



**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 OCTUBRE 2021**

**NOVIEMBRE 2021**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. DATOS DE LA ENCUESTA</b> .....	3
<b>3. ANALISIS DE RESULTADOS</b> .....	4
<b>3.1. ¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?</b> .....	4
<b>3.1.1. Aspectos Relevantes</b> .....	4
<b>3.2. ¿La Información Fue Clara Y Oportuna?</b> .....	5
<b>3.2.1. Aspectos Relevantes</b> .....	6
<b>3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?</b> .....	6
<b>3.3.1. Aspectos Relevantes</b> .....	7
<b>3.4. ¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?</b> .....	8
<b>3.4.1. Aspectos Relevantes</b> .....	8
<b>3.5. ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?</b> .....	9
<b>3.5.1. Aspectos Relevantes</b> .....	10
<b>4. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES</b> .....	10



## 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: 01/10/2021 al 31/10/2021

Número de ciudadanos encuestados: 342

Número de preguntas realizadas: 5



### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

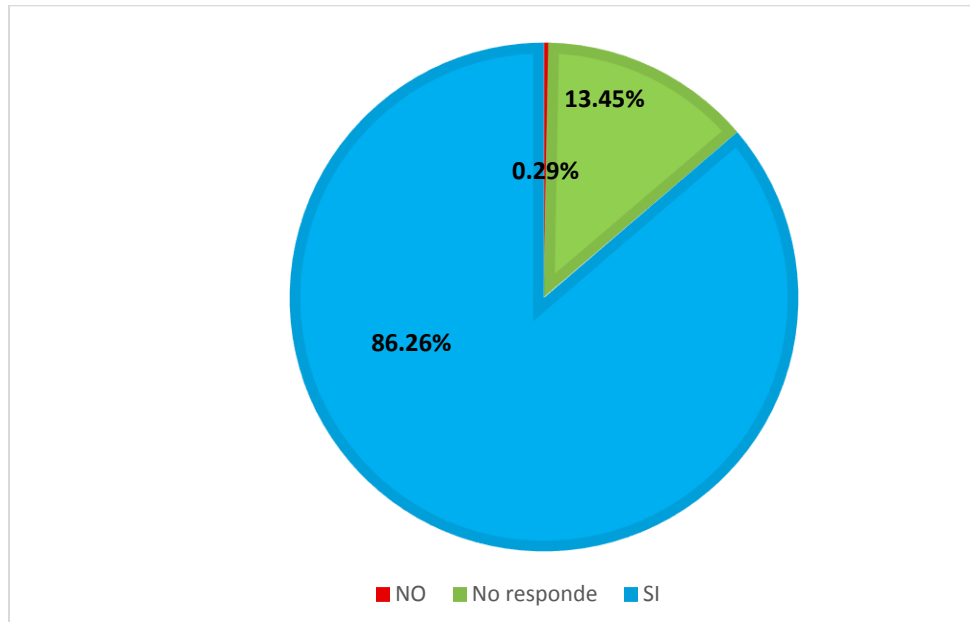


Gráfico 1: "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención octubre 2021

De acuerdo con la pregunta "¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?", se obtuvo un resultado de: 295 ciudadanos para la respuesta *SI*, representados en el 86,26% del total de los encuestados, 46 ciudadanos *No Responden* la pregunta con un porcentaje del 13,45% y 1 ciudadano contestó *NO*, representado en el 0,29% del total de los encuestados.

##### 3.1.1. Aspectos Relevantes

- El 86,26 % del total de los encuestados, indican que la atención brindada fue amable, respetuosa y paciente, por lo cual se puede inferir, que los funcionarios dentro de sus atenciones hacen uso correcto de la cultura y políticas de servicio al ciudadano.



- No se presentan incrementos con respecto al mes inmediatamente anterior, en la cantidad de personas que consideran que la atención brindada no fue la adecuada, dado que, para el mes de octubre se obtuvo 1 ciudadano con esta percepción.
- Se continúan registrando ciudadanos que No responden a la pregunta de la encuesta, por lo cual no es posible conocer su percepción frente a la atención brindada.

### 3.2. ¿La Información Fue Clara Y Oportuna?

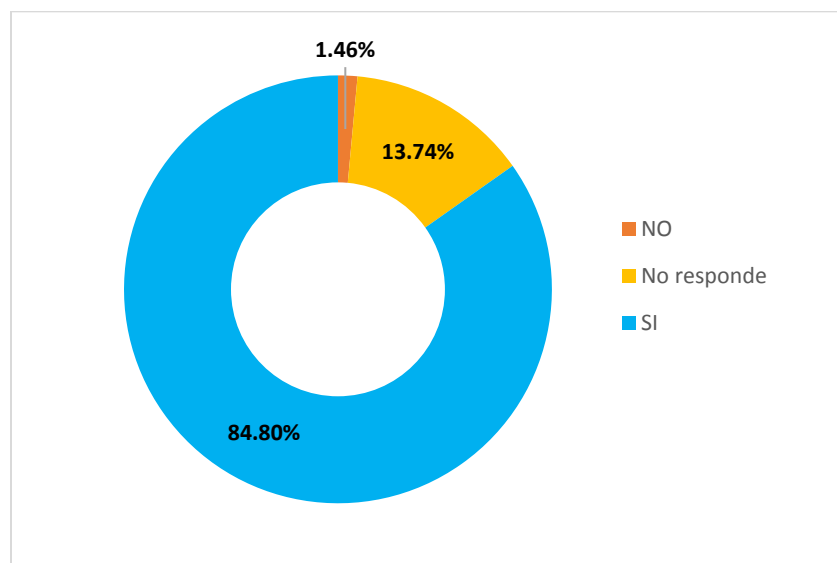


Gráfico 2: "Resultado encuesta ¿La Información fue clara y oportuna?"  
Fuente: Archivo encuestas canales de atención octubre 2021

Respecto a la pregunta “¿La Información Fue Clara Y Oportuna?”, se registró: un porcentaje del 84,80%, para la respuesta *SI*, equivalente a 290 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 13,74% conformado por 47 ciudadanos y un porcentaje del 1,46% para la respuesta *NO*, equivalente a 5 ciudadanos.



### 3.2.1. Aspectos Relevantes

- Se continúan con porcentajes altos de ciudadanos que consideran que la información les fue clara y oportuna, dado que, para el mes de octubre, se obtuvo un porcentaje del 84,80% y en el mes de septiembre fue del 82,03% del total de los encuestados, lo que confirma el buen uso de las políticas durante la atención.
- Con respecto al mes inmediatamente anterior, se conserva la cantidad de registros de ciudadanos para los cuales la información brindada no fue clara y oportuna, pues para el mes de octubre, se obtuvo un registro de 5 ciudadanos.
- Se evidencia que el 13,74% del total de los encuestados, No Responden a la pregunta, por lo que no es posible determinar los motivos de su respuesta.

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

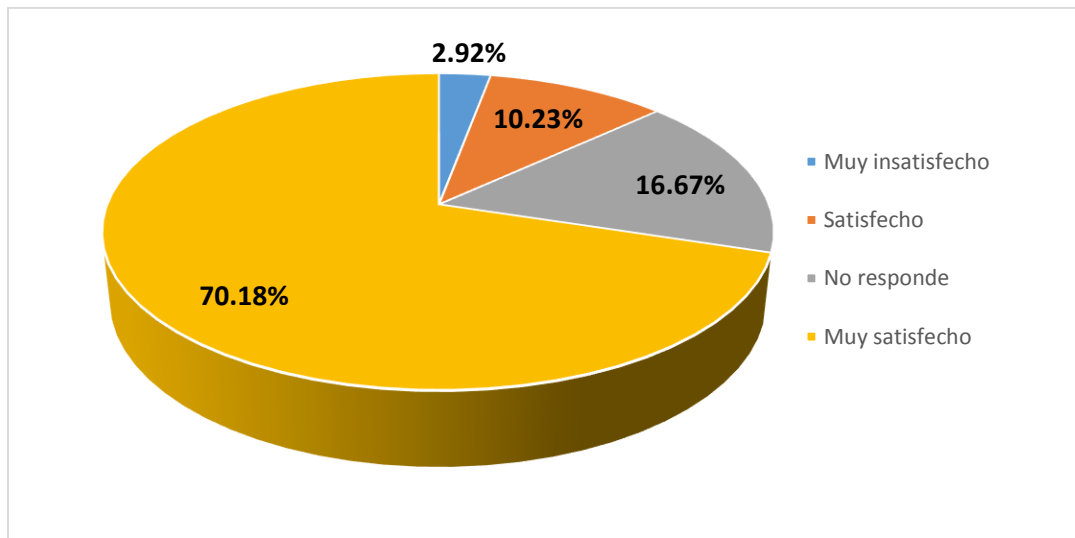


Gráfico 3: "Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención octubre 2021



Conforme a la pregunta “¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, se tiene como resultado: 240 ciudadanos *Muy Satisfechos* representados en el 70,18% del total de la encuesta, 57 ciudadanos *No Responden* la pregunta, con un porcentaje del 16,67%, 35 ciudadanos indican sentirse *Satisfechos* con un porcentaje del 10,23% del total de la encuesta y 10 ciudadanos se encuentran *Muy Insatisfechos* representados con el 2,92% del total de los encuestados.

### 3.3.1. Aspectos Relevantes

- De 342 ciudadanos encuestados, 240 se encuentran satisfechos con los tiempos de espera para su atención, de igual forma, al analizar el informe del mes inmediatamente anterior, se evidencia un incremento, pues de paso de 233 a 240 ciudadanos con esta misma opinión.
- Del total de los encuestados, 35 ciudadanos se sienten satisfechos con los tiempos de espera y son representados con el 10,23%, al compararse con el informe del mes anterior, se presenta una disminución, pues se pasó de 53 a 35 ciudadanos, respectivamente.
- El 2,92% del total de los encuestados indica sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para su atención, al comparar con el informe del mes anterior, se evidencia un aumento de ciudadanos con esta percepción, pues de paso de 9 a 10, para el mes de octubre.
- Se desconoce la percepción de 57 ciudadanos que No responden, la pregunta.



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

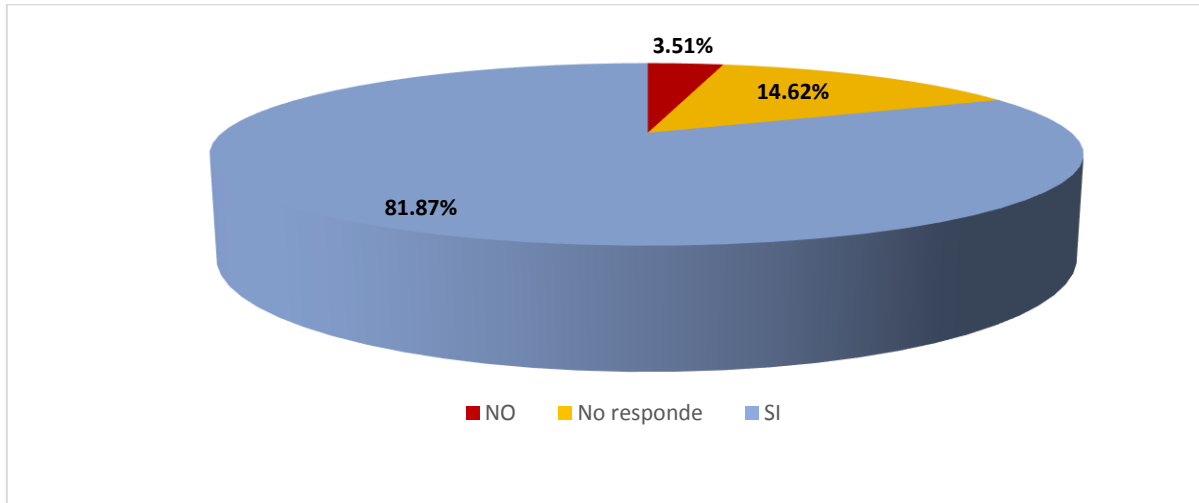


Gráfico 4: “Resultado encuesta: ¿Considera que el ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención octubre 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: 280 ciudadanos contestaron *SI*, representados en el 81,87% del total de la encuesta, 50 ciudadanos *No Responden* a la pregunta con un porcentaje del 14,62% y 12 ciudadanos respondieron *NO*, representados en el 3,51% del total de los encuestados.

#### 3.4.1. Aspectos Relevantes

- De acuerdo a los resultados arrojados, se concluye que los canales habilitados por el Ministerio son suficientes para la comunicación con el ciudadano, aunque se registre una disminución con respecto al informe del mes inmediatamente anterior, pues se pasó de 291 a 280 ciudadanos con esta misma opinión.





- Se evidencia un aumento en la cantidad de ciudadanos que consideran que los canales habilitados por el Ministerio son insuficientes, teniendo en cuenta el informe del mes anterior, donde, se pasó de 10 a 12 ciudadanos para el mes de octubre.
- No se conoce la opinión de 50 ciudadanos, los cuales no responden la pregunta.

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

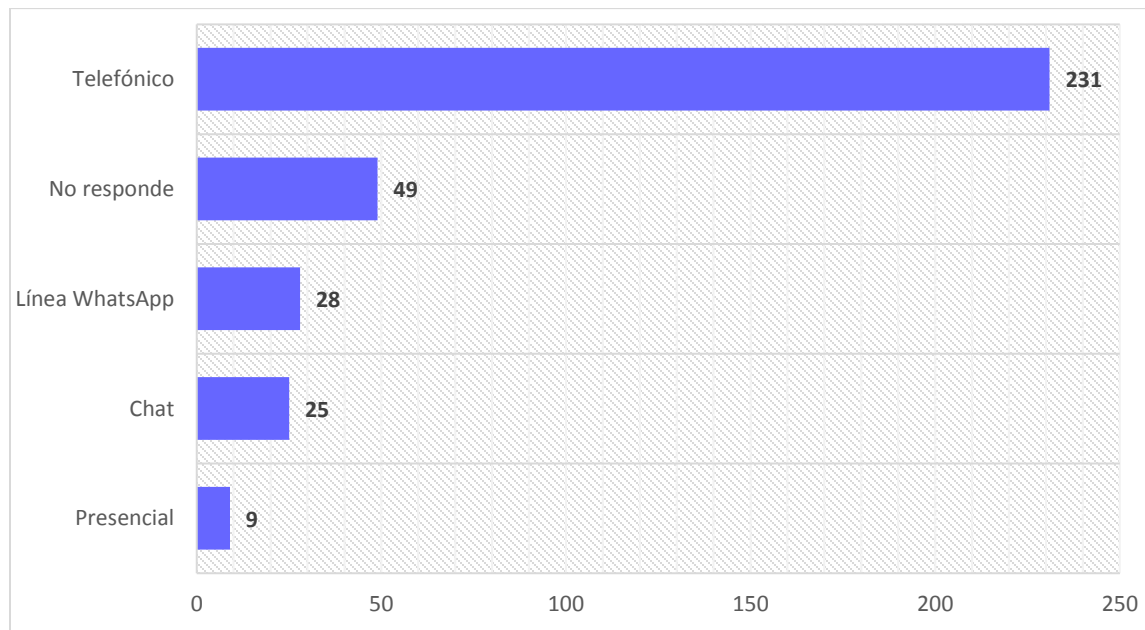


Gráfico 5: "Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?"  
Fuente: Archivo encuestas canales de atención octubre 2021

Conforme a la pregunta "¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?", se observa que: 231 ciudadanos prefieren el canal *Telefónico*, 49 ciudadanos *No Responden* a la pregunta, 28 ciudadanos prefieren la línea *WhatsApp*, para 25 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.
- El Ciudadano prefiere los canales de atención que eviten el desplazamiento al lugar donde funcione la entidad, pues se evidencia una disminución con respecto al informe del mes inmediatamente anterior, donde se pasó de 19 a 9 ciudadanos.
- Se desconoce el canal preferido de 49 ciudadanos que no responden la encuesta.

## 4. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES


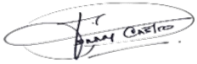
- Continuar compartiendo noticias, programas, convocatorias y eventos del Ministerio con todos los integrantes del grupo de Atención al Ciudadano, logrando conocer la información para cuando el ciudadano se comunique.
- Promocionar los canales de comunicación que tiene el Ministerio para la atención al ciudadano en cada evento en el que se participe, logrando que el ciudadano conozca los medios con los que cuenta para su comunicación y como hacer uso de ellos.
- La atención brindada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través de los canales de atención es considerada adecuada, de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta.
- Todos los canales dispuestos por el Ministerio para la atención del ciudadano como lo son; Línea WhatsApp, Chat Interactivo, Canal Presencial y



Telefónico, son usados en diferente medida por los ciudadanos para su comunicación.

- Se evidencia una disminución en la cantidad de ciudadanos encuestados, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 384 a 342, para el mes de octubre.

### 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	