



**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 SEPTIEMBRE 2021

OCTUBRE 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. Aspecto Negativo	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	7
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?	8
3.4.1. Aspectos Positivos	9
3.4.2. Aspecto Negativo	9
3.4.3. Recomendaciones.....	9
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.....	11



INFORME DE ENCUESTA

EVALUACION DE LOS CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

1. OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los canales de atención habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través de la aplicación de una encuesta, la cual permitirá identificar los aspectos que se deben mejorar en la prestación del servicio al ciudadano.

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: 01/09/2021 al 30/09/2021

Número de ciudadanos encuestados: 384

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

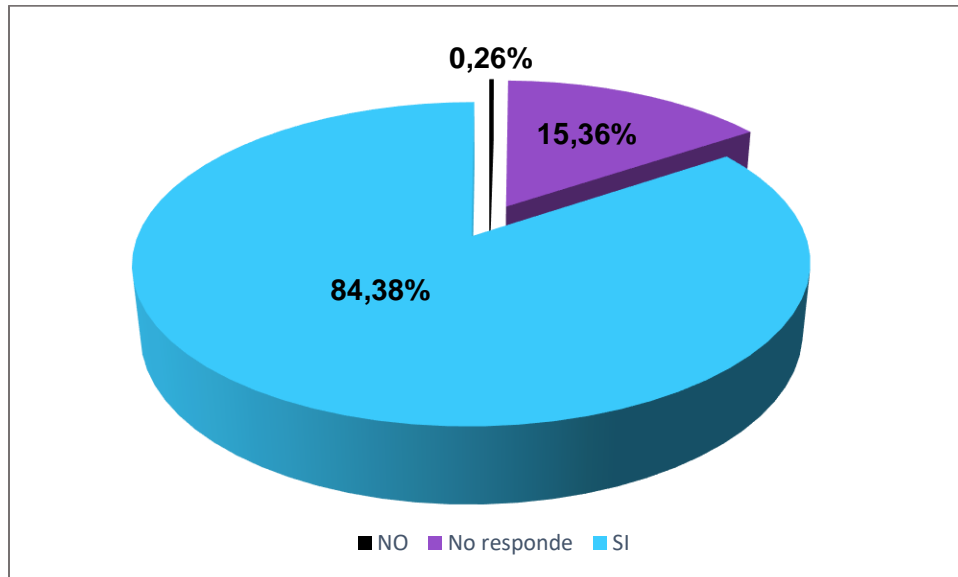


Gráfico 1: "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"
Fuente: Archivo encuestas canales de atención septiembre 2021

Conforme a la pregunta "¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?", se registró: un porcentaje del 84,38% para la respuesta *SI*, representados en 324 ciudadanos, para la respuesta *No responde*, se tiene el 15,36% del total de los encuestados, representados en 59 ciudadanos y un (1) ciudadano respondió *NO*, representado en el 0,26%, del total de los encuestados.

3.1.1. Aspectos Positivos

- Los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, hacen uso de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los resultados de la encuesta, pues el 84,38% del total de los encuestados, indican que la atención fue amable, respetuosa y paciente.



3.1.2. Aspecto Negativo

- Se presenta un incremento de 16 ciudadanos que no responden la encuesta, pasando de 43 a 59, respecto al mes inmediatamente anterior, por lo que no es posible conocer su percepción frente a la atención brindada por los funcionarios.

3.1.3. Recomendaciones

- Se sugiere informar al ciudadano la importancia de conocer su opinión con respecto a la atención que le fue brindada, con el fin de disminuir la cantidad de ciudadanos que no responden la pregunta.
- Continuar con los planes de capacitación que busquen fortalecer la cultura de servicio al cliente y permitan aumentar los índices de satisfacción del ciudadano.

3.2. ¿La Información Fue Clara Y Oportuna?

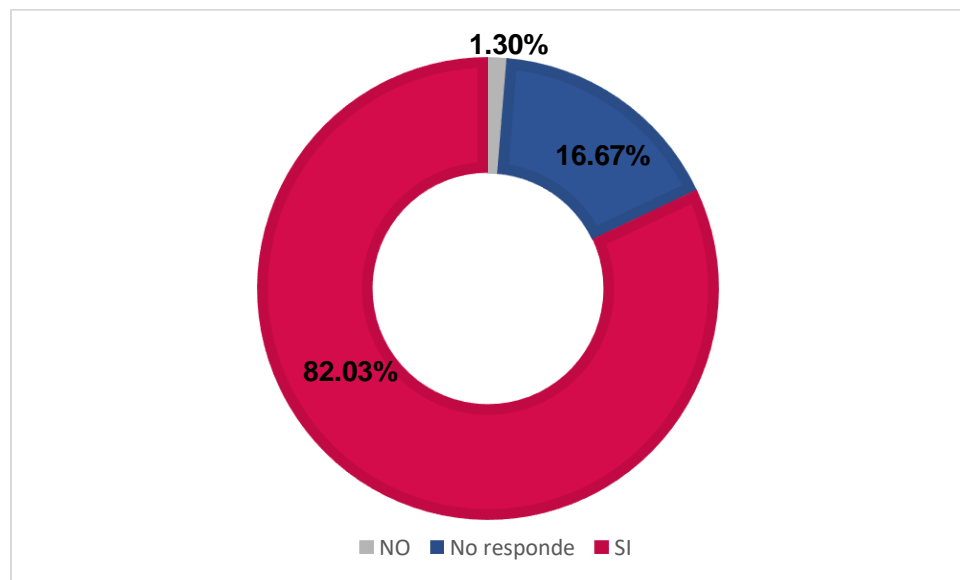


Gráfico 2: "Resultado encuesta ¿La información fue clara y oportuna?"
Fuente: Archivo encuestas canales de atención septiembre 2021

Respecto a la pregunta “¿La Información Fue Clara Y Oportuna?”, se registró: un porcentaje del 82,03%, para la respuesta *SI*, equivalente a 315 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 16,67%, conformado por 64



ciudadanos y un porcentaje del 1,30% para la respuesta *NO*, equivalente a 5 ciudadanos.

3.2.1. Aspecto Positivo

- La información brindada a los ciudadanos a través de los canales habilitados por el Ministerio, es Clara y Oportuna, teniendo en cuenta, que, de 384 ciudadanos encuestados, 315 lo afirman.
- Se puede concluir que el lenguaje utilizado por los funcionarios que brindan atención a través de los canales de atención habilitados por el Ministerio, es un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para los ciudadanos.

3.2.2. Aspectos Negativos

- Teniendo en cuenta los resultados del mes de anterior (agosto 2021), se pasó de 37 a 64 ciudadanos, que no responden la encuesta, lo que no permite conocer su percepción frente a la pregunta planteada.
- Aunque se presentó una disminución de un (1) ciudadano, con respecto al mes inmediatamente anterior donde fueron 6, se continúa registrando ciudadanos, que sienten que la información brindada en los canales de atención no es clara y oportuna. Para el mes de septiembre, el registro fue de 5 ciudadanos.

3.2.3. Recomendaciones

- Informar al funcionario del Ministerio, la importancia de brindar una orientación clara y oportuna, pues no solo se verá reflejado en la satisfacción del ciudadano, sino en la imagen institucional, generando credibilidad y confianza en los ciudadanos.
- Se propone generar con los integrantes del Grupo de Atención al Ciudadano, una lista de temas, en los cuales se requiera ampliar la información, con el fin de ser enviada a la dependencia pertinente, buscando contar con la



información necesaria, que permita responder a las necesidades de los ciudadanos.

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

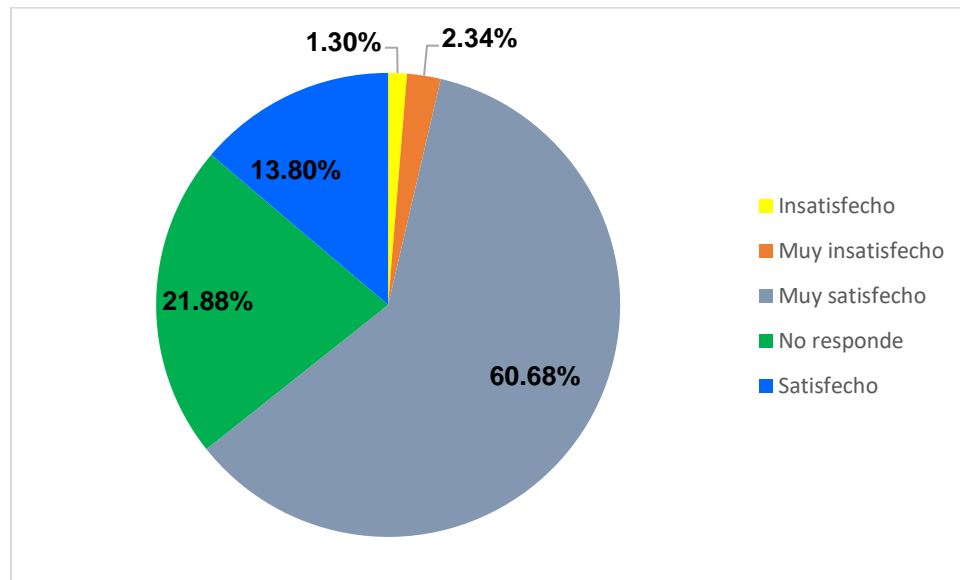


Gráfico 3: “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención septiembre 2021

Conforme a la pregunta “¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, se obtuvo un resultado de: 233 ciudadanos *Muy Satisfechos* representados en el 60,68% del total de la encuesta, 84 ciudadanos *No Responden* la pregunta, con un porcentaje del 21,88%, 53 ciudadanos *Satisfechos* con un porcentaje del 13,80% del total de la encuesta, , 9 ciudadanos se encuentran *Muy Insatisfechos*, representados con el 2,34% y 5 ciudadanos *Insatisfechos* con un porcentaje del 1,30% del total de la encuesta.

3.3.1. Aspectos Positivos

- Los tiempos de espera para la atención al ciudadano continúan siendo los adecuados, de acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta, puesto que 233 ciudadanos indican sentirse muy satisfechos.



- Los ciudadanos inconformes con los tiempos de espera están representados en el 3,64% del total de los encuestados.

3.3.2. Aspecto Negativo

- Los niveles de satisfacción de los usuarios con referencia a los tiempos de espera en los canales de atención, disminuyeron con respecto al informe del mes anterior (agosto 2021), pues se pasó de tener 244 a 233 ciudadanos muy satisfechos, de igual manera, se pasó de 56 a 53 ciudadanos satisfechos, por lo que se hace necesario, validar si existió algún inconveniente de comunicación que hubieren inferido en este indicador.

3.3.3. Recomendaciones

- Difundir el informe de evaluación de canales de atención a los integrantes del Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de que el funcionario tome las acciones individuales necesarias, logrando incrementar de forma positiva este indicador.
- Atender con diligencia y celeridad a los ciudadanos que se comuniquen al Ministerio, logrando minimizar los tiempos de espera y aumentando el tiempo de disponibilidad del funcionario.

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

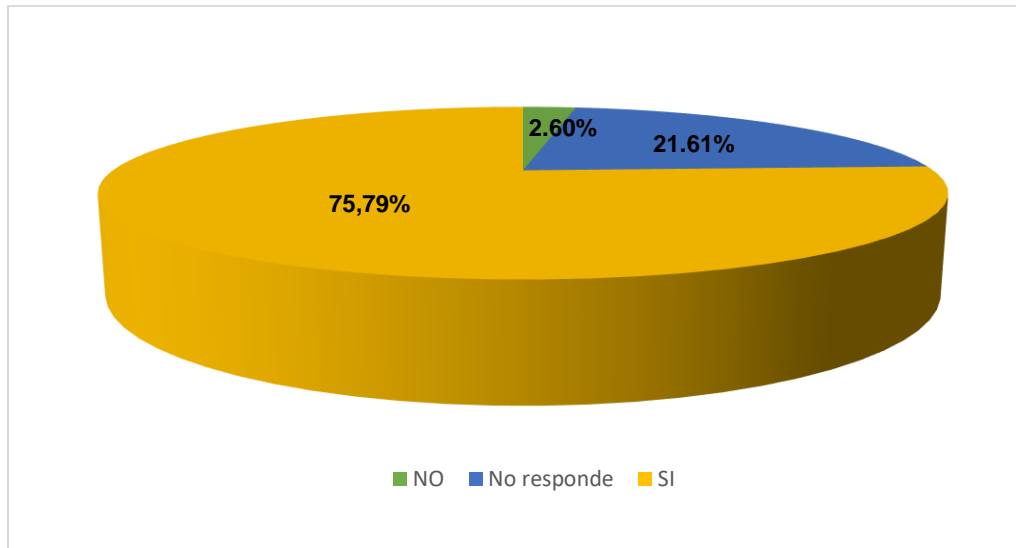


Gráfico 4: “Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención septiembre 2021

Conforme a la pregunta, “¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?”, se registró: un porcentaje de 75,79%, para la respuesta *SI*, representados en 291 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 21,61%, representados por 83 ciudadanos y 10 ciudadanos responden *NO* a la pregunta, representados en el 2,60% del total de la encuesta.

3.4.1. Aspectos Positivos

- El 75,79% del total de los encuestados, considera que los canales habilitados por el Ministerio, para su atención son suficientes.
- Se puede concluir, que cada vez son menos los ciudadanos que consideran insuficientes los canales de comunicación del Ministerio, teniendo en cuenta, que, en el informe del mes inmediatamente anterior, se pasó de 15 a 10 ciudadanos, con este mismo criterio.

3.4.2. Aspecto Negativo

- No es posible conocer la percepción de 83 ciudadanos que No responden, la pregunta.



3.4.3. Recomendaciones

- En cada interacción con el ciudadano informar los canales habilitados por el Ministerio para su atención, con el fin de generar un efecto voz a voz que permitirá que más ciudadanos conozcan los canales de atención y los servicios prestados por el Ministerio.
- En cada evento, exposición y/o feria en la que participe el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, contar con información publicitaria que permita dar a conocer los canales habilitados para la atención de los ciudadanos.

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

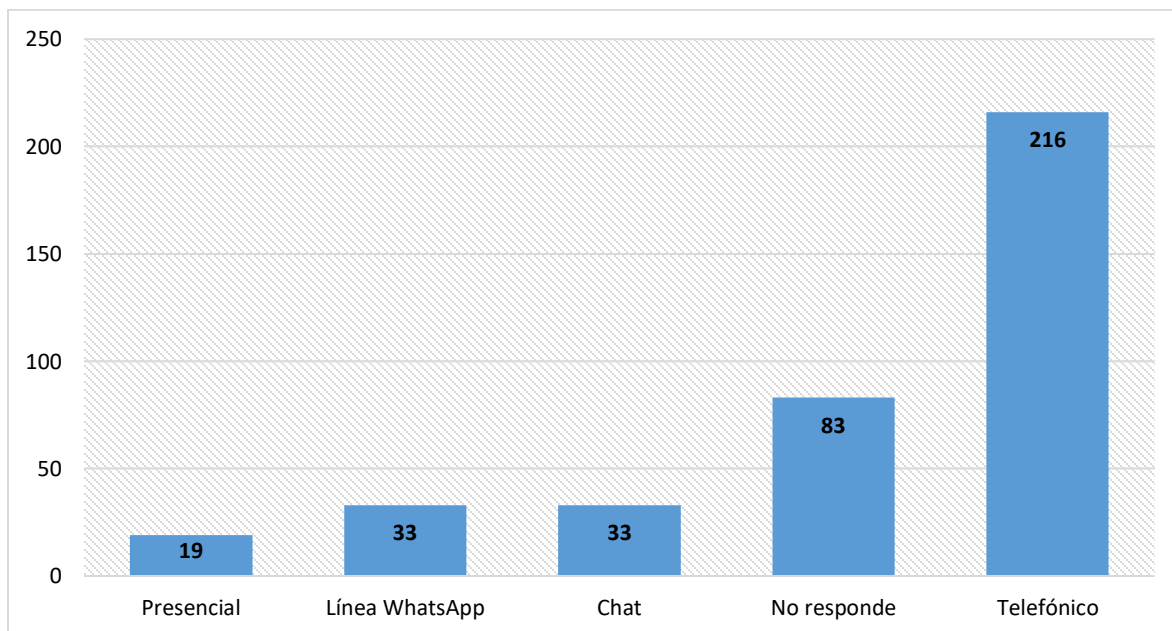


Gráfico 5: “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”
Fuente: Archivo encuestas canales de atención septiembre 2021

De acuerdo con la pregunta “¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?”, se observa que: 216 ciudadanos prefieren el canal *Telefónico*, 83 ciudadanos *No Responden* a la pregunta, 33 ciudadanos prefieren la línea *WhatsApp* y el *Chat Interactivo*, y 19 ciudadanos prefieren el canal *Presencial*.



3.5.1. Aspectos Positivos

- Los ciudadanos continúan prefiriendo los canales de atención, que eviten el desplazamiento físico a la entidad.
- El canal telefónico sigue siendo el canal preferido para la comunicación de los ciudadanos con el Ministerio, para el mes de septiembre se obtuvo una preferencia de 216 ciudadanos, con un incremento de 2 usuarios con respecto al mes inmediatamente anterior.

3.5.2. Aspecto Negativo

- La cantidad de ciudadanos que no responden la pregunta continúa aumentando. Para el mes de septiembre, se presenta un incremento neto de 33 ciudadanos, pasando de 50 a 83, respecto al mes inmediatamente anterior, lo que no permite conocer el canal de preferencia de estos usuarios.

3.5.3. Recomendaciones

- Teniendo en cuenta la necesidad del usuario y su nivel de accesibilidad, informar al ciudadano sobre el canal más favorable para atender las características específicas de su solicitud.

4. CONCLUSIONES


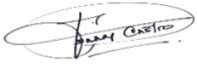
- Se continúa presentando el escenario donde los ciudadanos no responden la totalidad de las preguntas de la encuesta, por lo que no es posible determinar el motivo de su no contestación, ni conocer su percepción frente a la pregunta planteada, por tanto, se requiere, que, durante la atención brindada al ciudadano, se le informe sobre la importancia de evaluar los canales de atención, con el fin de mejorar la prestación del servicio.
- Como resultado de la aplicación de la política de Atención al Ciudadano, se determina el buen servicio prestado en los canales habilitados para la comunicación con el usuario.
- Es necesario tomar planes de contingencia que permitan disminuir los tiempos de espera en los canales de atención, buscando aumentar el nivel



de satisfacción de los ciudadanos, dado que, al realizar la comparación con el informe del mes anterior (agosto 2021), se evidencio una disminución de la satisfacción de los ciudadanos.

- El esfuerzo realizado por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para el mantenimiento de los canales de atención al ciudadano, se ve reflejado en la disminución de los ciudadanos que consideraban insuficientes los canales para su comunicación.

Grupo Atención Al Ciudadano

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