



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 ABRIL 2022

MAYO 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	6
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?	8
3.5.1. Aspectos Relevantes	9
4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES	9
4.1. Aspectos Relevantes	10
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	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 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: 01/04/2022 al 30/04/2022

Número de ciudadanos encuestados: 134

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

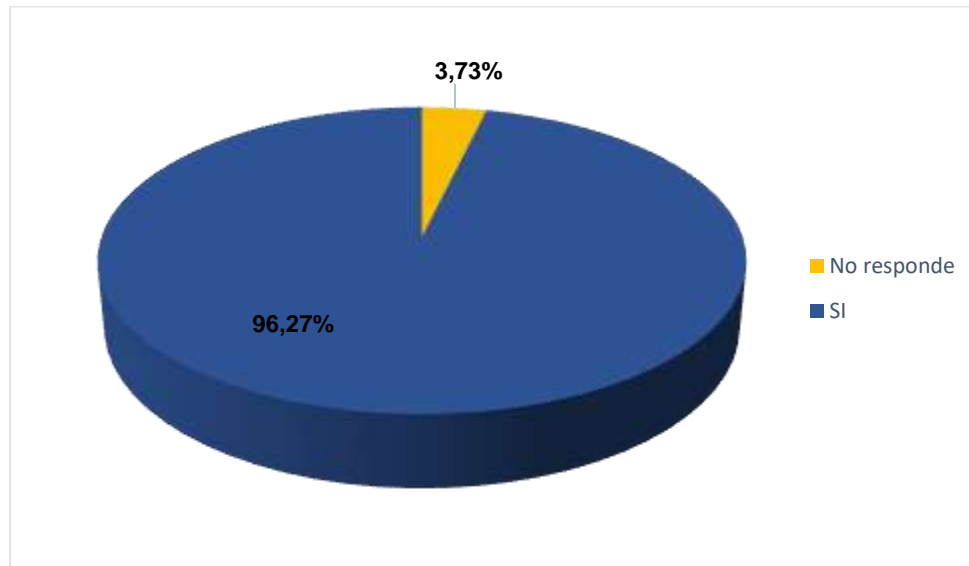


Gráfico 1: "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022

Conforme a la pregunta "¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso y Paciente?", se registró: un porcentaje del 96,27% para la respuesta *SI*, representados en 129 ciudadanos y para la respuesta *No responde*, se tiene el 3,73% del total de los encuestados conformado por 5 ciudadanos.

3.1.1. Aspectos Relevantes

- Del total de los encuestados (134), 129 ciudadanos indicaron que la atención brindada por los funcionarios fue amable, respetuosa y paciente.
- De forma positiva, no se registran ciudadanos que sientan que la atención brindada no fue la adecuada.
- Se presentan 5 registros de ciudadanos que no responden a la pregunta de la encuesta.



3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

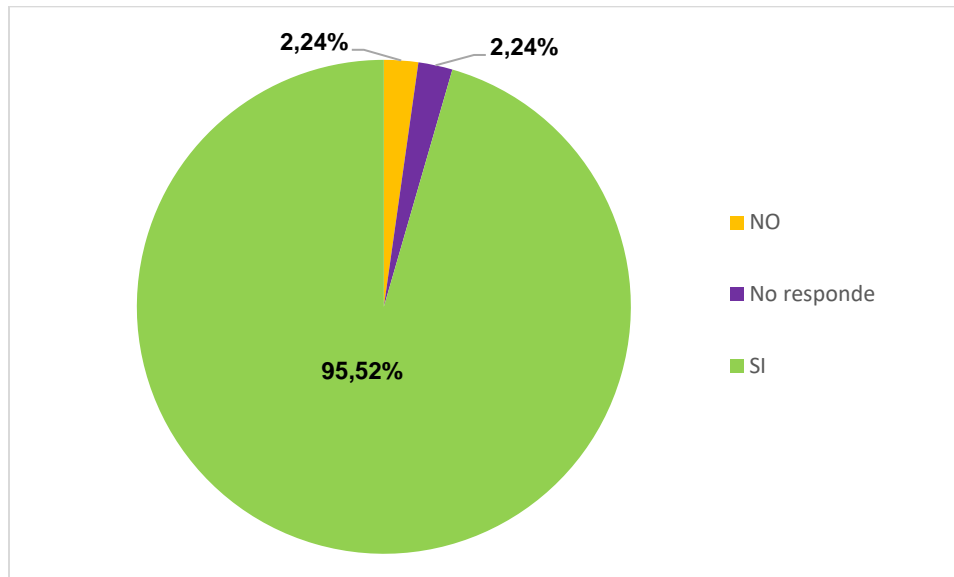


Gráfico 2: "Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?"
Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022

Respecto a la pregunta “¿La Información Recibida Fue Clara?”, se registró: un porcentaje del 95,52% para la respuesta *SI*, representados en 128 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 2,24% conformado por 3 ciudadanos y un porcentaje del 2,24% para la respuesta *NO*, equivalente a 3 ciudadanos.

3.2.1. Aspectos Relevantes

- Para los ciudadanos encuestados la información que se recibe a través de los canales de atención es clara, pues el 95,52% del total de encuestados, así lo considera.
- En el mes de abril, se registraron 3 ciudadanos que indicaron que la información brindada no les fue clara. Con respecto al mes de marzo, esta cantidad se mantiene igual.



- Se continúan presentando ciudadanos que no responden la pregunta de la encuesta.

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

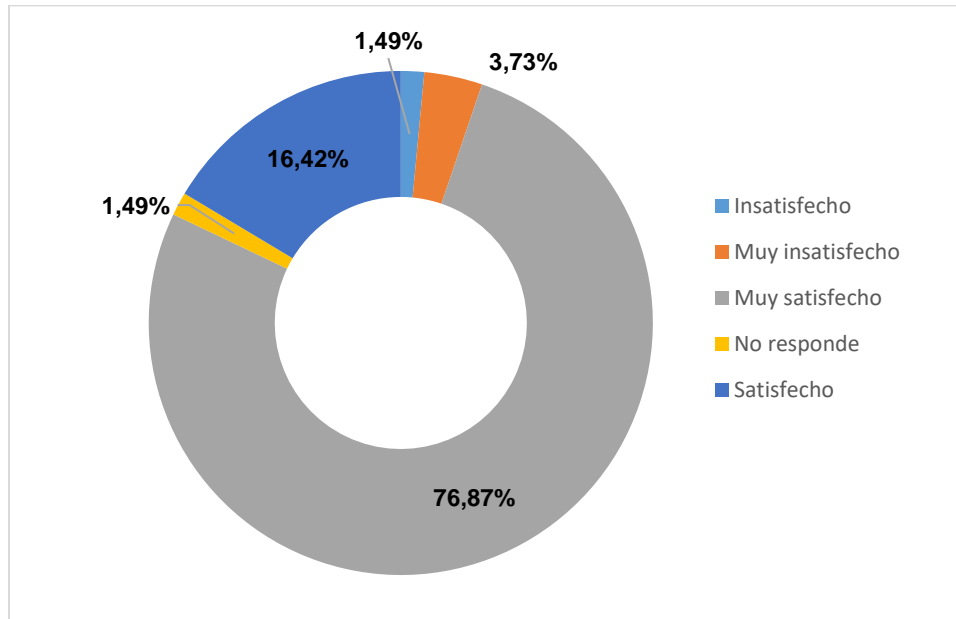


Gráfico 3: “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022

Conforme a la pregunta “¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, se tiene como resultado: 103 ciudadanos *Muy Satisfechos* representados en el 76,87% del total de la encuesta, 22 ciudadanos indican sentirse *Satisfechos* con un porcentaje del 16,42%, 5 ciudadanos se encuentran *Muy Insatisfechos* representados en el 3,73%, 2 ciudadanos se sienten *Insatisfechos* representados en el 1,49% y 2 ciudadanos *No Responden* la pregunta con un porcentaje del 1,49% del total de los encuestados.

3.3.1. Aspectos Relevantes

- De acuerdo con los resultados de la encuesta, se puede inferir, que los tiempos de espera para ser atendidos por un funcionario a través de los



canales de atención es prudente, teniendo en cuenta que, del total de los encuestados 103 indicaron sentirse muy satisfechos y 22 satisfechos.

- Se registra una disminución en los ciudadanos que indican no estar satisfechos con los tiempos de espera para la atención, pues al comparar el informe del mes anterior, se pasó de 11 ciudadanos muy insatisfechos a 5 y de 4 ciudadanos insatisfechos se pasó a 2.
- Se desconoce la percepción de 2 ciudadanos que no responden a la pregunta.

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

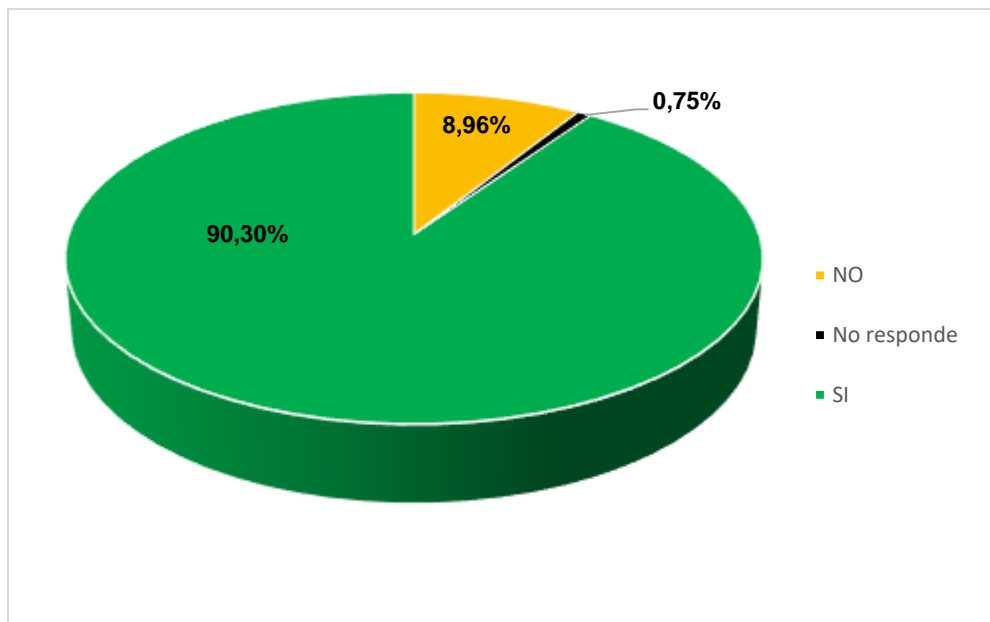


Gráfico 4: “Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022

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: 121 ciudadanos contestaron *SI* representados en el 90,30%



del total de la encuesta, 12 ciudadanos respondieron NO, representados en el 8,96% y 1 ciudadano *No Responde* la pregunta con un porcentaje del 0,75%.

3.4.1. Aspectos Relevantes

- Para 121 ciudadanos encuestados, los canales de atención habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para la comunicación del ciudadano son suficientes.
- Se evidencia un aumento en la cantidad de ciudadanos para los cuales los canales de atención son insuficientes, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 4 a 12.
- Se desconoce la opinión de un ciudadano que no responde a la pregunta.

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

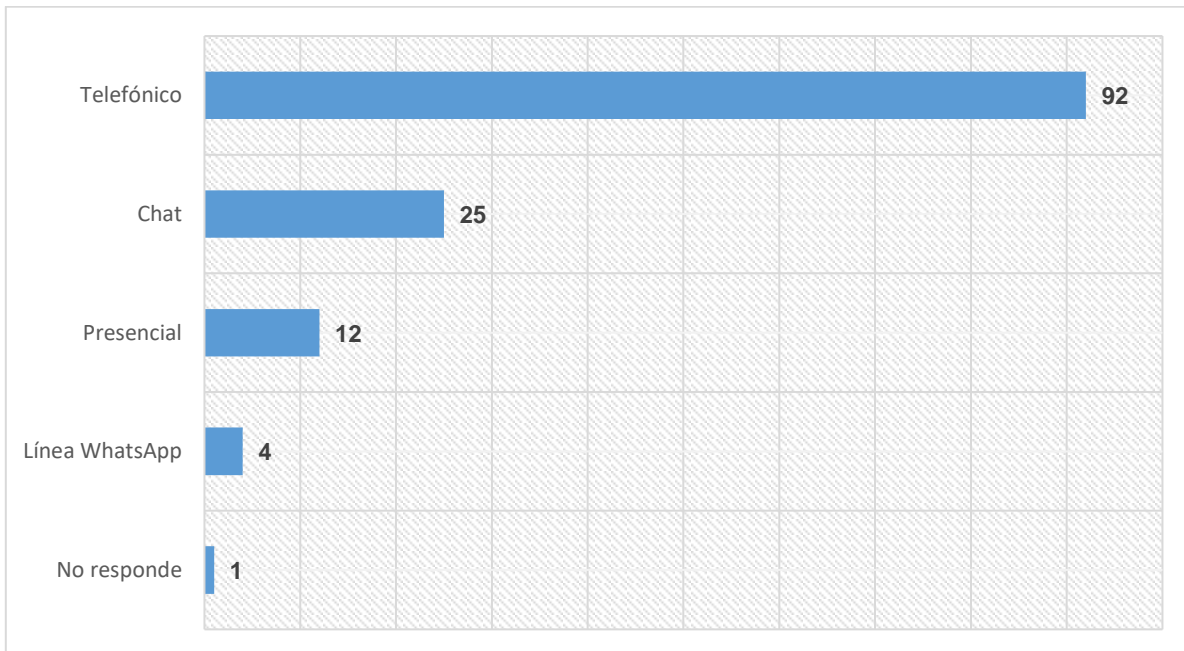


Gráfico 5: "Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022



Conforme a la pregunta “¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”, se observa que: 92 ciudadanos prefieren el canal *Telefónico*, 25 el *Chat Interactivo*, a 12 ciudadanos les gusta el canal *Presencial*, 4 ciudadanos indica la línea *WhatsApp*, y 1 ciudadano *No Responde* la pregunta.

3.5.1. Aspectos Relevantes

- Existe una constante preferencia de los ciudadanos por el canal telefónico como medio de comunicación con el Ministerio. Para el mes de abril, se registran 92 ciudadanos con este mismo gusto.
- Se evidencia un aumento en los ciudadanos que les gusta el canal presencial para ser atendido, pues con respecto al informe del mes anterior se pasó de 9 a 12.
- Del total de los encuestados, 25 prefieren el chat interactivo para comunicarse con el Ministerio.
- El canal WhatsApp no se encuentra habilitado para la atención a los ciudadanos, sin embargo, se obtuvo 4 registros de ciudadanos que hacen referencia a su preferencia de canal mas no que fuese atendido a través de este, para el mes de abril se eliminó esta opción de respuesta.
- Solo 1 ciudadano del total de los encuestados no responde la pregunta.

4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES

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



4.1. Aspectos Relevantes

- De 134 ciudadanos encuestados, 15 registraron respuestas no favorables y/o negativas.
- De los 15 formularios de encuestas que presentan registros no favorables y/o negativos, se realiza la auditoria a 11 y 4 no pueden ser auditados dado que; la contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral y el número de cedula registrado en el formulario no presenta atención para el mes de abril (información de la base de datos del Centro de Contacto), por lo cual, se presume que algunos ciudadanos cuentan con el link para dar respuesta al formulario de encuesta.
- Los formularios que contienen respuestas no favorables y/o negativas registraron para el mes de abril, lo siguiente: 3 ciudadanos marcaron que la información recibida no fue clara, 5 ciudadanos manifestaron sentirse muy insatisfechos y 2 insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendidos, 12 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.



Resultados de Encuestas de Satisfacción 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 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	4/2/22 0:52:31	No responde	No responde	Muy insatisfecho	NO	Presencial	Fuera del horario de atención
2	4/4/22 9:14:52	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Línea WhatsApp	Línea Gratuita 018000510050
3	4/4/22 11:05:56	SI	SI	Satisfecho	NO	Chat	Chat Interactivo
4	4/5/22 5:55:21	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Presencial	Fuera del horario de atención
5	4/5/22 16:11:25	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Chat	Chat Interactivo
6	4/5/22 18:10:06	SI	NO	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Línea Gratuita 018000510050
7	4/6/22 13:54:19	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Línea Gratuita 018000510050
8	4/7/22 17:07:55	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Chat Interactivo
9	4/12/22 15:08:31	SI	SI	Satisfecho	NO	Telefónico	Línea Gratuita 018000510050
10	4/13/22 8:45:53	SI	SI	Insatisfecho	NO	Telefónico	Chat Interactivo
11	4/17/22 12:48:30	SI	SI	Satisfecho	NO	Chat	Fuera del horario de atención
12	4/22/22 17:05:21	SI	NO	Insatisfecho	SI	Chat	Línea Gratuita 018000510050
13	4/24/22 21:36:42	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	Fuera del horario de atención
14	4/27/22 15:52:24	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Línea Gratuita 018000510050
15	4/29/22 11:25:36	No responde	SI	Satisfecho	NO	Telefónico	Línea Gratuita 018000510050
TOTAL		NO: 0	NO: 3	Muy Insatisfecho: 5 Insatisfecho: 2	NO:12		

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022

Completion time	¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?	Tiempo de respuesta en segundos	Canal de atención
4/2/22 0:52:31	Muy insatisfecho	Fuera del horario de atención	Fuera del horario de atención
4/5/22 5:55:21	Muy insatisfecho	Fuera del horario de atención	Fuera del horario de atención
4/5/22 18:10:06	Muy insatisfecho	0:08	Línea Gratuita 018000510050
4/7/22 17:07:55	Muy insatisfecho	0:10	Chat Interactivo
4/13/22 8:45:53	Insatisfecho	0:07	Chat Interactivo
4/22/22 17:05:21	Insatisfecho	0:04	Línea Gratuita 018000510050
4/24/22 21:36:42	Muy insatisfecho	Fuera del horario de atención	Fuera del horario de atención

Tabla 2: “Resultados negativos a la pregunta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022



Resultados de Encuestas de Satisfacción 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 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	4/2/22 0:52:31	No responde	No responde	Muy insatisfecho	NO	Presencial	La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral (Día Sábado) y el número de cédula registrado en el formulario de encuesta no presenta atención para el mes de abril.	Fuera del horario de atención
2	4/4/22 9:14:52	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Línea WhatsApp	Ciudadana indica que no ha podido recuperar la contraseña de la plataforma SIRIAGRO, se le informa el correo electrónico al cual debe reportar la novedad en caso de que la contraseña no se pueda validar en la bandeja de su correo. Al contestar la encuesta registra que los canales de atención no son suficientes.	Línea Gratuita 018000510050
3	4/4/22 11:05:56	SI	SI	Satisfecho	NO	Chat	Ciudadano se comunica solicitando los datos estadísticos sobre la cantidad de cabezas de ganado durante el año 1930 -1945, se le indica que esta información es manejada por Fedegan, se le proporcionan teléfonos de contacto y canales de atención. Al dar respuesta a la encuesta indica que los canales de atención son insuficientes.	Chat Interactivo
4	4/5/22 5:55:21	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Presencial	La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral (5:55 am) y el número de cédula registrado en el formulario de encuesta no presenta atención para el mes de abril.	Fuera del horario de atención
5	4/5/22 16:11:25	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Chat	Ciudadana manifiesta que se encuentra radicando una queja a través de la página web del Ministerio, los documentos soportes pesan menos de 10 MB pero no le genera radicado, se le indica que es posible que este colocando caracteres que no son válidos, se le indica revisar de nuevo el formulario de acuerdo con las instrucciones dadas. Al contestar la encuesta responde que los canales de atención del Ministerio son insuficientes para la comunicación con el ciudadano.	Chat Interactivo

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022



Resultados de Encuestas de Satisfacción 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 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	4/5/22 18:10:06	SI	NO	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Ciudadana solicita información sobre el cierre de la convocatoria de Alianzas Productivas y fecha de respuesta de los proyectos seleccionados, se le informa sobre la fecha del cierre y se indica que la entidad debe revisar y evaluar los proyectos. Estos resultados estarán en la página del Ministerio, en la cual puede realizar la consulta. En el formulario de la encuesta, indico: que no fue clara la información recibida, se encuentra muy insatisfecha con los tiempos de espera para su atención y considera insuficientes los canales de atención.	Linea Gratuita 018000510050
7	4/6/22 13:54:19	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano indica que envío una petición que estaba dirigida a entidades liquidadas, desea conocer el número del radicado y el estado de su solicitud, dado que no ha recibido ningún comunicado. Se le informa número del conmutador y el correo electrónico del Ministerio, en el cual puede solicitar esta información. Al dar respuesta a la encuesta indica que no son suficientes los canales de atención de la entidad.	Linea Gratuita 018000510050
8	4/7/22 17:07:55	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadana manifiesta ser estudiante de Biología del SENA y requiere las bases de datos de cultivadores en Pacho - Cundinamarca, se le indicaron los enlaces de las páginas donde podría consultar la información. En la encuesta indico sentirse muy insatisfecha con los tiempos de espera para ser atendida.	Chat Interactivo
9	4/12/22 15:08:31	SI	SI	Satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadana solicita información sobre proceso de restitución de tierras, se le informan los números de contacto de la entidad (URT). Indica que allí no contestan. Al diligenciar la encuesta responde que los canales de atención habilitados para la comunicación con el ciudadano son insuficientes.	Linea Gratuita 018000510050
10	4/13/22 8:45:53	SI	SI	Insatisfecho	NO	Telefónico	Funcionaria de empresa privada manifiesta que la compañía participo en la convocatoria para el contingente de arroz del Ecuador y aparecen con toneladas asignadas, pero no han recibido comunicado con la confirmación. Se le indica que debe enviar correo electrónico con su petición, se informa correo. En el formulario de encuesta indica sentirse insatisfecha con el tiempo de espera para su atención y considera insuficientes los canales de atención.	Chat Interactivo

Tabla 4: "Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022



Resultados de Encuestas de Satisfacción 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 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
11	4/17/22 12:48:30	SI	SI	Satisfecho	NO	Chat	La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral (Día Domingo) y el número de cedula registrado en el formulario de encuesta no presenta atención para el mes de abril.	Fuera del horario de atención
12	4/22/22 17:05:21	SI	NO	Insatisfecho	SI	Chat	Ciudadano requiere información sobre la convocatoria El Campo Emprende, se brinda información solicitada, se indican terminos y condiciones. A la encuesta indica que la información recibida no fue clara y manifiesta sentirse insatisfecho con el tiempo de espera para la atención.	Linea Gratuita 018000510050
13	4/24/22 21:36:42	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral (Día Domingo) y el número de cedula registrado en el formulario de encuesta no presenta atención para el mes de abril.	Fuera del horario de atención
14	4/27/22 15:52:24	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano solicita información para presentar proyectos productivos, se le brinda orientación y se indica que inicialmente puede presentarlos en la Alcaldía Municipal. En la encuesta indico que los canales de atención no son suficientes.	Linea Gratuita 018000510050
15	4/29/22 11:25:36	No responde	SI	Satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadana solicita la dirección del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para radicación de proyecto, se le brinda la información solicitada y los canales de atención. En el formulario de encuesta no responde una pregunta e indica que los canales de atención no son suficientes.	Linea Gratuita 018000510050

Tabla 5: "Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención abril 2022



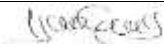

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se presenta disminución en el volumen de encuestas realizadas para el mes de abril, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 165 a 134, esto debido a que; después de brindar la información al ciudadano, éste cuelga la llamada o se desconecta del chat y cuando se generan llamadas en cola, se da prioridad a la atención, por lo cual se omite realizar la encuesta.
- Para el mes de abril, el 11,19% del total de los encuestados no se siente conforme con el servicio prestado a través de los canales de atención que se encuentran habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para la comunicación con el ciudadano.
- Se evidencia el esfuerzo por brindar una atención amable, respetuosa y paciente, pues no se presentan registros de ciudadanos que indiquen que la atención haya sido inapropiada.
- Usar un 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, pues para el mes de abril, se presenta un incremento en la cantidad de personas que consideran insuficientes los canales de atención y esto puede deberse al desconocimiento de los medios por los cuales puede solicitar orientación.



- En el acuerdo marco BPO II CCE-025-AMP- 2021 realizado con el Centro de Contacto, no se incluye atención a través de línea WhatsApp, por lo cual, en referencia a los resultados de la pregunta “¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?” donde se presentan 4 registros para la opción línea WhatsApp, se aclara que estos registros no indican que los ciudadanos hayan sido atendidos por medio de este canal, su respuesta hace relación a la preferencia (o gusto) del canal como medio para su comunicación, Esta opción de respuesta “Línea WhatsApp” fue eliminada durante el mes de abril.
- Se registran formularios de encuestas que fueron contestados en horario no laboral y el número de cedula con el cual diligenciaron los formularios no presentan atención durante el mes de abril, por lo cual es importante, que los funcionarios que brindan atención no compartan el link de la encuesta, buscando evitar este tipo de anomalías, dado que es importante, seguir auditando las encuestas que presenten respuestas no favorables y/o negativas con el fin de mejorar 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	