



**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 NOVIEMBRE 2021**

**DICIEMBRE 2021**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. DATOS DE LA ENCUESTA</b> .....	3
<b>3. ANALISIS DE RESULTADOS</b> .....	4
3.1. ¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?.....	4
3.1.1. Aspectos Relevantes.....	4
3.1.1.1. Auditoria A Respuestas No Favorables.....	5
3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?.....	6
3.2.1. Aspectos Relevantes.....	6
3.2.1.1. Auditoria A Respuestas No Favorables.....	7
3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente? .....	8
3.3.1. Aspectos Relevantes.....	8
3.3.1.1. Auditoria A Respuestas No Favorables.....	9
3.4. ¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano? .....	10
3.4.1. Aspectos Relevantes.....	11
3.4.1.1. Auditoria A Respuestas No Favorables.....	11
3.5. ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural? .....	13
3.5.1. Aspectos Relevantes.....	13
<b>4. CONCLUSIONES</b> .....	14
<b>5. RECOMENDACIONES</b> .....	15



## 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: 01/11/2021 al 30/11/2021

Número de ciudadanos encuestados: 344

Número de preguntas realizadas: 5



### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

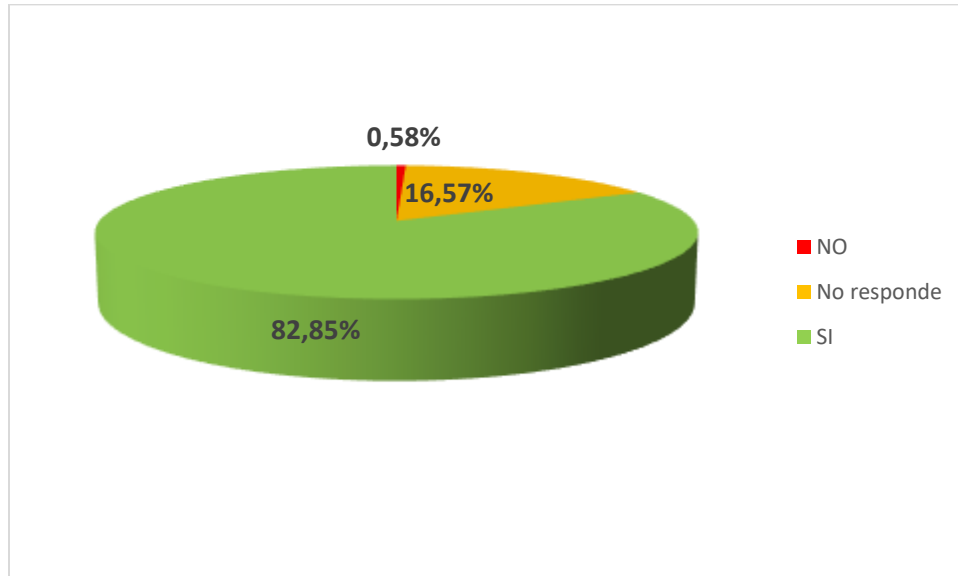


Gráfico 1: "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención noviembre 2021

Conforme a la pregunta “¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?”, se registró: un porcentaje del 82,85% para la respuesta *SI*, representados en 285 ciudadanos, para la respuesta *No responde*, se tiene el 16,57% del total de los encuestados representados en 57 ciudadanos y 2 ciudadanos responden *NO*, representados en el 0,58% del total de la encuesta.

##### 3.1.1. Aspectos Relevantes

- De acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta, 285 ciudadanos indicaron que la atención brindada por los funcionarios fue amable, respetuosa y paciente, sin embargo, para el mes de octubre se registraron 295, esta disminución se suma a los registros de ciudadanos que contestan No y a los que No responden la pregunta de la encuesta.



- Se registran 2 ciudadanos los cuales consideran que la atención que les fue brindada en el mes de noviembre no fue la adecuada.
- Continúa aumentando la cantidad de ciudadanos que no responden a la pregunta de la encuesta, lo que no permite conocer su percepción con respecto a la atención brindada.

### 3.1.1.1. Auditoria A Respuestas No Favorables

El Centro de Contacto realizo revisión a las dos (2) calificaciones de encuesta que indicaron que la atención brindada no fue amable, respetuosa y paciente, donde se identificó lo siguiente:

**Caso 1:** Se verifica el número de cedula registrado en el formulario de la encuesta en la base de datos CRM y Grupo Atención al Ciudadano (GAC), y no se registran atenciones, concluyendo que para el mes de noviembre no se brindó atención de acuerdo con el número de cedula registrado.

La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral, 10/11/2021 7:53:22 p. m.

**Caso 2:** La ciudadana informa que vive en el corregimiento de Playa Alta jurisdicción del municipio de Achi y solicita ayuda por la ola invernal, es atendida por dos agentes en la fecha estipulada bajo los parámetros de guion y etiqueta de atención, se remite a la Unidad de Gestión del Riesgo y Alcaldía Municipal.



### 3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

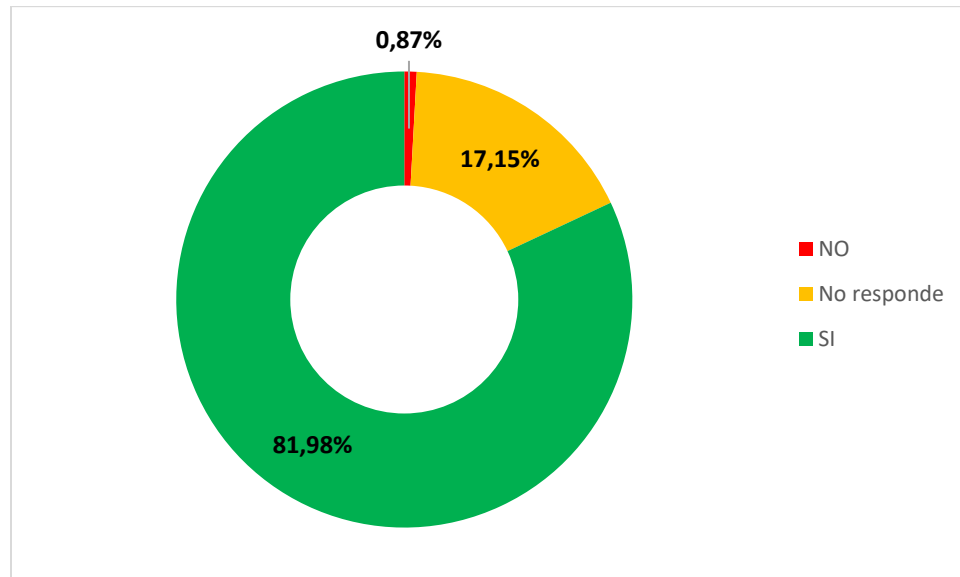


Gráfico 2: “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención noviembre 2021

Respecto a la pregunta “¿La Información Recibida Fue Clara?”, se registró: un porcentaje del 81,98% para la respuesta *SI*, representados en 282 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 17,15% conformado por 59 ciudadanos y un porcentaje del 0,87% para la respuesta *NO*, equivalente a 3 ciudadanos.

#### 3.2.1. Aspectos Relevantes

- El 81,98% del total de los encuestados indica que la información recibida les fue clara, sin embargo, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución, pues se pasó de 290 a 282 respectivamente. Aunque esta reducción, se refleja en el aumento de usuarios que no responden a la pregunta.



- De forma positiva se registra una reducción en los ciudadanos que indican que la información no les fue clara, pues con respecto al informe anterior, se pasó de 5 a 3 ciudadanos para el mes de noviembre.
- Del total de personas encuestadas, se desconoce la percepción de 59 ciudadanos quienes no responden a la pregunta.

### 3.2.1.1. Auditoria A Respuestas No Favorables

En la validación a las respuestas no favorables de acuerdo con la pregunta ¿La información recibida fue clara?, se halló lo siguiente:

**Caso 1 y Caso 2:** No es posible validar las atenciones brindadas dado que con los números de cédulas digitados en el formulario de la encuesta, no se registran atenciones para el mes de noviembre.

La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral.

Fecha contestación de la encuesta: 4/11/2021 12:13:09 a. m.

Fecha contestación de la encuesta: 10/11/2021 7:53:22 p. m.

**Caso 3:** Ciudadana solicita ayuda por la ola invernal, es atendida por dos agentes en la fecha estipulada bajo los parámetros de guion y etiqueta de atención, se la remite a la Unidad de Gestión del Riesgo y Alcaldía Municipal.



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

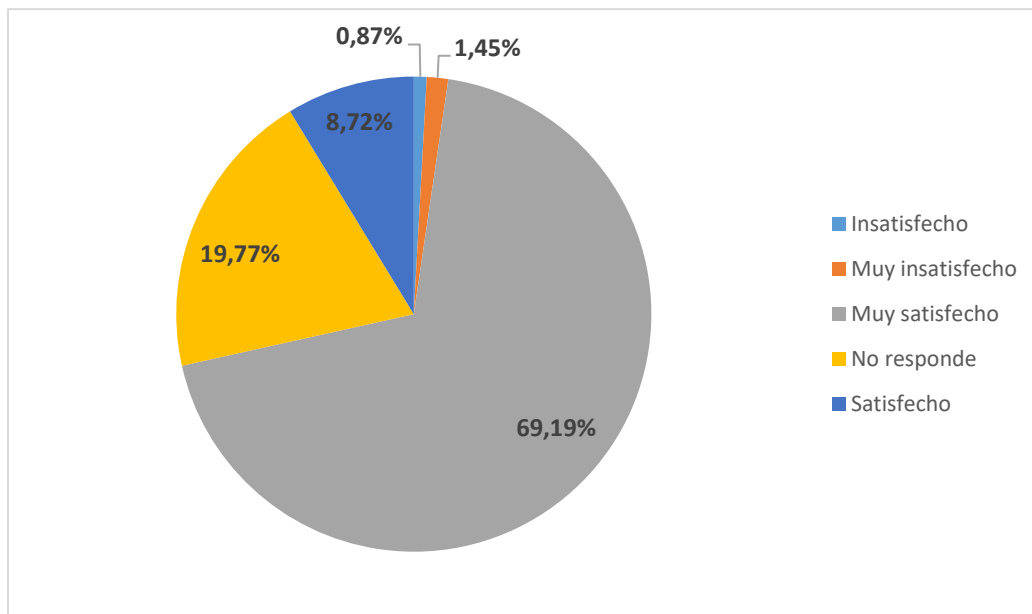


Gráfico 3: "Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención noviembre 2021

Conforme a la pregunta “¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, se tiene como resultado: 238 ciudadanos *Muy Satisfechos* representados en el 69,19% del total de la encuesta, 68 ciudadanos *No Responden* la pregunta con un porcentaje del 19,77%, 30 ciudadanos indican sentirse *Satisfechos* con un porcentaje del 8,72% , 5 ciudadanos se encuentran *Muy Insatisfechos* representados con el 1,45% del total de los encuestados y 3 ciudadanos se sienten *Insatisfechos* representados en el 0,87% del total de la encuesta.

#### 3.3.1. Aspectos Relevantes

- De los ciudadanos encuestados el 69,19% y el 8,72% indicaron sentirse *Muy satisfechos* y *Satisfechos*, respectivamente, con el tiempo de espera para ser atendidos, lo que refleja el compromiso de los funcionarios por brindar una atención de calidad y en los tiempos adecuados.





- Se evidencia una disminución favorable en el registro de ciudadanos que indicaron sentirse muy insatisfechos, pues al comparar con el mes de octubre, se pasó de 10 a 5, para el mes de noviembre.
- Se registran 3 ciudadanos insatisfechos con los tiempos de espera para su atención.
- Se desconoce la percepción de 68 ciudadanos que no responden la pregunta.

### 3.3.1.1. Auditoria A Respuestas No Favorables

El Centro de Contacto realizó revisión a las ocho (8) calificaciones de encuesta donde los ciudadanos indicaron sentirse insatisfechos y muy insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendidos, en donde se identificó:

#### Ciudadanos Muy Insatisfechos

**Caso 1 y Caso 2:** Los registros en las bases de datos manejados por el Centro de Contacto para el mes de noviembre, no evidencian atenciones para los números de cedula digitados en el formulario.

La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral.

Fecha contestación de la encuesta: 10/11/2021 7:53:22 p. m.

Fecha contestación de la encuesta: 16/11/2021 8:29:03 p. m.

**Caso 3:** El ciudadano manifiesta que requiere con urgencia contestación a su radicado, pues indica ser afectado por ola invernal y tener créditos con las entidades bancarias, lo que afecta gravemente su situación financiera. por lo cual se deduce, que esta razón motivó su respuesta.



**Caso 4 y Caso 5:** Los ciudadanos solicitan información sobre vivienda rural, se les indica los números de contacto del Ministerio de Vivienda.

### Ciudadanos Insatisfechos

**Caso 1.** Ciudadana requiere ayuda por ser damnificada por ola invernal, se remite a la Unidad de Gestión del Riesgo y Alcaldía Municipal.

**Caso 2.** El ciudadano solicita información programa tecnología 4.0, se la remite a los números de contacto del MINTIC.

**Caso 3.** De acuerdo con los datos registrados en el formulario de la encuesta, el ciudadano no fue atendido durante el mes de noviembre.

La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral.

Fecha contestación de la encuesta: 25/11/2021 6:37:46 a. m.

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

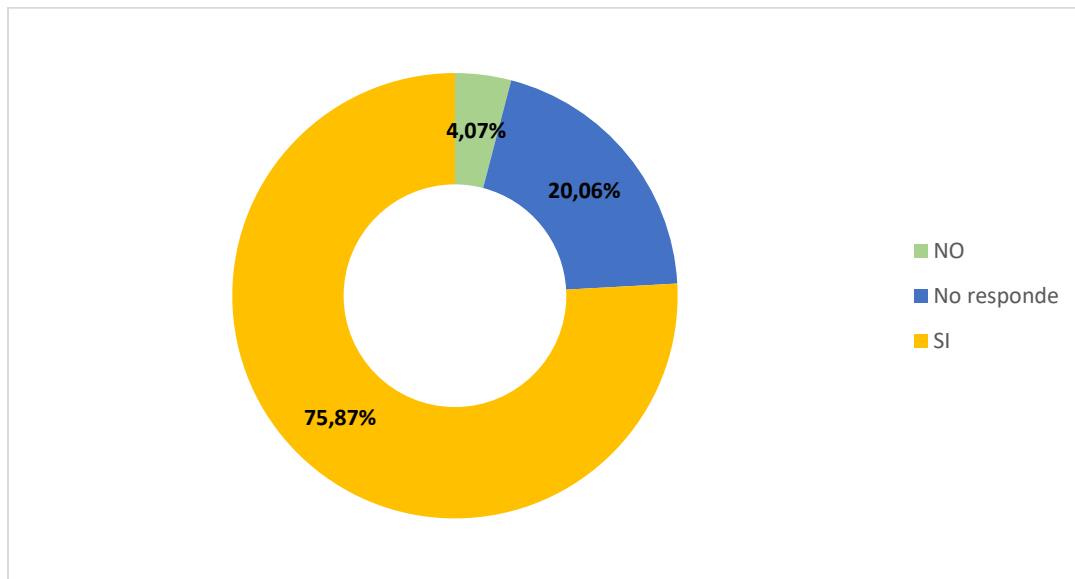


Gráfico 4: "Resultado encuesta: ¿Considera que el ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención noviembre 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: 261 ciudadanos contestaron *SI* representados en el 75,87% del total de la encuesta, 69 ciudadanos *No Responden* a la pregunta con un porcentaje del 20,06% y 14 ciudadanos respondieron *NO*, representados en el 4,07% del total de los encuestados.

### 3.4.1. Aspectos Relevantes

- Los canales de atención habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para la comunicación con el ciudadano son los suficientes de acuerdo con la opinión de 261 usuarios encuestados. sin embargo, se refleja una disminución de acuerdo con el informe del mes anterior, donde se pasó de 280 a 261 para el mes de noviembre.
- Se registra un incremento de ciudadanos que consideran que los canales de atención habilitados por el Ministerio son insuficientes, pues en el mes de octubre se obtuvo un registro de 12 ciudadanos con esta percepción y para el mes de noviembre se registran 14.
- Se refleja un aumento en la cantidad de ciudadanos que no responden a la pregunta, pues al comparar los datos con el mes inmediatamente anterior, se pasó de 50 a 69 ciudadanos.

#### 3.4.1.1. Auditoria A Respuestas No Favorables

De acuerdo con la validación realizada por el Centro de Contacto a las respuestas no favorables según la pregunta ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?, se halló lo siguiente:



**Caso 1, Caso 2, Caso 3:** El número de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atención para el mes de noviembre.

La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral.

Fecha contestación de la encuesta: 2/11/2021 7:14:56 p. m.

Fecha contestación de la encuesta: 10/11/2021 7:53:22 p. m

Fecha contestación de la encuesta: 25/11/2021 6:37:46 a. m

**Caso 4 Caso 5.** Los ciudadanos solicitan información sobre vivienda rural, se les remite a los números de contacto del Ministerio de Vivienda.

**Caso 6, Caso 7, Caso 8, Caso 9:** Ciudadanos solicitan información sobre el registro de leche, se la remite a los números de contacto de USPLECHE, tres (3) de estos casos, corresponden a la misma persona quien se comunicó en tiempos diferentes.

**Caso 10.** La ciudadana solicita información sobre procesos de restitución de tierras se la remite a los números de contacto de la URT.

**Caso 11.** La ciudadana solicita información sobre titulación de predios, se indican números de contacto de la Agencia Nacional de Tierras.

**Caso 12.** El ciudadano solicita información sobre como presentar proyectos productivos al Ministerio, se le informó que inicialmente deben ser presentados a la Alcaldía Municipal.

**Caso 13.** El ciudadano solicita información programa tecnología 4.0, se remite a los números de contacto del MINTIC.

**Caso 14.** El ciudadano solicita información sobre Dirección De Financiamiento Y Riesgos Agropecuarios, se la remite a los números de contacto.



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

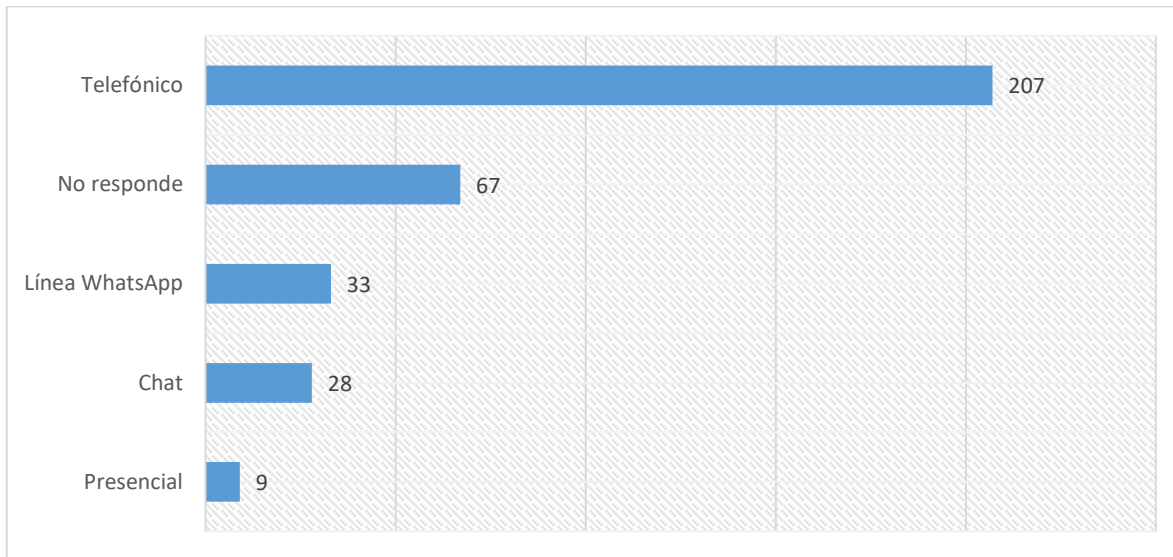


Gráfico 5: "Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?"  
Fuente: Archivo encuestas canales de atención noviembre 2021

Conforme a la pregunta "¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?", se observa que: 207 ciudadanos prefieren el canal *Telefónico*, 67 ciudadanos *No Responden* a la pregunta, 33 ciudadanos prefieren la línea *WhatsApp*, para 28 ciudadanos su canal preferido es el *Chat Interactivo* y 9 ciudadanos prefieren el canal *Presencial*.

#### 3.5.1. Aspectos Relevantes

- El canal telefónico continúa siendo el medio preferido para la comunicación del ciudadano con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Se evidencia un aumento en la cantidad de ciudadanos que prefieren hacer uso de canales diferente al presencial y telefónico, pues al comparar el informe del mes anterior, se tiene que; la línea WhatsApp paso de 28 a 33 preferencias y el chat interactivo de 25 a 28 para el mes de noviembre.



- Se desconoce el canal preferido de 67 ciudadanos que no responden la encuesta.
- Todos los canales de atención habilitados por el Ministerio para la comunicación con el ciudadano son utilizados por éstos.

#### 4. CONCLUSIONES

- Se registra un aumento en la cantidad de encuestas realizadas para el mes de noviembre, pues de acuerdo con el informe del mes anterior, se pasó de 342 a 344 respectivamente.
- Es evidente el compromiso de los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural por brindar un servicio que esté acorde con las políticas de atención y servicio al ciudadano de acuerdo con los resultados de la encuesta.
- Se evidencian registros de encuestas diligenciadas en horarios no laborales y números de identificación que no reportan atención en las bases de datos del Centro de Contacto para el mes de noviembre, lo que permite inferir, que los ciudadanos conservan el link de la encuesta porque fueron atendidos anteriormente y/o al diligenciar el formulario digitaron de forma incorrecta su número de identificación, lo que no permite determinar el motivo de su comunicación, respuesta e inconformidad.
- El ciudadano contesta negativamente la encuesta por no recibir la respuesta que desea, pues no está de acuerdo con el procedimiento que debe seguir para su solicitud.



- El tiempo de espera para ser atendido por los canales es asumido por el ciudadano, como el tiempo de espera para dar respuesta a su solicitud, lo cual genera su negatividad, dado que la normatividad establece tiempos para contestar a las radicaciones realizadas por los usuarios.
- Los ciudadanos registran como insuficientes los canales de comunicación con el Ministerio, cuando son dirigidos a entidades adscritas o a entidades donde se manejan los temas correspondientes a su solicitud.

## 5. RECOMENDACIONES

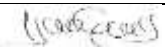

- Es necesario que el funcionario durante su atención le informe al ciudadano sobre la encuesta y su objetivo, buscando de esta forma conocer su opinión frente a las preguntas planteadas.
- Continuar brindando atención de calidad que cumpla con la carta de trato digno al ciudadano y las políticas de atención, buscando aumentar el nivel de satisfacción y mejorar la experiencia a través de los canales habilitados para su comunicación.
- Indicar al ciudadano la importancia de brindar datos correctos en el momento de diligenciar la encuesta, logrando 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 registren respuesta negativa o insatisfacción por parte del ciudadano, buscando conocer el motivo y de esta



forma mejorar los aspectos mencionados, logrando la disminución o eliminación de este tipo de inconformidades.

- A través de las redes sociales, página web, ferias y/o eventos seguir promocionando los medios de atención habilitados por el Ministerio para la comunicación con el ciudadano, buscando que cada vez más usuarios reconozcan cuales canales usar y como hacer uso de ellos.

### 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	