



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

SECRETARIA GENERAL

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

EVALUACION DE LOS CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME AGOSTO 2021

SEPTIEMBRE 2021



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. DATOS DE LA ENCUESTA	3
3. ANALISIS DE RESULTADOS	4
3.1. ¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?	4
3.1.1. Aspectos Positivos	4
3.1.2. Aspectos Negativos	5
3.1.3. Recomendaciones	5
3.2. ¿La Información Fue Clara Y Oportuna?	5
3.2.1. Aspectos Positivos	6
3.2.2. Aspectos Negativos	6
3.2.3. Recomendaciones	6
3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?	7
3.3.1. Aspectos Positivos	8
3.3.2. Aspecto Negativo	8
3.3.3. Recomendaciones	8
3.4. ¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?	9
3.4.1. Aspectos Positivos	9
3.4.2. Aspecto Negativo	10
3.4.3. Recomendaciones	10
3.5. ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?	10
3.5.1. Aspectos Positivos	11
3.5.2. Aspecto Negativo	11
3.5.3. Recomendaciones	11
4. CONCLUSIONES	12



INFORME DE ENCUESTA

EVALUACION DE LOS CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

1. OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos que utilizan los canales de atención telefónico y virtual, medios establecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para brindar orientación e información a los ciudadanos, con el objetivo de retroalimentar y mejorar los aspectos relacionados con la prestación del servicio.

2. DATOS DE LA ENCUESTA

Para la realización de la Encuesta, se creó formulario virtual donde se establecieron cinco preguntas relacionadas con la prestación del servicio. Se definió que a través del Centro de Contacto donde se atiende los canales telefónico y virtual al finalizar cada atención se le oriente al ciudadano el link para diligenciar la encuesta.

Es importante mencionar que actualmente el Ministerio tiene contratado el Centro de Contacto a través de Colombia Compra Eficiente bajo el Acuerdo Marco de Precios CCE-595-1- AMP-2017- Servicios BPO.

Fecha de aplicación de encuesta: 01/08/2021 al 31/08/2021

Número de ciudadanos encuestados: 360

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

3.1. ¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?

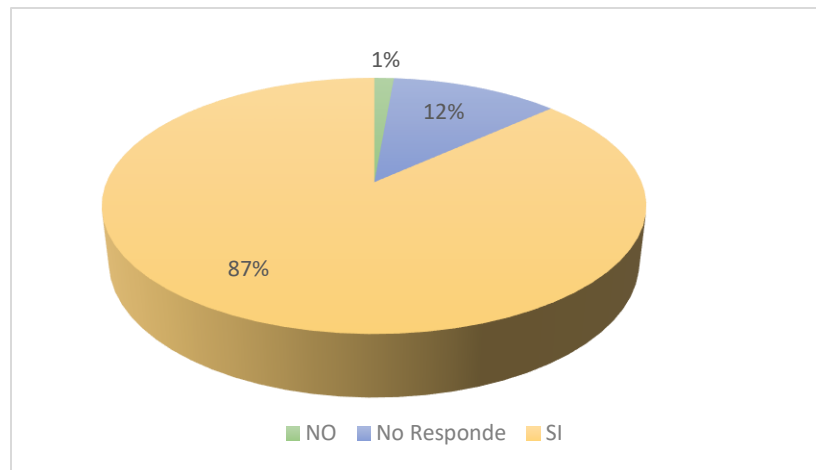


Gráfico 1: "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención agosto 2021

De acuerdo con la pregunta realizada al ciudadano “¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?”, se tiene como resultado: 312 ciudadanos indicaron que SI, representados en el 87% del total de los encuestados, 43 ciudadanos No Responden la pregunta con un porcentaje del 12% y 5 ciudadanos contestaron NO, representados en el 1% del total de los encuestados.

3.1.1. Aspectos Positivos

- Se concluye que la atención prestada a través de los canales habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, cumplen con la carta de trato digno al ciudadano.
- De 360 ciudadanos encuestados, el 87% se encuentra a gusto con el trato recibido durante su atención.



3.1.2. Aspectos Negativos

- El 12% del total de los encuestados (360) representados en 43 ciudadanos No responden la pregunta, por lo tanto, no es posible conocer su percepción frente a la atención brindada en los canales ofrecidos por el Ministerio.
- Una minoría de cinco (5) ciudadanos, indican que la atención recibida por parte del funcionario no fue; amable, respetuosa y paciente.

3.1.3. Recomendaciones

- Se sugiere realizar contacto con los 5 ciudadanos que indicaron que la atención brindada no fue amable, respetuosa y paciente, para conocer el motivo de su respuesta y corregir los aspectos que mencionan, evitando un aumento en este tipo de calificación.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación a los funcionarios que integran el equipo de atención al ciudadano, en programas que busquen el fortalecimiento de la cultura del servicio y la confianza ciudadana.

3.2. ¿La Información Fue Clara Y Oportuna?

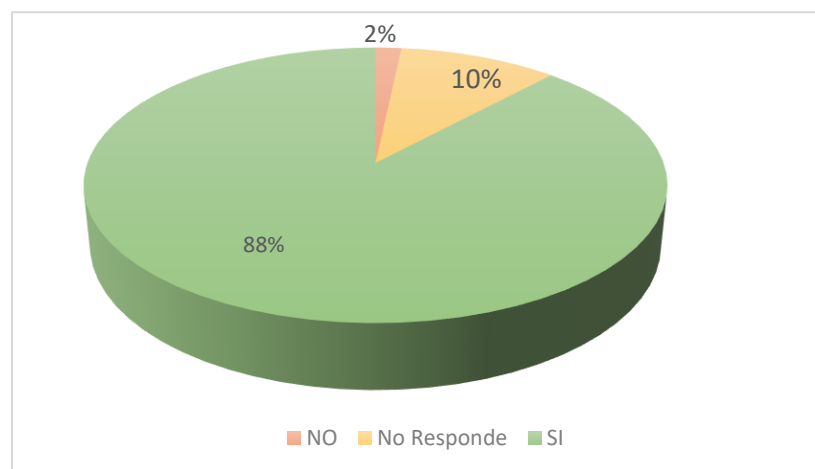


Gráfico 2: "Resultado encuesta ¿La Información fue clara y oportuna?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención agosto 2021



Conforme a la pregunta realizada al ciudadano “¿La Información Fue Clara Y Oportuna?”, se registra: un porcentaje del 88% para la respuesta SI, representados en 317 ciudadanos, para la respuesta No responde, se tiene el 10% del total de los encuestados representados en 37 ciudadanos y un 2% contestaron NO, conformados por 6 ciudadanos.

3.2.1. Aspectos Positivos

- Los resultados de la encuesta confirman el uso de las políticas de atención al ciudadano con referencia a la información clara y oportuna, al momento de brindar información a través de los diferentes canales de atención.
- Del total de los encuestados, 317 ciudadanos indicaron que la información suministrada es clara y oportuna.

3.2.2. Aspectos Negativos

- Se evidencia que el 10% del total de los encuestados (360), No Responden a la pregunta, por lo que no es posible determinar los motivos de su respuesta.
- Se registra un total de 6 ciudadanos para los cuales la información que fue brindada en los canales habilitados por el Ministerio no fue clara y oportuna.

3.2.3. Recomendaciones

- Se sugiere tener una comunicación efectiva entre todas las dependencias del Ministerio, buscando que los canales de atención al ciudadano cuenten con la información necesaria para aclarar las dudas, inquietudes y preguntas que puedan tener los ciudadanos.



- Realizar capacitaciones constantes sobre los programas, proyectos, ayudas, etc. que brinda el Ministerio, con el fin de tener la información completa al momento de transmitirla al ciudadano.

3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?

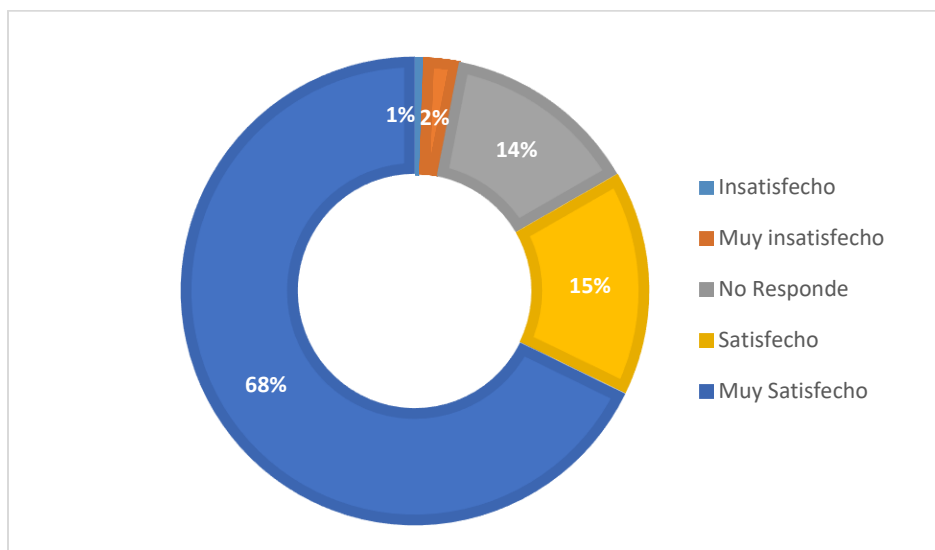


Gráfico 3: "Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención agosto 2021

De acuerdo con la pregunta "¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?", se tiene como resultado: 244 ciudadanos muy satisfechos representados en el 68% del total de la encuesta, 56 ciudadanos satisfechos con un porcentaje del 15%, 49 ciudadanos No responden la pregunta, con un porcentaje del 14% del total de la encuesta, 9 ciudadanos se encuentran muy insatisfechos representados con el 2% y 2 ciudadanos insatisfechos con un porcentaje del 1% del total de la encuesta.



3.3.1. Aspectos Positivos

- Los tiempos de espera que se manejan en los canales de atención al ciudadano, son adecuados, teniendo en cuenta que el 83% de los encuestados, indico sentirse satisfecho y muy satisfecho.
- Los ciudadanos inconformes con los tiempos de espera están representados en el 3% del total de los encuestados.

3.3.2. Aspecto Negativo

- Se registran 11 ciudadanos inconformes con los tiempos de espera de los canales habilitados por el Ministerio para su atención.

3.3.3. Recomendaciones

- Continuar trabajando con diligencia en la atención del servicio al ciudadano, logrando incrementar los índices de satisfacción.
- Crear planes de contingencia que deban llevarse a cabo en el momento de congestión de los canales de comunicación, evitando disminuir el tiempo de espera por parte del ciudadano.



3.4. ¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?

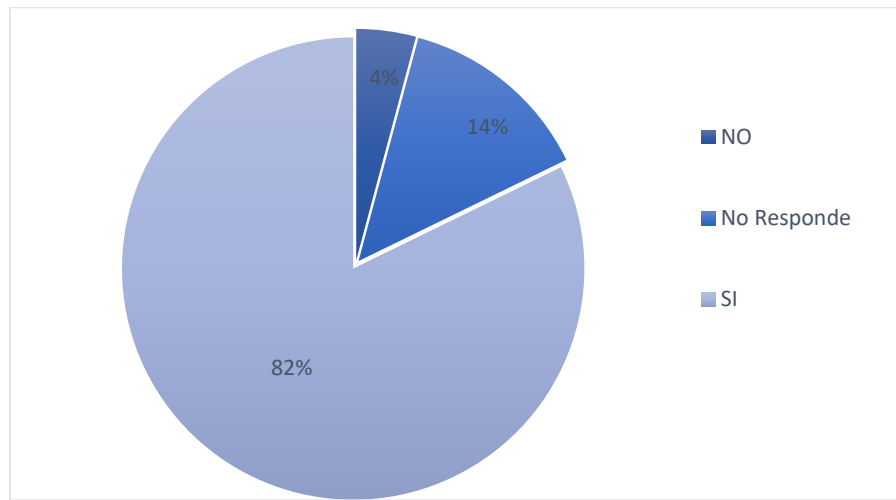


Gráfico 4: "Resultado encuesta: ¿Considera que el ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención agosto 2021

Los resultados a la pregunta “¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?”, se registran los siguientes resultados: 296 ciudadanos contestaron SI, representados en el 82% del total de la encuesta, 49 ciudadanos No Responden a la pregunta con un porcentaje del 14% y 15 ciudadanos respondieron NO, representados en el 4% del total de los encuestados.

3.4.1. Aspectos Positivos

- Los canales de atención que brinda el Ministerio son considerados suficientes, para la comunicación permanente con el ciudadano, de acuerdo con los resultados de la encuesta.
- Se logra inferir que los ciudadanos reconocen los diferentes canales de comunicación que ofrece el Ministerio, para la prestación del servicio.



3.4.2. Aspecto Negativo

- Para quince (15) ciudadanos los canales de comunicación habilitados por el Ministerio para su atención, son insuficientes.

3.4.3. Recomendaciones

- Se propone solicitar apoyo a la dependencia de Comunicaciones y Tic para realizar infografía, que circule en los medios de comunicación y canales del Ministerio, con el fin de que los ciudadanos conozcan todos los canales de atención y como hacer uso de ellos.
- Se invita a continuar trabajando en pro de la comunicación, para lo cual se debe estar en constante actualización de los diferentes medios que puedan ser habilitados en un futuro, con el fin de mantener la comunicación permanente con el ciudadano.

3.5. ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?

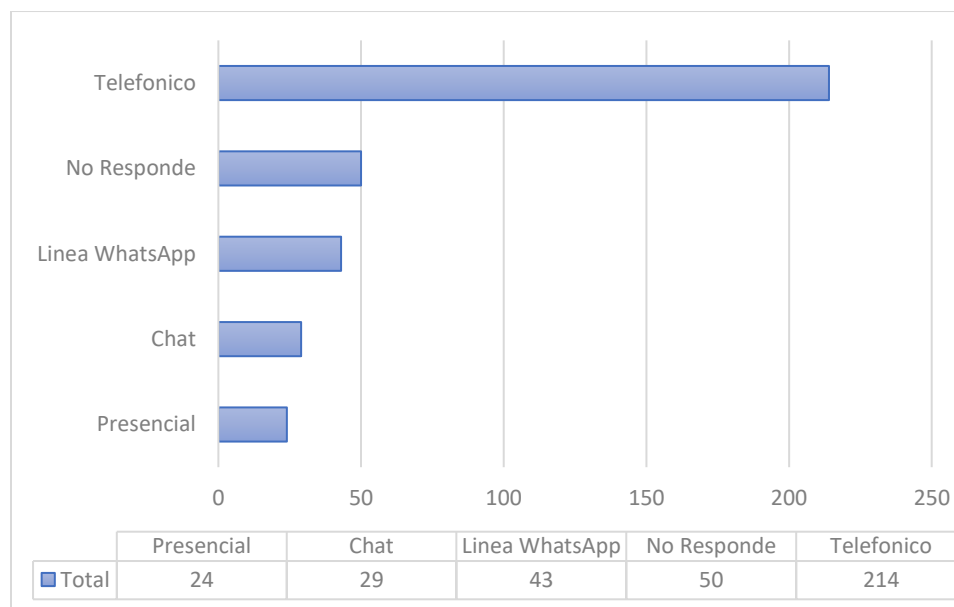


Gráfico 5: "Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención agosto 2021



Conforme a la pregunta realizada al ciudadano “¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?”, se observa que: 214 ciudadanos prefieren el canal telefónico, 50 ciudadanos No Responden a la pregunta, 43 ciudadanos prefieren la línea WhatsApp, para 29 ciudadanos su canal preferido es el chat interactivo y 24 ciudadanos prefieren el canal presencial.

3.5.1. Aspectos Positivos

- El canal preferido para la comunicación del ciudadano con el Ministerio de Agricultura Y Desarrollo Rural, es el canal telefónico.
- El Ciudadano prefiere los canales de atención que eviten el desplazamiento al lugar donde funcione la entidad.
- Los ciudadanos reconocen y hacen uso de los diferentes canales de comunicación que brinda el Ministerio.

3.5.2. Aspecto Negativo

- Se desconoce el canal preferido de 50 ciudadanos que no responden la encuesta.

3.5.3. Recomendaciones

- Continuar manejando los diferentes canales para la comunicación del ciudadano con el Ministerio, dando total preferencia al canal telefónico, puesto que, es el más utilizado por los ciudadanos.
- Seguir informando a los ciudadanos sobre los canales de comunicación que brinda el Ministerio, con el fin de que esté, use el canal que le sea más cómodo de acuerdo con su accesibilidad.



- Mantener a la vanguardia de las aplicaciones y medios de comunicación que puedan ser habilitados en un futuro, para la comunicación permanente con el ciudadano.

4. CONCLUSIONES

- La percepción de la ciudadanía con respecto a la atención brindada en los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural, es Positiva.
- Para disminuir el índice de insatisfacción de la ciudadanía, se requiere mayor compromiso por parte de los servidores en la prestación del servicio.
- El canal Telefónico, es el preferido por los ciudadanos para su comunicación con el Ministerio, en razón a la confianza que transmiten los colaboradores durante la prestación del servicio.
- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en aras de lograr una comunicación permanente con el ciudadano, tiene habilitados diferentes canales de atención accesibles para toda la población.

Grupo Atención Al Ciudadano

Elaboró	Alexis Johanna Sánchez Urrego Contratista	
Verificó	Jenry Castro Cárdenas Líder De Centro De Contacto	
Aprobó	Lina M. Hernández Valenzuela Coordinadora Grupo Atención Al Ciudadano	