



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 JUNIO 2022

JULIO 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
3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?	5
3.3.1. Aspectos Relevantes	¡Error! Marcador no definido.
3.4.1. Aspectos Relevantes	7
3.5. ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?	8
3.5.1. Aspectos Relevantes	8
4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES	9
4.1. Aspectos Relevantes	9
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS DE DATOS

Tabla 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”	4
Tabla 2: : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?	5
Tabla 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?....	6
Tabla 4 “Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación	7
Tabla 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”.....	8
Tabla 6 Aspectos Relevantes visión general de respuestas negativas. ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 7 “Resultados negativos a la pregunta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 “Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas”	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE GRÁFICAS

Ilustración 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”	4
Ilustración 2 : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?	5
Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?	6
Ilustración 4 “Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación.....	7
Ilustración 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”	8



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 que al finalizar cada atención se le oriente al ciudadano para el diligenciamiento de la encuesta.

Es importante mencionar que, desde el 23 de febrero de 2022 el Ministerio tiene contratado el Centro de Contacto a través de Colombia Compra Eficiente bajo el Acuerdo Marco de Precios BPO II CCE-025-AMP- 2021.

Fecha de aplicación de encuesta: 1 de junio 2022 – 30 de junio

Número de ciudadanos encuestados: 132

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

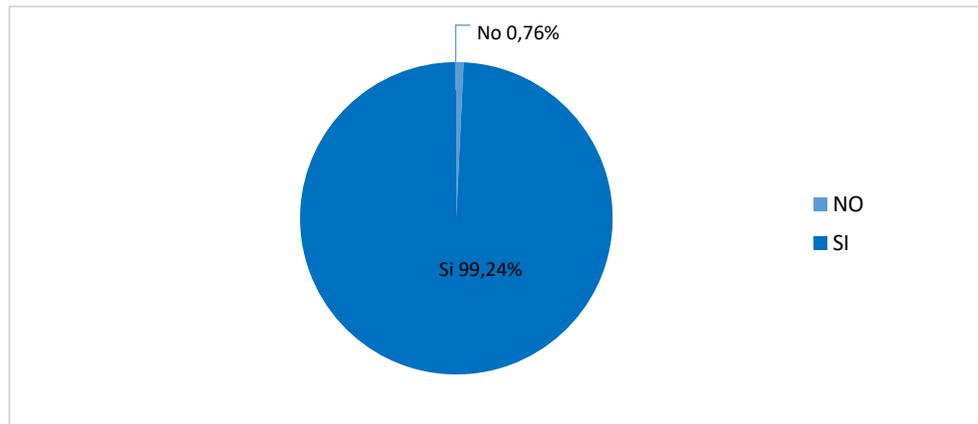


Ilustración 1 "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

¿El funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?			
Si	No responde	No	Total
131	0	1	132
99,24%	0,00%	0,76%	100%

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

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

Referente a los datos analizados y abordado los ciudadanos que manifiestan que se sintieron con una buena atención con **99,24%**, no responde **0,00%** y con una respuesta negativa **0,76%**.

3.1.1. Aspectos Relevantes

- ✓ De total de los **(132)** encuestados, **(131)** indican que la atención brindada por los funcionarios fue amable, respetuosa y paciente.
- ✓ Se encuentra un registro **(1)** como **NO** de respuesta.



3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

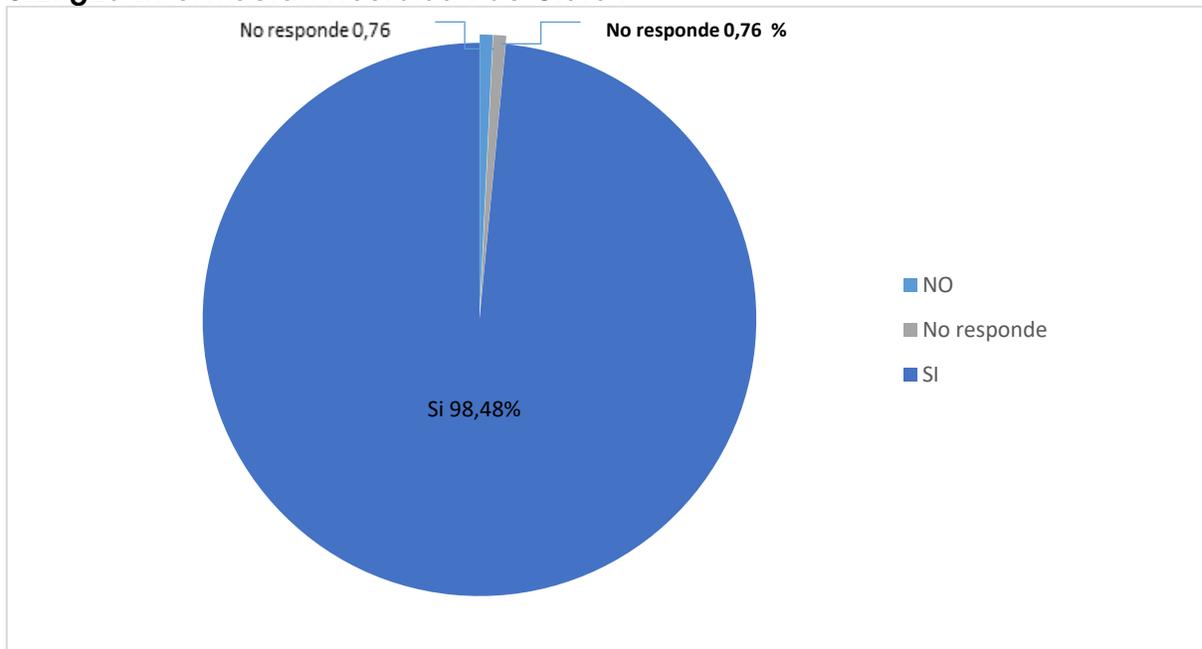


Ilustración 2 : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?”

¿La Información Recibida Fue Clara?”			
Si	No responde	No	Total
130	1	1	132
98,48%	0,76%	0,76%	100%

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

¿La Información Recibida Fue Clara?

Respecto al análisis respectivo con respuesta favorable se encuentra **98,48 %**, que no responde **0,76%**, con una respuesta negativa **0,76%**.

3.2.1. Aspectos Relevantes

- ✓ La mayoría de los ciudadanos consideran que la información brindada es clara (**130**) califico de forma positiva.
- ✓ Po otra parte (**1**) ciudadano afirma que la información no es clara.
- ✓ Se presenta novedad que una sola persona (**1**) no responde



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

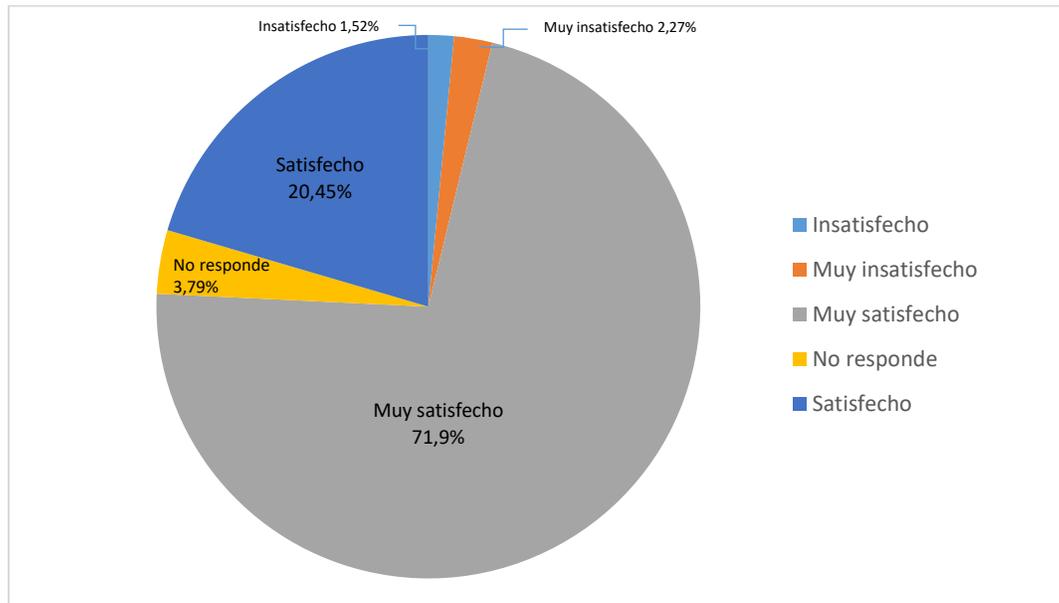


Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No responde	Total
95	27	2	3	5	132
71,97%	20,45 %	1,52%	2,27%	3,79%	100%

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

“¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, están muy satisfechos con el **71,97%**, ciudadanos dicen encontrarse muy satisfechos con el **20,45%** personas se encuentran insatisfechas con un porcentaje **1,52%**, personas se sienten muy insatisfecho con un porcentaje de **2,27 %** y no responde con un porcentaje de **3,79 %**.

Aspectos Relevantes

- ✓ Respecto al tiempo de espera (**95**) ciudadanos perciben que se sienten muy satisfechos con el tiempo de espera.
- ✓ Se registra (**27**) **ciudadanos** los cuales manifiestan sentirse satisfechos con la atención brindada.
- ✓ En cuanto a sentirse insatisfechos solo se registran (**2**) ciudadanos.
- ✓ Registro de muy insatisfechos solo se encuentran (**3**) ciudadanos en percepción muy insatisfechos.
- ✓ Se denota abstención de (**2**) ciudadanos los cuales no responden.



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

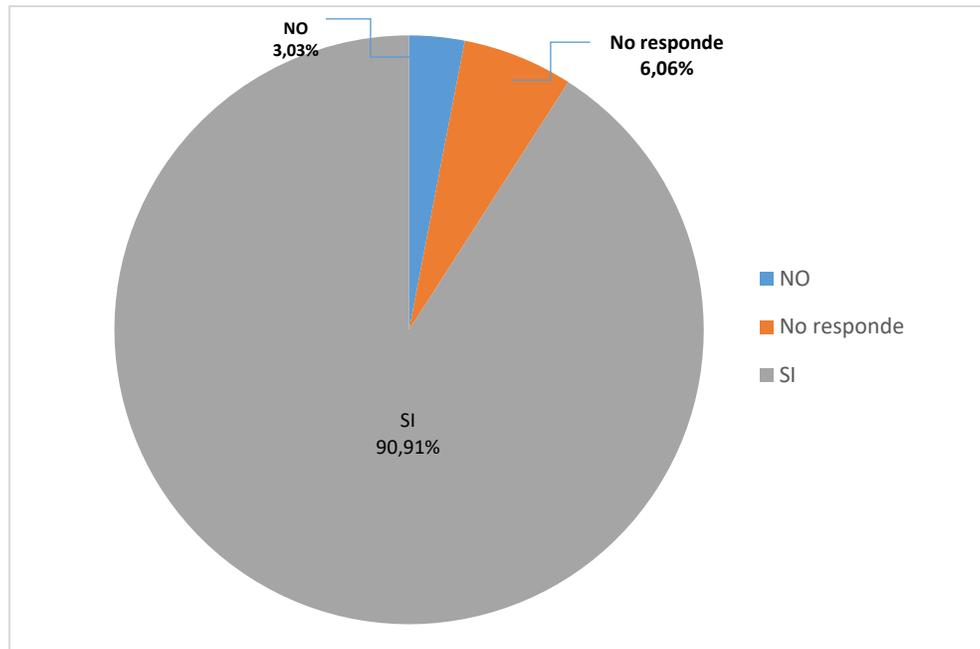


Ilustración 4 "Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación

¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?			
SI	No Responde	NO	Total
120	8	4	132
90,91%	60,6%	3,03%	100%

Tabla 4 "Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación

¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano? Con los datos de referencia correspondiente se da el siguiente **90,91%** ciudadanos considera que los medios de comunicación son efectivos, dan por respuesta negativa **3,03%** y sin responder **60,6%**.

3.4.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Frente a la encuesta presentada en su mayoría **(120)** ciudadanos encuentran favorables canales de comunicación presentados.
- ✓ Abstención presentada por **(8)** ciudadanos que no dan ninguna respuesta alguna.
- ✓ En forma negativa se relaciona con los datos solo **(4)** ciudadanos que consideran que los canales brindados no son suficientes.



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

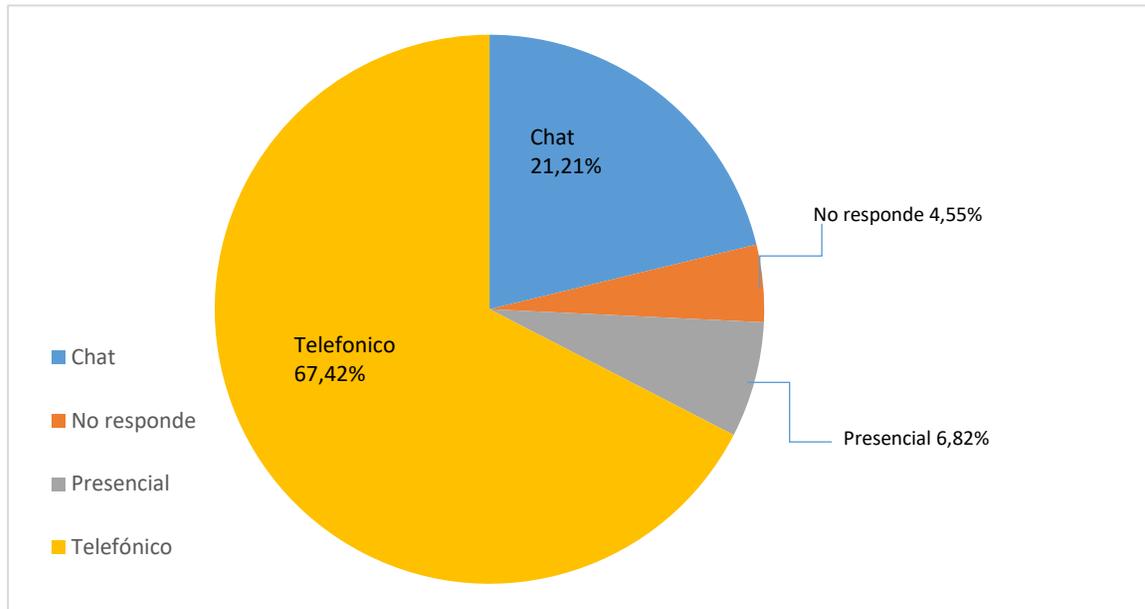


Ilustración 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”

¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?				
Telefónico	Chat	Presencial	No responde	Total
89	28	9	6	132
67,42%	21,21%	6,82%	4,55%	100%

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

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

Siguiendo la consigna de los datos referenciados se detalla el **67,42 %**, con preferencia por medio telefónico, consiguiente **21,21%** chat, presencial **6,82%**, no dan ninguna respuesta referente a la encuesta **4,55%**.

3.5.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Es evidente que el índice de preferencia es telefónico para los ciudadanos es **(89)**.
- ✓ En cuanto al tema del chat **(28)** ciudadanos presentan favorabilidad por este recurso.
- ✓ De la presencialidad **(9)** ciudadanos prefieren asistir a las instalaciones del ministerio.
- ✓ En la representación puntual de la respuesta de No generar ninguna respuesta se obtiene un valor de **(6)** ciudadanos.



4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES

El Centro de Contacto realizó revisión a los formularios de encuesta del mes de mayo que presentaron calificación no favorable y/o negativa, donde se identificó lo siguiente:

4.1. Aspectos Relevantes

- ✓ De **132** ciudadanos encuestados, siete (**7**) personas registraron respuestas no favorables y/o negativas, es decir un **5,30%**.
- ✓ De los (**7**) formularios de encuestas que presentan registros no favorables y/o negativos, se realiza la auditoria y genera la siguiente información:

Pregunta	Respuestas negativas
1- El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente.	1
2- La información recibida fue clara	1
3- Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente:	5

- ✓ Los formularios que contienen respuestas no favorables y/o negativas registraron para el mes de junio lo siguiente: un ciudadano calificó negativamente la atención del agente, un ciudadano marcó que la información recibida no fue clara, 5 ciudadanos manifestaron sentirse muy insatisfechos e insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendidos,
- ✓ Se realizó validación a los formularios de encuestas en los cuales los ciudadanos indicaron sentirse muy insatisfechos e insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendidos, donde se evidenció que estos estuvieron entre 0:00 y 00:05 segundos.



Registro	Fecha atención	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	Canal de atención	Tiempo de respuesta en segundos
1	1/06/2022	NO	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Usuario solicita el reinicio de la clave de SIRIAGRO para reporte de venta de insumos se direcciono con vigilancia e insumos y por este motivo da esta calificación	Chat web	4
2	1/06/2022	NO	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Usuario solicita el reinicio de la clave de SIRIAGRO para reporte de venta de insumos se direcciono con vigilancia e insumos y por este motivo da esta calificación	Chat web	4
3	1/06/2022	NO	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Usuario solicita el reinicio de la clave de SIRIAGRO para reporte de venta de insumos se direcciono con vigilancia e insumos y por este motivo da esta calificación	Chat web	4
4	6/06/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Usuario solicita información del programa de vivienda rural, se lo direcciona al ministerio de vivienda, por ese motivo da esta capacitación.	Linea 018000	5
5	7/06/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	Presencial	Usuario solicita información sobre estado de radicado 20223130370302, se le informa que se encuentra en tramite, indica que ya cumplió términos, se siguiere comunicarse al área encargada de la solicitud DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS, por ese motivo su calificación	Linea 018000	5
6	21/06/2022	SI	SI	Insatisfecho	SI	Telefónico	Usuario hace consulta de un programa del ministerio de agricultura del Perú, al informarle esto el ciudadano dá esta calificación	Chat web	4
7	29/06/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Chat	Usuario solicita contactarse con dirección pecuaria, se le informo que la transferencia de llamadas se hace por medio del conmutador, dice que lo ha intentado varias veces y no es posible por eso dá esta calificación.	Chat web	3
8	1/06/2022	NO	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Usuario solicita el reinicio de la clave de SIRIAGRO para reporte de venta de insumos se direcciono con vigilancia e insumos y por este motivo da esta calificación	Chat web	4
9	7/06/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	Presencial	Usuario solicita información sobre estado de radicado 20223130370302, se le informa que se encuentra en tramite, indica que ya cumplió términos, se siguiere comunicarse al área encargada de la solicitud DIRECCION DE CADENAS PECUARIAS PESQUERAS Y ACUICOLAS, por ese motivo su calificación	Linea 018000	5
10	7/06/2022	SI	SI	No responde	NO	Telefónico	Ciudadano hace consulta sobre subsidio de vivienda que tiene registrado con el ministerio de vivienda, se le informó que debe solicitar información via correo electrónico por ese motivo da su calificación	Chat web	4
11	21/06/2022	SI	SI	Satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano hace denuncia de posible estafa se le toman los datos del caso y se le dan recomendaciones de seguridad, por ese motivo dá esta calificación	Chat web	4

Grupo Atención Al Ciudadano

Elaboró	Leidy Katherine Fandiño Olivera Contratista	
Verificó	Jenry Castro Cárdenas Líder De Centro De Contacto	
Aprobó	Lina M. Hernández Valenzuela Coordinadora Grupo Atención Al Ciudadano	