



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 DICIEMBRE 2021

ENERO 2022



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 Relevantes	4
3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?	5
3.2.1. Aspectos Relevantes	5
3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?	6
3.3.1. Aspectos Relevantes	7
3.4. ¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?	7
3.4.1. Aspectos Relevantes	8
3.5. ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?	9
3.5.1. Aspectos Relevantes	9
4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES	10
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13



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: 01/12/2021 al 31/12/2021

Número de ciudadanos encuestados: 187

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

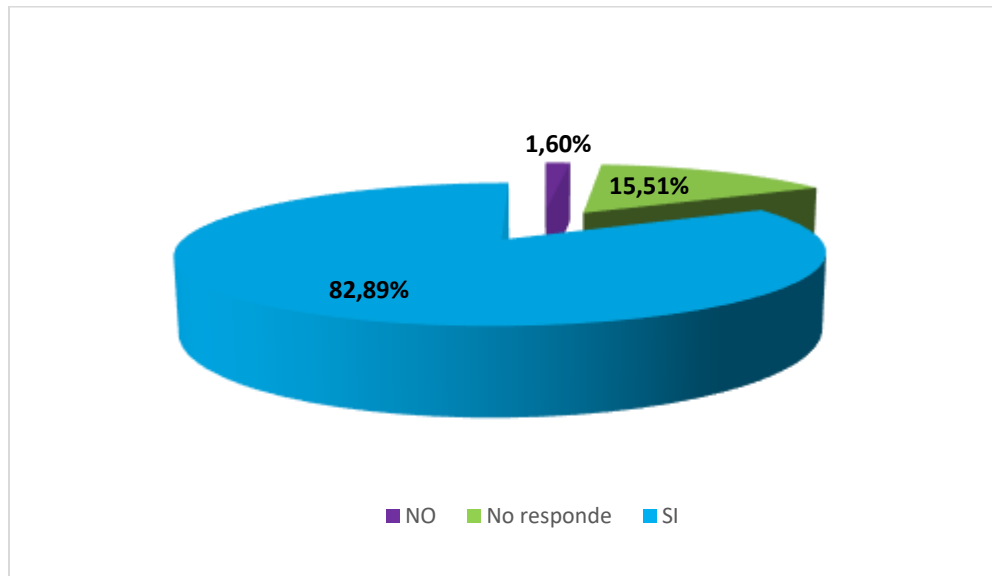


Gráfico 1: “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención diciembre 2021

Conforme a la pregunta “¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?”, se registró: un porcentaje del 82,89% para la respuesta *SI*, representados en 155 ciudadanos, para la respuesta *No responde*, se tiene el 15,51% del total de los encuestados conformados por 29 ciudadanos y 3 ciudadanos responden *NO*, representados en el 1,60% del total de la encuesta.

3.1.1. Aspectos Relevantes

- Para el 81,89% del total de los encuestados, la atención brindada a través de los canales habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para la comunicación con el ciudadano es amable, respetuosa y paciente. Aunque, se evidencie una disminución con respecto al informe del mes anterior, pues para el mes de diciembre la cantidad de encuestas bajaron, pasando de 344 a 187.



- Se evidencia un aumento en la cantidad de ciudadanos que indican no sentirse a gusto con la atención recibida, dado que, al validar los datos con el informe del mes anterior, se pasó de 2 a 3 ciudadanos.
- Se continúan presentando registros de ciudadanos que no responden la pregunta de la encuesta, lo que no permite conocer su opinión.

3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

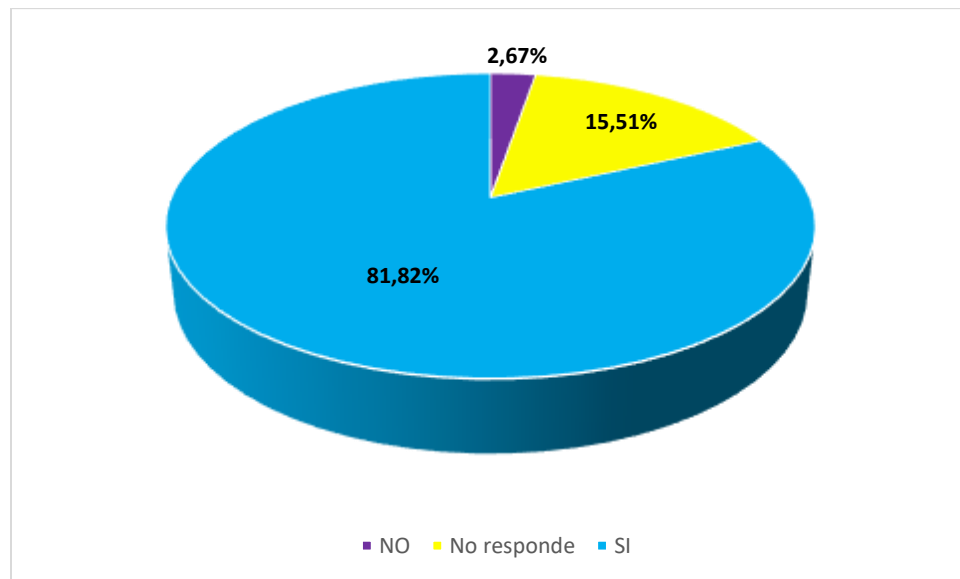


Gráfico 2: "Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención diciembre 2021

Respecto a la pregunta “¿La Información Recibida Fue Clara?”, se registró: un porcentaje del 81,82% para la respuesta *SI*, representados en 153 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 15,51% conformado por 29 ciudadanos y un porcentaje del 2,67% para la respuesta *NO*, equivalente a 5 ciudadanos.

3.2.1. Aspectos Relevantes

- Se puede concluir que el lenguaje utilizado por los funcionarios para transmitir la información a través de los canales de atención, es un lenguaje



sencillo, puntual y concreto, lo que le permite a los ciudadanos recibir la información clara, pues de 187 ciudadanos encuestados, 153 lo confirman.

- Se evidencia un aumento en la cantidad de ciudadanos que indican que la información recibida no les fue clara, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 3 a 5 ciudadanos.
- Del total de ciudadanos encuestados, se desconoce la percepción de 29 ciudadanos quienes no responden a la pregunta.

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

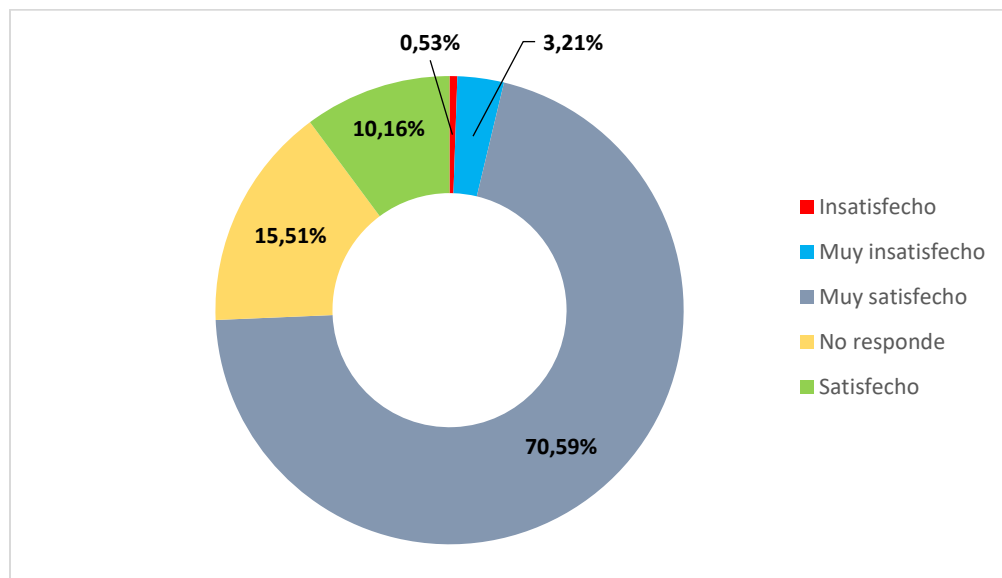


Gráfico 3: “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención diciembre 2021

Conforme a la pregunta “¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, se tiene como resultado: 132 ciudadanos *Muy Satisfechos* representados en el 70,59% del total de la encuesta, 29 ciudadanos *No Responden* la pregunta con un porcentaje del 15,51%, 19 ciudadanos indican sentirse *Satisfechos* con un porcentaje del 10,16% , 6 ciudadanos se encuentran *Muy Insatisfechos* representados con el 3,21% del total de los encuestados y 1 ciudadano se siente *Insatisfecho* representados en el 0,53% del total de la encuesta.



3.3.1. Aspectos Relevantes

- Se puede inferir que los tiempos de espera para la atención de los ciudadanos a través de los canales de atención es la adecuada, teniendo en cuenta que, de 187 ciudadanos encuestados, 132 se encuentran muy satisfechos y 19 satisfechos.
- Los ciudadanos inconformes con los tiempos de espera están representados en el 3.74% del total de la encuesta, donde 6 ciudadanos se sienten muy insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendido y 1 indico sentirse insatisfecho.
- Se continúan presentando ciudadanos que no responden a la pregunta de la encuesta, para el mes de diciembre, se obtuvo un registro de 29 ciudadanos.

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

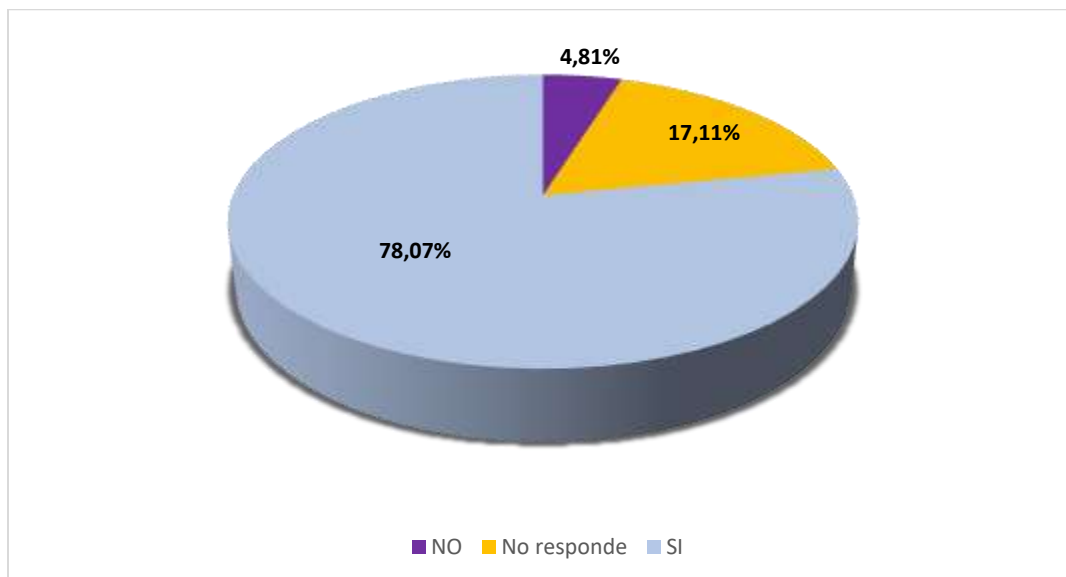


Gráfico 4: "Resultado encuesta: ¿Considera que el ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención diciembre 2021



De acuerdo con la pregunta “¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?”, se obtuvo los siguientes resultados: 146 ciudadanos contestaron *SI* representados en el 78,07% del total de la encuesta, 32 ciudadanos *No Responden* a la pregunta con un porcentaje del 17,11% y 9 ciudadanos respondieron *NO*, representados en el 4,81% del total de los encuestados.

3.4.1. Aspectos Relevantes

- Del total de los ciudadanos encuestados en el mes de diciembre, 146 consideran que los canales de atención habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural son suficientes para la comunicación con el ciudadano.
- Se refleja una disminución con respecto al informe del mes anterior, en los ciudadanos que consideran insuficientes los canales de atención habilitados por el Ministerio para su atención, donde se paso de 14 a 9, esto se debe a la reducción de encuestas realizadas en el mes de diciembre.
- Se desconoce la percepción de 32 ciudadanos que no responden a la pregunta de la encuesta.



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

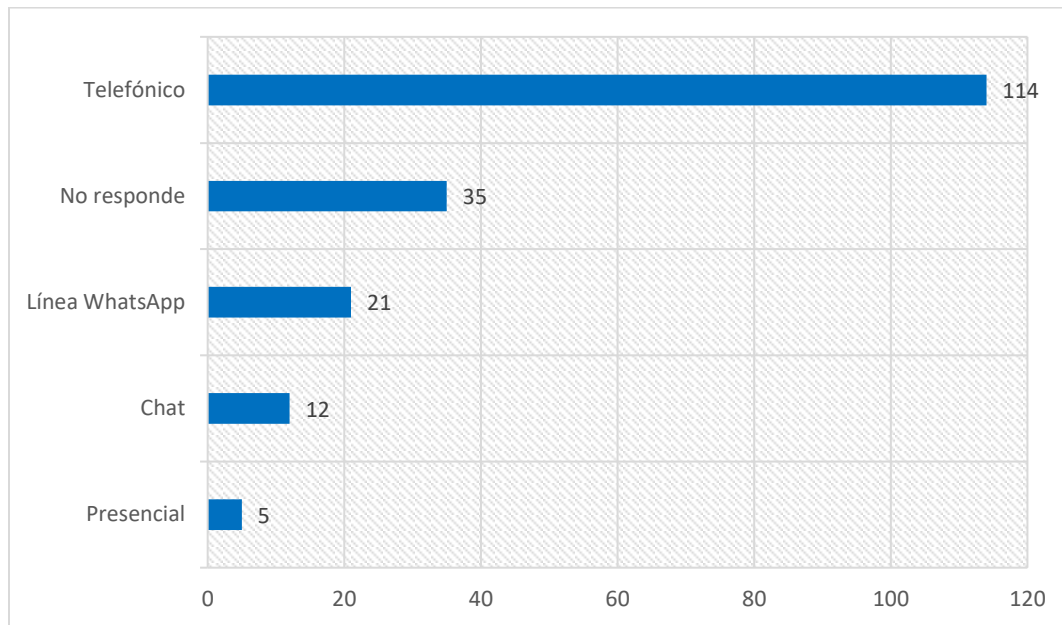


Gráfico 5: “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención diciembre 2021

Conforme a la pregunta “¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”, se observa que: 114 ciudadanos prefieren el canal *Telefónico*, 35 ciudadanos *No Responden* a la pregunta, 21 ciudadanos prefieren la línea *WhatsApp*, para 12 ciudadanos su canal preferido es el *Chat Interactivo* y 5 ciudadanos prefieren el canal *Presencial*.

3.5.1. Aspectos Relevantes

- De los canales de atención habilitados para la comunicación con el Ministerio, el canal telefónico es el preferido por los ciudadanos.
- Los ciudadanos reconocen los diferentes canales de atención habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para su comunicación.



- Se desconoce el canal preferido de 35 ciudadanos que no responden la pregunta de la encuesta.

4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES

El Centro de Contacto realizó revisión a las calificaciones de encuesta que indicaron respuesta negativa o no favorable durante el mes de diciembre, donde se identificó lo siguiente:

Resultados De Encuestas De Satisfaccion No Favorables y/o Negativas						
Registro	Completion time	El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente.	La información recibida fue clara	Respecto al tiempo de espera para ser atendido como siente:	Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano	Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
1	12/1/21 10:47:43	SI	NO	Satisfecho	NO	Presencial
2	12/6/21 10:08:12	NO	NO	No responde	NO	No responde
3	12/6/21 18:24:33	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	No responde
4	12/7/21 6:46:00	SI	NO	Muy insatisfecho	NO	Presencial
5	12/14/21 6:39:21	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	No responde
6	12/16/21 9:45:50	No responde	No responde	Insatisfecho	NO	Telefónico
7	12/16/21 9:52:08	NO	NO	Muy insatisfecho	NO	Telefónico
8	12/21/21 11:22:20	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Chat
9	12/23/21 14:00:02	NO	NO	Muy insatisfecho	NO	Telefónico
10	12/27/21 16:16:32	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	No responde
Total		NO : 3	NO: 5	Muy insatisfecho: 6 Insatisfecho: 1	NO: 9	

Tabla 1: "Resultados de encuestas de satisfacción no favorables y/o negativas"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención diciembre 2021



Auditoría A Respuestas No Favorables y/o Negativas								
Numero	Completion time	El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente.	La información recibida fue clara	Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente:	Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano	Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Observaciones Centro de Contacto	Canal de atención
1	12/1/21 10:47:43	SI	NO	Satisfecho	NO	Presencial	Ciudadano indica que aparece como beneficiario de un subsidio del cual no tiene informacion alguna, se informa que debe enviar un correo electronico a atencionalciudadano@minagricultura.gov.co para radicar su solicitud y que se le emita una respuesta oficial. El ciudadano califica como no clara la informacion recibida y como insuficientes los canales de atencion.	Chat Web
2	12/6/21 10:08:12	NO	NO	No responde	NO	No responde	Ciudadana que solicito cupo para contingente de importación desea calificar el proceso de la convocatoria, se informa que no se cuenta con esa opción, al dar contestacion a la encuesta, registra: 3 respuestas negativas y 2 preguntas sin respuesta.	Línea 018000
3	12/6/21 18:24:33	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	No responde	Solicita informacion sobre una queja PQRDS que radico referente al tema de entidades liquidadas. A la respuesta de la encuesta contesto: sentirse muy insatisfecho con el tiempo de espera para ser atendido, indica que los canales de atencion son insuficientes para su comunicacion y no responde que canal prefiere para su comunicacion.	Línea 018000
4	12/7/21 6:46:00	SI	NO	Muy insatisfecho	NO	Presencial	El número de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atención para el mes de diciembre. La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral.	Fuera del horario de atención
5	12/14/21 6:39:21	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	No responde	El número de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atención para el mes de diciembre. La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral.	Fuera del horario de atención

Tabla 2: "Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención diciembre 2021



Auditoría A Respuestas No Favorables y/o Negativas								
Numero	Completion time	El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente.	La información recibida fue clara	Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente:	Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano	Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Observaciones Centro de Contacto	Canal de atención
6	12/16/21 9:45:50	No responde	No responde	Insatisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano solicita información para ingreso a la plataforma de reporte de leche USPLECHE , se le informa como comunicarse a través del whatsapp y se redirecciona. A lo cual, al dar respuesta a la encuesta de satisfacción, esté; no responde 2 preguntas, registra como insatisfecho el tiempo de espera para ser atendido y considera insuficientes los canales de atención.	Whatsapp
7	12/16/21 9:52:08	NO	NO	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Solicita información sobre una queja PQRDS que radico referente al tema de entidades liquidadas. La contestación de la encuesta registra: 3 respuestas negativas y/o no favorables e indica sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido.	Línea 018000
8	12/21/21 11:22:20	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Chat	Ciudadana solicita que se le indique donde encontrar la normatividad del Ministerio, se relaciona el enlace donde se encuentra la información. En la contestación a la encuesta, registra como insuficientes los canales de comunicación con el Ministerio.	Chat Web
9	12/23/21 14:00:02	NO	NO	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Ciudadana requiere información para instaurar denuncia de alza de precios, se le solicita información requerida para dar continuidad al trámite y manifiesta no tenerla. Se registra en la contestación de la encuesta; 3 respuestas negativas y/o no favorables e indico sentirse muy insatisfecho con el tiempo de espera para ser atendido.	Línea 018000
10	12/27/21 16:16:32	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	No responde	Ciudadano solicita información para la titulación de tierras, se le informa que la ANT es la entidad competente para este tipo de solicitud. En la contestación de la encuesta indico; sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido, considera insuficientes los canales de atención y no responde que canal prefiere para su comunicación.	Línea 018000

Tabla 3: "Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención diciembre 2021



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de diciembre se presenta una disminución en la cantidad de encuestas, por lo cual, no es posible realizar comparación en todos los resultados, se concluye que la baja en la cantidad de encuestas realizadas se debe a la festividad del mes donde se redujo considerablemente las llamadas recibidas, pues para el mes de noviembre se registraron 344 y para diciembre 187.
- Del total de los ciudadanos encuestados en el mes de diciembre (187), se obtuvo un registro de 10 encuestas las cuales arrojan respuestas negativas y/o no favorables, las cuales fueron auditadas para conocer el motivo de su inconformidad.
- De las 10 encuestas con registros no favorables, se observa que 9 ciudadanos consideraron como insuficientes los canales de atención, 6 indican sentirse muy insatisfechos y 1 insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendidos, para 5 la información recibida no les fue clara y 3 indicaron que la atención brindada no fue amable respetuosa y paciente.
- Se registran 2 formularios de encuesta con números de identificación que no registran en la base de datos de ciudadanos atendidos en el mes de diciembre.
- Se puede concluir que los niveles de satisfacción de los ciudadanos encuestados revelan la labor realizada por los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, lo que permite determinar que la atención brindada a través de los canales es la adecuada.



- Se presenta un leve incremento de ciudadanos que no se sienten conformes con la atención y la información brindada a través de los canales de atención con respecto al informe del mes anterior, por lo cual se sugiere informar a los funcionarios la importancia de prestar un servicio de calidad y que cumpla con las políticas de servicio al ciudadano.
- Es necesario a través de los diferentes eventos en los que participa el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, realizar promoción y divulgación de los canales habilitados por la entidad para la comunicación con el ciudadano, logrando de esta forma que cada vez mas personas, reconozcan los diferentes medios que tienen para su atención y comunicación.
- Continuar informando al ciudadano la importancia de brindar datos correctos en el momento de diligenciar la encuesta, con el fin de conocer el motivo de su comunicación, dado que se registran respuestas con números de identificación que no registran en las bases de datos manejados por el Centro de Contacto y diligenciados fuera del horario laboral
- Continuar auditando las atenciones que generan una respuesta no favorable en las encuestas, logrando determinar el motivo de su inconformidad, tomando las acciones correctivas que permitan la mejora en la prestación del servicio.

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	