



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 MAYO 2022

JUNIO 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?** 6
 - 3.3.1. **Aspectos Relevantes** 6
 - 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** 12

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 9
- Tabla 7 “Resultados negativos a la pregunta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?” 10
- Tabla 8 “Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas” 11

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 mayo 2022 – 31 de mayo

Número de ciudadanos encuestados: 219

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

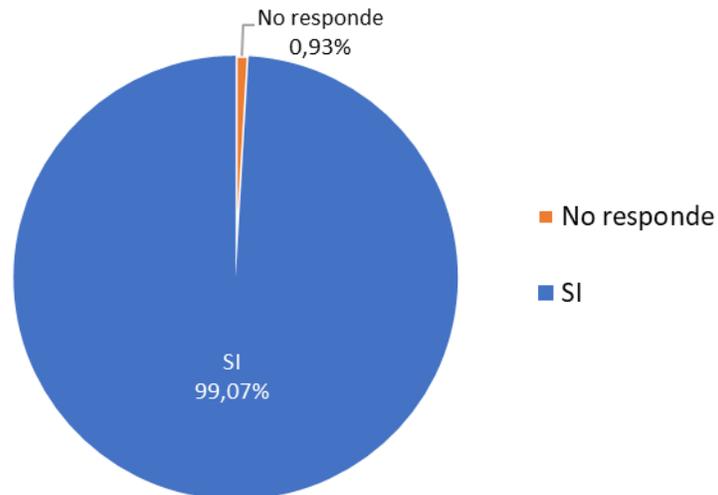


Ilustración 1 "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Conforme a la pregunta "¿El funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso y Paciente?", se registró: el siguiente porcentaje:			
Si	No Responde	No	Total
213	2	0	215
99,07%	0,93%	0,00%	100%

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

3.1.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Del total de los **(215)** encuestados, **(213)** indicaron que la atención brindada por los funcionarios fue amable, respetuosa y paciente.
- ✓ Se presentan **(2)** registros de ciudadanos que no responden a la pregunta.
- ✓ No se encuentran registros marcados **NO** como respuesta.



3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

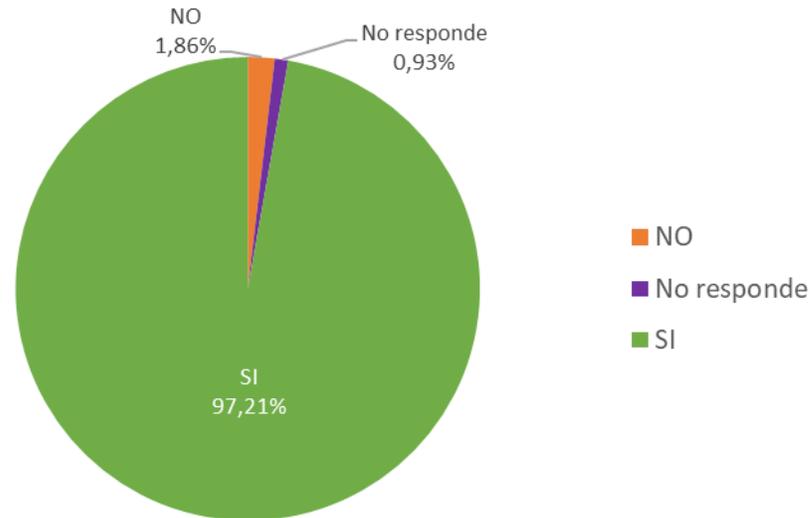


Ilustración 2 : "Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?"

¿La Información Recibida Fue Clara?"			
Si	No responde	No	Total
209	2	4	215
97,21%	0,93%	1,86%	100%

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

Con relación a la pregunta "¿La Información Recibida Fue Clara?", el 95,52% (209) respondió que **SI**, el 1,86% o sea cuatro (4) ciudadanos respondieron **No** y un porcentaje del 0,93% **No respondieron**, equivalente a dos (2) ciudadanos.

3.2.1. Aspectos Relevantes

- ✓ La mayoría de los ciudadanos consideran que la información brindada es clara, **(209)** de los encuestados calificó de forma positiva.
- ✓ Por otra parte, cuatro (4) ciudadanos informan que la información no es clara.
- ✓ Solamente dos **(2)** ciudadanos no responden esta pregunta.



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

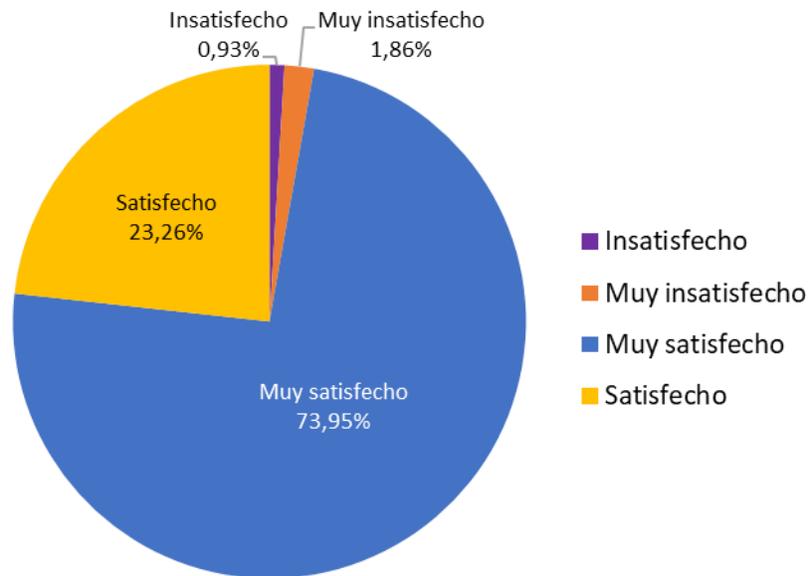


Ilustración 3 "Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?"

¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No responde	Total
159	50	2	4	0	215
73,95%	23,26%	0,93%	1,86%	0,00%	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?”, **103** ciudadanos están *Muy Satisfechos* con el 73,95%, **cincuenta (50)** ciudadanos dicen estar *Satisfechos* con el 16,42%, **dos (2)** ciudadanos están *Insatisfechos* con el 0,93%, y solo cuatro (4) ciudadanos se sienten *Muy Insatisfechos* con el 1,86%.

3.3.1. Aspectos Relevantes

- ✓ En cuanto los resultados de los tiempos de espera se consideran óptimos, en *muy satisfechos* tenemos un 73,95% con **(159)** ciudadanos y *satisfechos* cincuenta **(50)** ciudadanos con el 23,26%.
- ✓ En cuanto a *Insatisfechos* hay dos **(2)** ciudadanos con el 0,93% y *muy Insatisfechos* cuatro **(4)** ciudadanos con el 1,86% lo que indica una baja en esta percepción por parte de los ciudadanos tiende a bajar el índice.



✓ No responde no se registra ninguna calificación

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

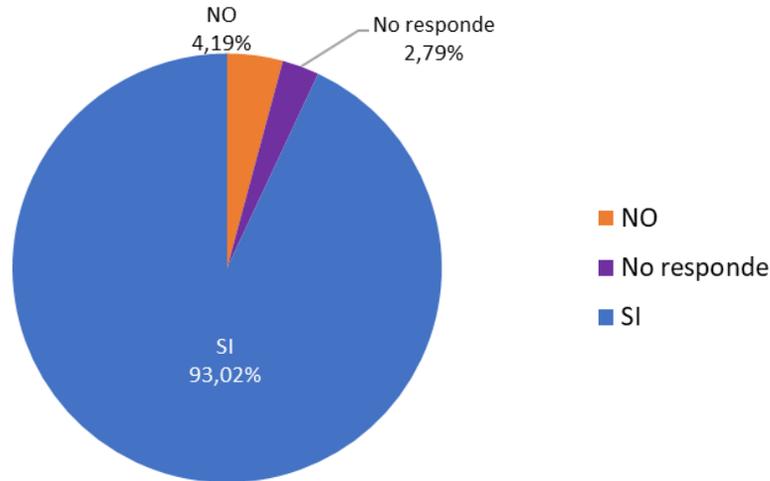


Ilustración 4 “Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación

¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?			
SI	No Responde	NO	Total
200	6	9	215
93,02%	2,79%	4,19%	100%

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

Respecto a esta pregunta se obtuvo los siguientes resultados: 200 ciudadanos contestaron **SI** representados en el 93,02%, nueve (9) ciudadanos respondieron **NO** con el 4,19% y seis (6) ciudadanos **No Responden** la pregunta con un 2,79%.

3.4.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Respecto a los canales de atención brindados por el Ministerio de Agricultura y desarrollo Rural son suficientes con un 93,02%.
- ✓ En la pregunta de No Responde seis (**6**) ciudadanos se abstuvieron de realizarla.



- ✓ Se registran nueve (9) ciudadanos los cuales creen que los canales en totalidad no son suficientes.

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

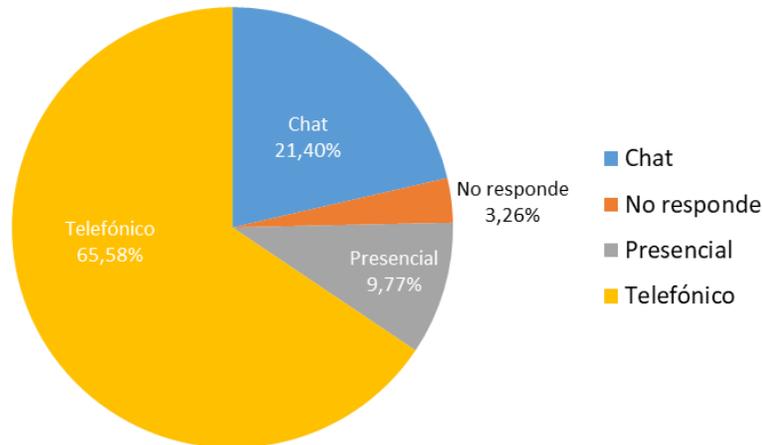


Ilustración 5 "Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?"

¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?				
Telefónico	Chat	Presencial	No responde	Total
141	46	21	7	215
65,58%	21,40%	9,77%	3,26%	100,00%

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

3.5.1. Aspectos Relevantes

- ✓ En la encuesta el medio de comunicación favorecido es el canal telefónico según el concepto de 141 ciudadanos representados en un 65,58%.
- ✓ Para cuarenta y seis (46) ciudadanos con un 21,40%, el canal chat es el medio de comunicación más práctico.
- ✓ En el tema de presencialidad disminuyo a un total de veintitrés (23) ciudadanos con el 9,77% comparado con el mes de abril de 2022.



- ✓ En la pregunta realizada de No Responde (7) ciudadanos no dieron su opinión representados en el 3,26%.

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 215 ciudadanos encuestados, ocho (8) personas registraron respuestas no favorables y/o negativas, es decir un 3,72%.
- ✓ De los 8 formularios de encuestas que presentan registros no favorables y/o negativos, se realiza la auditoría y genera la siguiente información:

Pregunta	Respuestas negativas
1- El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente.	0
2- La información recibida fue clara	4
3- Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente:	8
4- Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano	7

Tabla 6 Aspectos Relevantes visión general de respuestas negativas

- ✓ Los formularios que contienen respuestas no favorables y/o negativas registraron para el mes de mayo lo siguiente: ningún ciudadano calificó negativamente la atención del agente, 4 ciudadanos marcaron que la información recibida no fue clara, 8 ciudadanos manifestaron sentirse muy insatisfechos e insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendidos, 7 indicaron que los canales de atención habilitados por el Ministerio son insuficientes.



- ✓ 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 evidencio que estos estuvieron entre 0 y 10 Segundos.

Registro	Start 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	Canal de atención
1	25/05/2022	SI	NO	Satisfecho	SI	Presencial	Linea gratuita 018000510050
2	25/05/2022	SI	SI	Insatisfecho	SI	Telefónico	chat web
3	27/05/2022	SI	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Linea gratuita 018000510050
4	2/05/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Linea gratuita 018000510050
5	11/05/2022	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	Linea gratuita 018000510050
6	24/05/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Linea gratuita 018000510050
7	18/05/2022	SI	NO	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Linea gratuita 018000510050
8	31/05/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Chat	Linea gratuita 018000510050

Tabla 7 "Resultados negativos a la pregunta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?"



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
1	11/05/2022	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	Consulta relacionada con normativa si para realizar cultivos, específicamente arroz, se requiere de permisos especiales de alguna entidad. Se le informó que debe comunicarse con el ICA para conocer la normatividad. Por ese motivo dio calificación.	Línea gratuita 018000510050
2	18/05/2022	SI	NO	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Consulta sobre registro en VUF pero correo ya se encuentra registrado, se le informa a que correo debe enviar solicitud, por ese motivo da la calificación	Línea gratuita 018000510050
3	25/05/2022	SI	NO	Satisfecho	SI	Presencial	Consulta relacionada con estadísticas de subsidios para el sector agrícola, se direcciona a las páginas de estadística agropecuaria y por ese motivo da esta calificación.	Línea gratuita 018000510050
4	27/05/2022	SI	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Consulta relacionada con vivienda rural, se direcciona al ciudadano al ministerio de vivienda, debido a esto da las calificaciones	Línea gratuita 018000510050
5	27/05/2022	SI	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Consulta relacionada con vivienda rural, se direcciona al ciudadano al ministerio de vivienda, debido a esto da las calificaciones	Línea gratuita 018000510050
6	25/05/2022	SI	SI	Insatisfecho	SI	Telefónico	Consulta relacionada con historial laboral de la cc 19305402, se le informa que el tiempo de respuesta puede tardar mínimo 15 días hábiles, por este motivo da calificaciones.	chat web
7	11/05/2022	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	Consulta relacionada con normativa si para realizar cultivos, específicamente arroz, se requiere de permisos especiales de alguna entidad. Se le informó que debe comunicarse con el ICA para conocer la normatividad. Por ese motivo dio calificación.	Línea gratuita 018000510050
8	2/05/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Consulta relacionada con la convocatoria el Campo Emprende, se le indicó enlace donde puede consultar condiciones, por este motivo da calificaciones	Línea gratuita 018000510050
9	24/05/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Consulta relacionada con un concepto judicial, se direcciona con el área jurídica, debido a esto da estas calificaciones.	Línea gratuita 018000510050
10	31/05/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Chat	Consulta relacionada con vivienda rural, se direcciona al ciudadano al ministerio de vivienda, debido a esto da las calificaciones	Línea gratuita 018000510050
11	5/18/22 7:55:02	SI	NO	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Consulta sobre registro en VUF pero correo ya se encuentra registrado, se le informa a que correo debe enviar solicitud, por ese motivo da la calificación	Línea gratuita 018000510050
12	5/27/22 9:32:53	SI	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Consulta relacionada con vivienda rural, se direcciona al ciudadano al ministerio de vivienda, debido a esto da las calificaciones	Línea gratuita 018000510050
13	5/11/22 16:48:18	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	Consulta relacionada con normativa si para realizar cultivos, específicamente arroz, se requiere de permisos especiales de alguna entidad. Se le informó que debe comunicarse con el ICA para conocer la normatividad. Por ese motivo dio calificación.	Línea gratuita 018000510050
14	5/2/22 14:42:00	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Consulta relacionada con la convocatoria el Campo Emprende, se le indicó enlace donde puede consultar condiciones, por este motivo da calificaciones	Línea gratuita 018000510050
15	5/18/22 7:55:02	SI	NO	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Consulta sobre registro en VUF pero correo ya se encuentra registrado, se le informa a que correo debe enviar solicitud, por ese motivo da la calificación	Línea gratuita 018000510050
16	5/27/22 9:32:53	SI	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Consulta relacionada con vivienda rural, se direcciona al ciudadano al ministerio de vivienda, debido a esto da las calificaciones	Línea gratuita 018000510050
17	5/11/22 16:48:18	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	Consulta relacionada con normativa si para realizar cultivos, específicamente arroz, se requiere de permisos especiales de alguna entidad. Se le informó que debe comunicarse con el ICA para conocer la normatividad. Por ese motivo dio calificación.	Línea gratuita 018000510050
18	5/2/22 14:42:00	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Consulta relacionada con la convocatoria el Campo Emprende, se le indicó enlace donde puede consultar condiciones, por este motivo da calificaciones	Línea gratuita 018000510050
19	5/18/22 7:55:02	SI	NO	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Consulta sobre registro en VUF pero correo ya se encuentra registrado, se le informa a que correo debe enviar solicitud, por ese motivo da la calificación	Línea gratuita 018000510050

Tabla 8 "Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas"



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia un aumento en el volumen de encuestas realizadas para el mes de mayo, pasó de 134 a 215, a pesar de la cantidad de agentes en atención se ha logrado aumentar la cantidad de encuestas debido a la baja de cantidad de llamadas recibidas en la línea 018000 lo que permite realizar encuestas.
- Comparado con el mes de abril, que presentó 11,19% para mayo se redujo a un 3,72% los encuestados que no se sienten conformes con algunas de las respuestas, tiempos y los canales de atención que se encuentran habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Las cifras muestran un aumento de la gestión para buscar la calificación de los ciudadanos y por brindar una atención amable, respetuosa y paciente, pues no se presentan registros de ciudadanos que indiquen que la atención haya sido inapropiada.
- Tener escucha activa y la utilización de lenguaje claro durante las atenciones permitirá aumentar la cantidad de ciudadanos conformes con la información recibida.
- Se validaron los formularios de encuesta que registraron inconformidad con los tiempos de espera para ser atendidos y se encontró que estos estuvieron entre 4 y 10 segundos, lo que permite inferir, que es un tiempo prudente, teniendo en cuenta la cantidad de funcionarios del Centro de Contacto.
- Es importante y necesario dar a conocer los canales de atención habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para la comunicación con el ciudadano, ya que los ciudadanos consideran insuficientes los canales de atención y esto puede deberse al desconocimiento de los diferentes canales.



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	