usuarios que se contactaron con los Puntos de Atención de la Sede Central y las Unidades Técnicas Territoriales (UTT) para solicitar información sobre la Oferta Misional, así como sobre los 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 telefónica, 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. Las cifras de este informe se calcularon sobre las 210 encuestas efectivas del consolidado.

ESCALA VALORATIVA

Formato: F-PSC-004 Encuesta de calidad de servicio y satisfacción del usuario

Dimensión / variable	Valoración	Opciones de respuesta
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. Sí · 2. No
Calidad de información	Asesoría e información acorde a lo solicitado	1. Sí · 2. No
Satisfacción	Calidad en la atención del servidor (y de la información suministrada)	1. Deficiente · 2. Regular · 3. Bueno · 4. Muy bueno · 5. Excelente
GESTIÓN		
Efectividad	Respuesta efectiva al requerimiento	1. Sí · 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. Sí · 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?)
Medios de participación	¿Cuáles fueron los medios de participación para acudir a la ADR?	1. Presencial · 2. Telefónico · 3. Chat · 4. Correo electrónico · 5. Redes sociales
Control social	¿Conoce los mecanismos para ejercer control social?	1. Sí · 2. No
Control social	¿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	Como marco general, *"es importante reiterar que las atenciones deben ser ingresadas diariamente luego de finalizada la interacción con el ciudadano en el Forms F-PSC-001 o el aplicativo dispuesto para tal fin. Sin embargo, el plazo máximo para el registro será el primer día hábil del mes siguiente. Los registros ingresados después de esta fecha no serán tenidos en cuenta ni para las estadísticas mensuales de la sede que las registro, ni para determinar la cantidad de encuestas a realizar. Se exportará a archivo Excel la base de datos de las atenciones realizadas en los diferentes canales de atención, esto constituye el documento que contiene la población objetivo para la aplicación de las encuestas.* Para la estimación de la muestra, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-PSC-009: "*se realiza primero una depuración donde se excluyen las atenciones recurrentes de los usuarios, PBX (llamadas que ingresan para las dependencias) y traslados a otras entidades; seguidamente se calcula la muestra mínima del 15 % del total de las atenciones recibidas por los canales habilitados en el mes inmediatamente anterior y registradas en el Forms "Encuestas de satisfacción a Usuarios".*
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 mayo al 31 de agosto de 2026.
Incentivos	Las encuestas fueron contestadas de manera voluntaria por los ciudadanos, por lo cual no se entregó ningún 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	El informe cuatrimestral tiene como soporte las encuestas para las atenciones presenciales (transferidas a PDF), así como encuestas digitales desde el nivel central y las trece (13) Unidades Técnicas Territoriales para los canales de atención
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 espera y respuestas negativas o afirmativas.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

La encuesta de Calidad del Servicio y Satisfacción del Ciudadano, aplicada por el proceso de Servicio al Ciudadano a nivel nacional durante el segundo cuatrimestre de 2026, se enmarca en lo establecido en el procedimiento PR-PSC-09, “Evaluación de satisfacción del servicio prestado”, en el cual señala lo siguiente:

> ***“(…)** es importante reiterar que las atenciones deben ser ingresadas diariamente luego de finalizada la interacción con el ciudadano en el Forms F-PSC-001 o el aplicativo dispuesto para tal fin. Sin embargo, el plazo máximo para el registro será el primer día hábil del mes siguiente. Los registros ingresados después de esta fecha no serán tenidos en cuenta ni para las estadísticas mensuales de la sede que las registro, ni para determinar la cantidad de encuestas a realizar. Se exportará a archivo Excel la base de datos de las atenciones realizadas en los diferentes canales de atención, esto constituye el documento que contiene la población objetivo para la aplicación de las encuestas.*
>
> *Para la estimación de la muestra, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-PSC-009: “se realiza primero una depuración donde se excluyen las atenciones recurrentes de los usuarios, PBX (llamadas que ingresan para las dependencias) y traslados a otras entidades; seguidamente se calcula la muestra mínima del 15 % del total de las atenciones recibidas por los canales habilitados en el mes inmediatamente anterior y registradas en el Forms “Encuestas de satisfacción a Usuarios”.*
>
> ***(…) “***

En virtud de lo anterior, de una población de 484 ciudadanos, se obtuvo un marco muestral de 453 registros válidos como base de encuestas. Sobre dicho punto de referencia se calculó la muestra mínima del 15 %, equivalente a 68 encuestas.

Tabla. Cumplimiento de encuestas aplicadas

Mes	Atenciones registradas	Marco Muestral (Base encuesta)	Muestra mínima 15 % (encuesta para aplicar)	Encuestas efectivas	Cumplimiento frente a la muestra mínima
Mayo	204	179	27	83	307,4%
Junio	120	117	17	61	358,8%
Julio	67	64	10	34	340,0%
Agosto	93	93	14	32	228,6%
Total	**484**	**453**	**68**	**210**	**308,8 ≈ 309**

Nota: el cumplimiento del total se calcula dividiendo las encuestas aplicadas entre la muestra mínima requerida: 210 / 68 × 100 = 309 % (308,8 %).

OBSERVACIONES

Se realizaron 210 encuestas efectivas, lo que representa un cumplimiento del 309 % frente a la muestra mínima, es decir, 142 encuestas por encima del mínimo requerido en el procedimiento institucional. Asimismo, todos los meses evaluados presentaron un cumplimiento superior al 100 %, lo que evidencia una base suficiente para realizar el análisis de la percepción y satisfacción de los ciudadanos del periodo

CANALES

Canales usados para la aplicación de la encuesta

Tabla No. 1

PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL – CHAT
175	32	3
83,3 %	15,2 %	1,4 %

TOTAL ENCUESTAS APLICADAS: 210

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

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En el segundo cuatrimestre de 2026, las encuestas presentan las siguientes tendencias:

- Predominio de encuestas presenciales: concentró 175 encuestas, lo que representa una proporción de 0,833 del total, es decir, aproximadamente ocho de cada diez encuestas. Dado que la mayoría de los trámites y solicitudes de información se gestionan directamente en los Puntos de Atención, este resultado se considera congruente con la dinámica de atención presencial de la entidad.
- Uso significativo de encuestas telefónicas: registró 32 encuestas (proporción 0,152), aproximadamente una de cada siete. Este canal mantiene su relevancia, especialmente para consultas rápidas o de seguimiento.
- Baja adopción de encuestas virtuales: obtuvo solo 3 encuestas (proporción 0,014; 1,4 % del total). Si bien el chat está disponible como opción de atención, su uso para responder la encuesta fue muy reducido durante el período evaluado.

Al contrastar con el registro de atenciones del mismo período (484 atenciones: 342 presenciales, 112 por WhatsApp y 30 telefónicas), se observa que WhatsApp concentró el 23,1 % de las atenciones, pero el canal virtual aportó apenas el 1,4 % de las encuestas. Esto sugiere una brecha de cobertura de la encuesta en los canales virtuales.

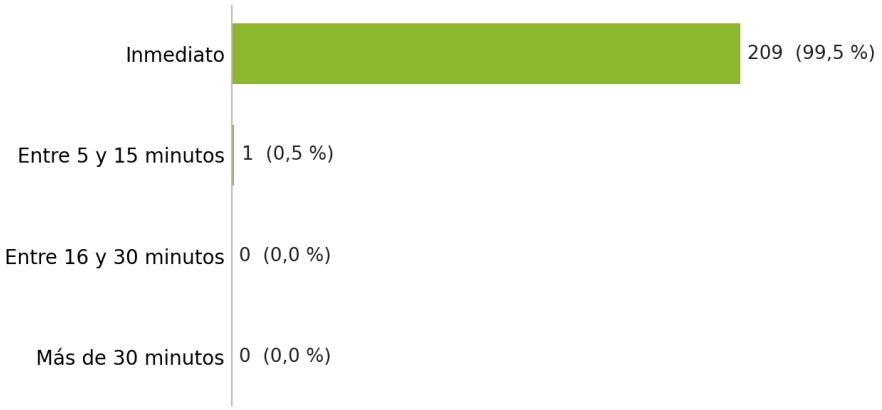
A continuación, se realiza el análisis de la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios con respecto a la asesoría brindada y la satisfacción de respuesta frente a los requerimientos presentados a la ADR:

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA ENCUESTA

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

Gráfica No. 1



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

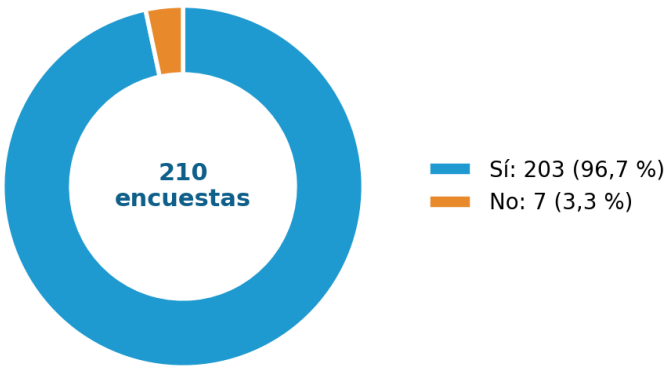
De acuerdo con los resultados, el 99,5 % de los usuarios (209 encuestas) recibió atención de manera inmediata, es decir, sin espera apreciable. Este resultado refleja una muy buena capacidad de respuesta en los puntos de atención durante el período evaluado.

Solo 1 caso (0,5 %) reportó una espera de entre 5 y 15 minutos y no se registraron esperas superiores a 15 minutos. Se trata de una ocurrencia aislada, que puede obedecer a situaciones puntuales de demanda o a una atención particularmente extensa.

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.

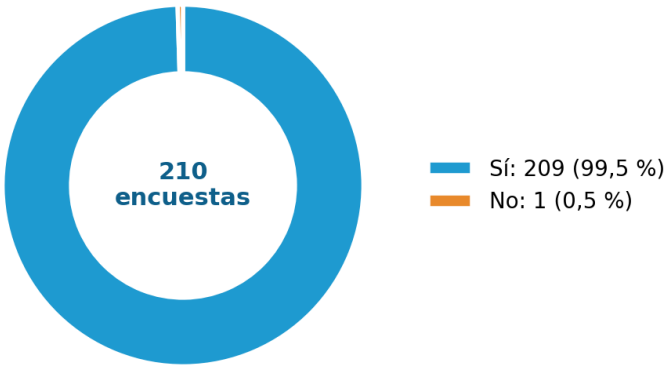
De los 210 ciudadanos encuestados, 203 manifestaron conocer los trámites y servicios que presta la ADR, lo que representa un 96,7 %. Este indicador refleja un nivel alto de conocimiento entre los usuarios que acuden a la Agencia.

Por su parte, 7 personas (3,3 %) declararon no conocer la oferta institucional, aproximadamente 1 de cada 30 ciudadanos atendidos. Aunque es un porcentaje minoritario, constituye una oportunidad para fortalecer la divulgación, orientación y socialización de la oferta institucional.

VARIABLE DE PERCEPCIÓN

¿La asesoría e información suministradas fueron acordes con lo solicitado?

Gráfica No. 3



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

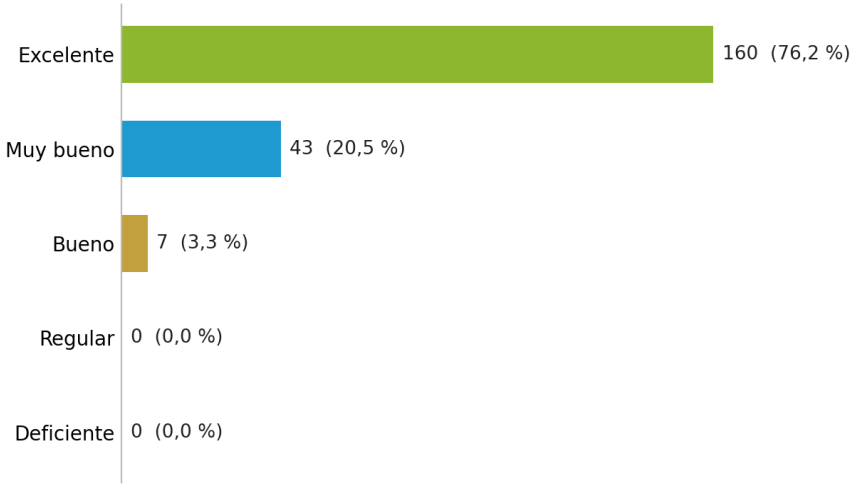
El 99,5 % de los ciudadanos encuestados (209 de 210) indicó que la asesoría e información suministradas fueron acordes con la solicitud presentada, lo que evidencia un nivel alto de satisfacción frente a la pertinencia y claridad de la orientación brindada.

Solo 1 caso (0,5 %) manifestó que la información recibida no fue acorde con su solicitud. Aunque es mínimo, constituye una oportunidad de mejora para continuar fortaleciendo la comprensión de las necesidades del ciudadano y la entrega de información precisa y completa.

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.

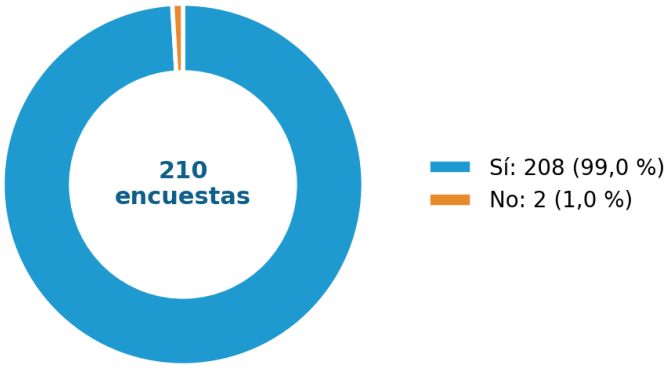
Las calificaciones “Excelente” y “Muy bueno” agrupan a 203 de los 210 ciudadanos encuestados, lo que corresponde al 96,7 % de la muestra, lo que refleja una percepción sobresaliente de la calidad del servicio prestado por los servidores.

Se observa una predominancia de la calificación “Excelente”, con 160 respuestas (76,2 %), seguida de “Muy bueno” con 43 (20,5 %). Los 7 casos restantes (3,3 %) calificaron la atención como “Bueno”, y no se registraron calificaciones “Regular” ni “Deficiente”.

VARIABLE DE GESTIÓN

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

Gráfica No. 5



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

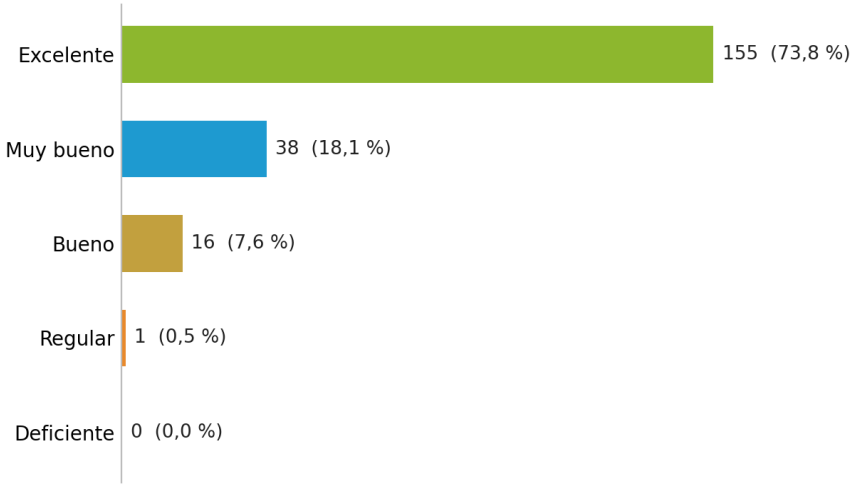
El 99,0 % de los usuarios encuestados (208 de 210) manifestó haber recibido una respuesta efectiva a su solicitud, lo que evidencia un desempeño institucional significativo frente a la atención de los requerimientos ciudadanos.

El nivel de insatisfacción fue marginal: solo 2 casos (1,0 %) indicaron no haber recibido una respuesta efectiva. Estos casos invitan a seguir fortaleciendo los mecanismos de atención, retroalimentación y mejora continua.

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.

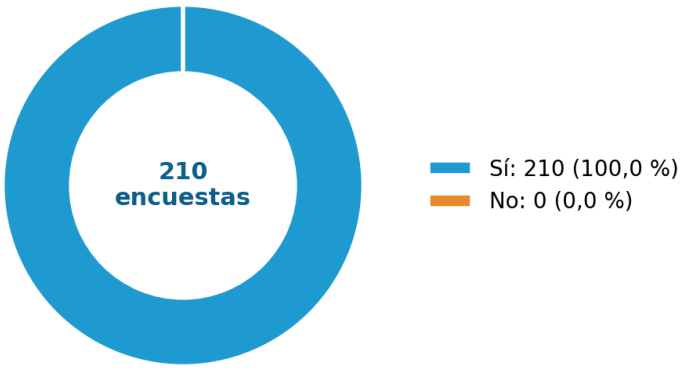
Las calificaciones “Excelente” y “Muy bueno” agrupan a 193 de los 210 ciudadanos encuestados, el 91,9 % de la muestra: 155 (73,8 %) “Excelente” y 38 (18,1 %) “Muy bueno”. Es un nivel alto de satisfacción con la claridad, pertinencia y calidad de la información recibida.

Los 16 casos (7,6 %) calificados como “Bueno” y el 1 caso (0,5 %) “Regular” suman 17 encuestas (8,1 %) que representan una oportunidad de mejora en los procesos de retroalimentación y atención personalizada. No se registraron calificaciones “Deficiente”. Esta es la variable de calidad con la proporción más baja de “Excelente” y “Muy bueno”, por lo que pueden analizarse como oportunidades para fortalecer la claridad, suficiencia y utilidad de la información suministrada.

VARIABLE DE GESTIÓN

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

Gráfica No. 7



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

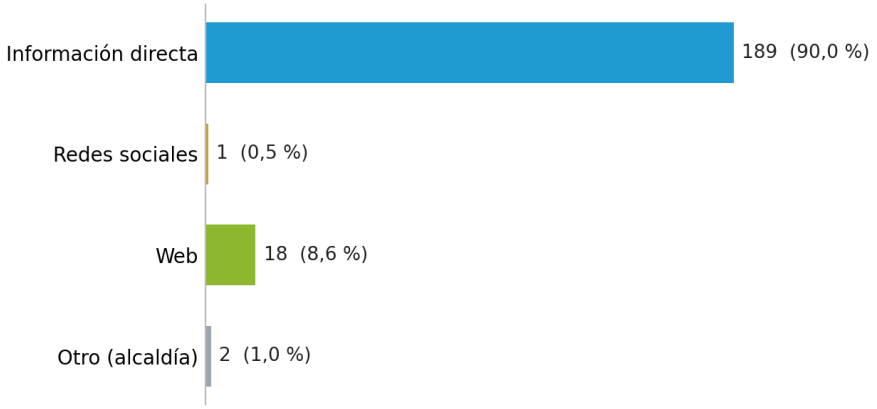
El 100 % de los ciudadanos encuestados (210 de 210) respondieron afirmativamente, sin ninguna respuesta negativa. Es el indicador más alto de toda la medición y evidencia una percepción altamente favorable frente al servicio recibido.

Este resultado guarda coherencia con los demás indicadores positivos evaluados y permite confirmar que la calidad de la atención, la pertinencia de la información suministrada y la capacidad de respuesta inciden favorablemente en la confianza de la ciudadanía hacia la ADR.

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.

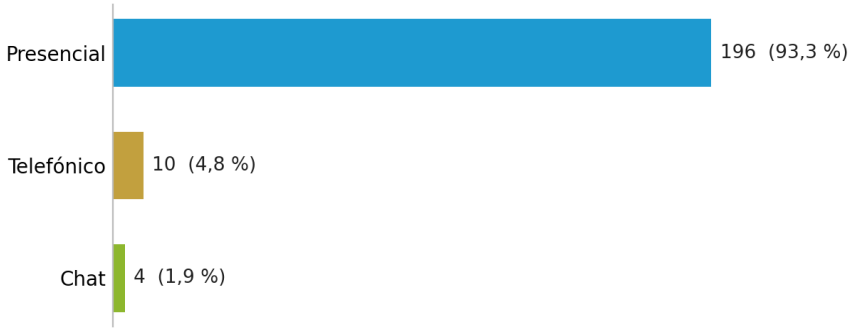
Se evidencia una predominancia de la información directa como principal medio por el cual los ciudadanos conocieron los trámites y servicios de la ADR: el 90,0 % (189 de 210) se enteró a través de canales directos, como la atención presencial o telefónica.

El canal web institucional fue señalado por 18 ciudadanos (8,6 %); 2 ciudadanos (1,0 %) indicaron haberse enterado por su alcaldía (registrados como “otro”) y las redes sociales registraron solo 1 ciudadano (0,5 %), el canal con menor impacto. Los medios digitales (web y redes sociales) suman 9,0 %, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la visibilidad de los contenidos publicados y las estrategias de comunicación digital.

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Gráfica No. 9



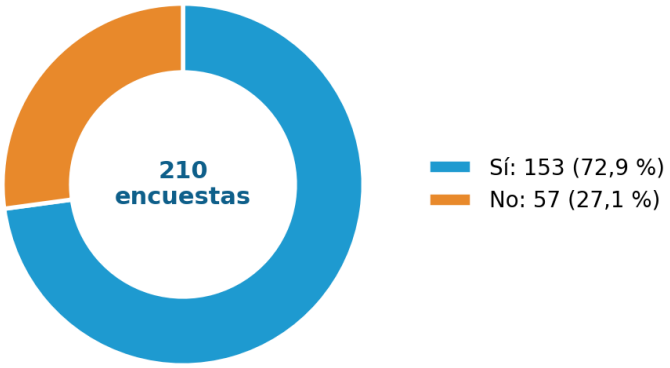
Fuente: elaboración propia, con información de encuestas realizadas a ciudadanos.

El canal presencial fue el principal medio utilizado por los ciudadanos para acudir a la ADR: el 93,3 % (196 de 210), lo que indica la preferencia por el contacto directo y la necesidad de resolver trámites que requieren acompañamiento. El canal telefónico por 10 ciudadanos (4,8 %) y el chat por 4 (1,9 %); no se registraron ciudadanos que acudieran por correo electrónico o redes sociales. Esta baja utilización de canales no presenciales evidencia la conveniencia de fortalecer su divulgación y facilidad de acceso, sin desconocer las condiciones de conectividad y alfabetización digital de la población rural.

VARIABLE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿Conoce los mecanismos para ejercer control social?

Gráfica No. 10



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

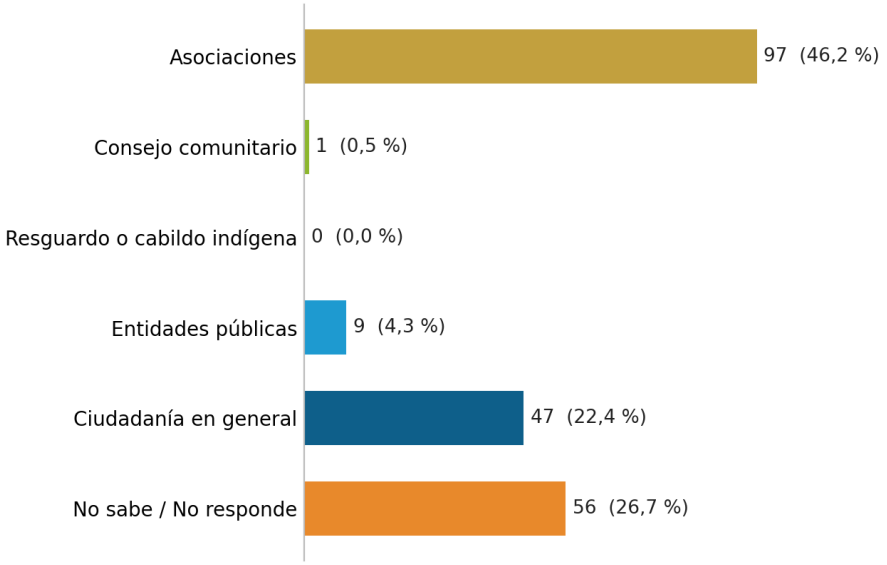
De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia un conocimiento mayoritario, aunque parcial, de los mecanismos para ejercer control social: el 72,9 % (153 de 210) manifestó conocerlos.

No obstante, el 27,1 % (57 ciudadanos) indicó no conocer los mecanismos dispuestos para tal fin. Esta situación representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de pedagogía y sensibilización ciudadana, orientadas a ampliar el conocimiento sobre dichos mecanismos y 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. 11



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

Las asociaciones son la organización más mencionada, con 97 respuestas (46,2 %), lo que refleja la importancia del tejido asociativo, especialmente en contextos rurales, donde estas formas organizativas cumplen un papel relevante en la representación de intereses comunitarios.

Por otra parte, le siguen la ciudadanía en general con 47 respuestas (22,4 %), las entidades públicas con 9 (4,3 %) y el consejo comunitario con 1 (0,5 %). El 26,7 % (56 ciudadanos) respondió “No sabe / No responde”, y el resguardo o cabildo indígena no fue mencionado. Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer la divulgación diferencial de los mecanismos de control social, con enfoque territorial, poblacional y étnico, a fin de ampliar el conocimiento y uso de estos espacios por parte de la ciudadanía.

CONCLUSIONES

- Tiempo de espera: el 99,5% de los ciudadanos (209 de 210) fue atendido de forma inmediata, lo que evidencia una gestión eficiente en los tiempos de atención.

- Conocimiento de trámites: el 96,6% conoce los trámites y servicios de la ADR, lo que indica una buena difusión institucional, con una oportunidad de mejora del 3,3%.

- Calificación de la atención: el 96,6% califica la atención del servidor como “Excelente” o “Muy buena” (76,1% “Excelente”), sin calificaciones “Regular” ni “Deficiente”.

- Pertinencia y efectividad: el 99,5% considera que la asesoría fue acorde con lo solicitado y el 99,0% recibió una respuesta efectiva a su requerimiento.

- Calificación de la información suministrada: el 91,9% la califica como “Excelente” o “Muy buena”; el 8,1% restante (“Bueno” o “Regular”) es el mayor margen de mejora entre las variables de calidad.

- Confianza y credibilidad: el 100% manifiesta que el servicio genera confianza y credibilidad, el indicador más alto de toda la medición.

- Canales y reconocimiento: el 90% se enteró de la oferta por información directa y el 93,3% acudió de manera presencial; los medios digitales tienen aún baja incidencia (web 8,6%, redes sociales 0,5 %, chat 1,9%) y la encuesta virtual aportó solo el 1,4% de las encuestas.

- Control social: el 72,8% conoce los mecanismos para ejercer control social (frente al 60,6% del período anterior); sin embargo, el 27,1% los desconoce y el 26,6% no sabe o no responde a través de qué organización los ejercería.

- Los resultados evidencian niveles de satisfacción superiores al 90% en todas las variables de percepción y gestión, lo que refleja estabilidad en la prestación del servicio y un adecuado desempeño de los canales de atención implementados por la Agencia.

RECOMENDACIONES

- Tiempos de atención: con el 99,5% de atención inmediata, se recomienda mantener la capacidad instalada y seguir registrando el tiempo de espera, prestando atención a los picos de demanda.

- Calidad de la información suministrada: el 8,1% de las encuestas la calificó “Bueno” o “Regular”. Se sugiere estandarizar fichas o guías de la oferta misional, actualizarlas periódicamente, verificar la comprensión del ciudadano al cierre de la atención y reforzar la capacitación de los servidores.

- Calidad de la atención: aunque el 96,6% califica la atención como “Excelente” o “Muy buena”, se recomienda compartir la retroalimentación con los servidores y fortalecer la capacitación en servicio al ciudadano.

- Difusión sobre trámites: Existe una alta dependencia de la información directa y del canal presencial (el 90% se enteró por información directa y el 93,3% acudió de manera presencial). Los canales digitales y la web muestran una incidencia baja (8,6% en web y 0,5% en redes sociales), lo que evidencia una oportunidad significativa de crecimiento y visibilidad digital.

- Mecanismos de control social: El 27,1% de los encuestados desconoce los mecanismos para ejercer control social y el 26,6% no sabe o no responde a través de qué organización los ejercería. Se recomienda realizar estrategias de pedagogía, talleres o campañas con enfoque territorial, poblacional y étnico para fomentar 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.



Firmado digitalmente por MARTINEZ OCHOA LEIDY TATIANA

TATIANA MARTÍNEZ OCHOA
Secretaría General

Elaboró: Gilma Anamaría Quintero Ocampo / Secretaría General.
Revisó: Juan Josué Gómez Jiménez / Secretaría General.
Revisó: Lida Constanza Perilla Hernández / Secretaría General.