



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 ENERO 2022

FEBRERO 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	6
3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?	6
3.3.1. Aspectos Relevantes	7
3.4. ¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?	8
3.4.1. Aspectos Relevantes	8
3.5. ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?	9
3.5.1. Aspectos Relevantes	10
4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES	10
4.1. Aspectos Relevantes	10
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14



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: 01/01/2022 al 31/01/2022

Número de ciudadanos encuestados: 327

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

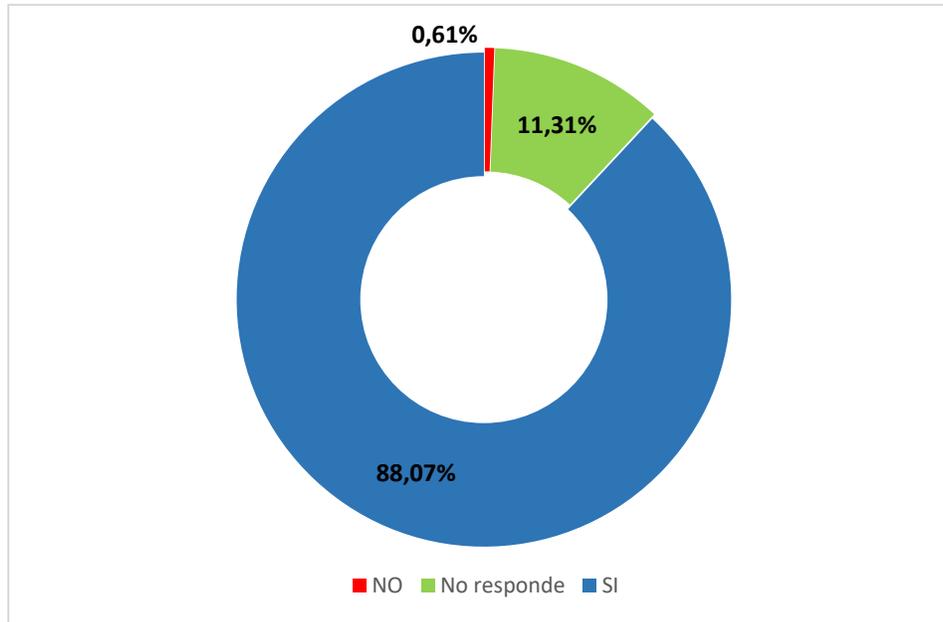


Gráfico 1: "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención enero 2022

Conforme a la pregunta “¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?”, se registró: un porcentaje del 88,07% para la respuesta *SI*, representados en 288 ciudadanos, para la respuesta *No responde*, se tiene el 11,31% del total de los encuestados conformados por 37 ciudadanos y 2 ciudadanos responden *NO*, representados en el 0,61% del total de la encuesta.

3.1.1. Aspectos Relevantes

- Continua alto el porcentaje de ciudadanos que manifiestan que la atención brindada a través de los canales de atención es amable, respetuosa y paciente, pues para el mes de enero se registran 288 ciudadanos con esta percepción representados en el 88,07% y para el mes anterior el porcentaje fue el 87%.



- Se registra una disminución positiva en los ciudadanos que consideraron que la atención recibida no fue la adecuada, pues al comparar el informe del mes anterior, se tiene un aumento en la cantidad total de ciudadanos encuestados pasando de 187 a 327 y una disminución en los ciudadanos no conformes con dicha atención, pasando de 3 a 2 para el mes de enero.
- Se desconoce la percepción de 37 ciudadanos que no responden la pregunta de la encuesta.

3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

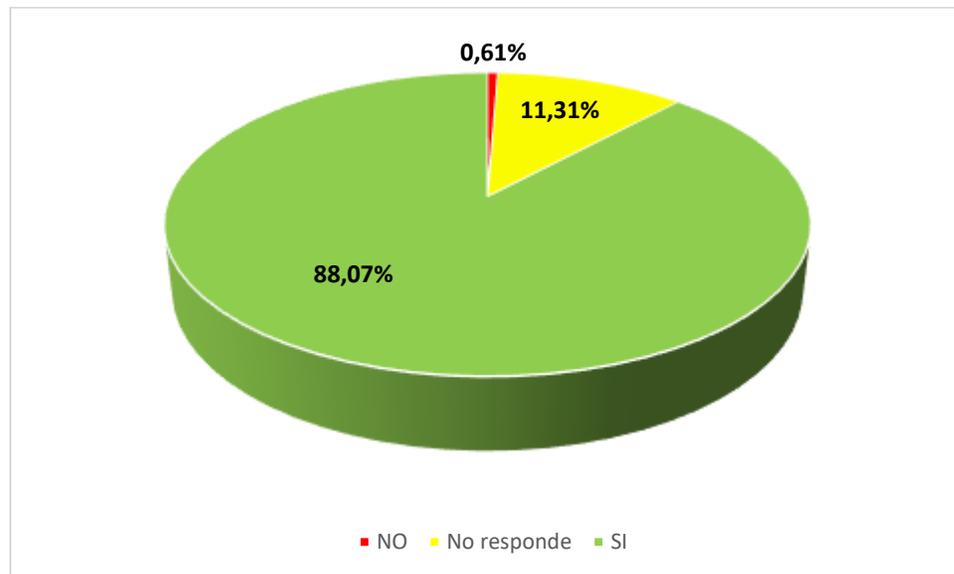


Gráfico 2: "Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención enero 2022

Respecto a la pregunta "¿La Información Recibida Fue Clara?", se registró: un porcentaje del 88,07% para la respuesta *SI*, representados en 288 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 11,31% conformado por 37 ciudadanos y un porcentaje del 0,61% para la respuesta *NO*, equivalente a 2 ciudadanos.



3.2.1. Aspectos Relevantes

- Se puede inferir, que la información que se transmite a través de los canales de atención cumple con el protocolo de atención al ciudadano, dado que del 100% del total de los encuestados, el 88,07% tiene esta misma percepción.
- Se presenta una disminución favorable en los ciudadanos que manifiestan que la información recibida no les fue clara, pues al comparar el informe del mes anterior, se pasó de 5 a 2.
- Continúan registros de ciudadanos que no responden la pregunta de la encuesta.

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

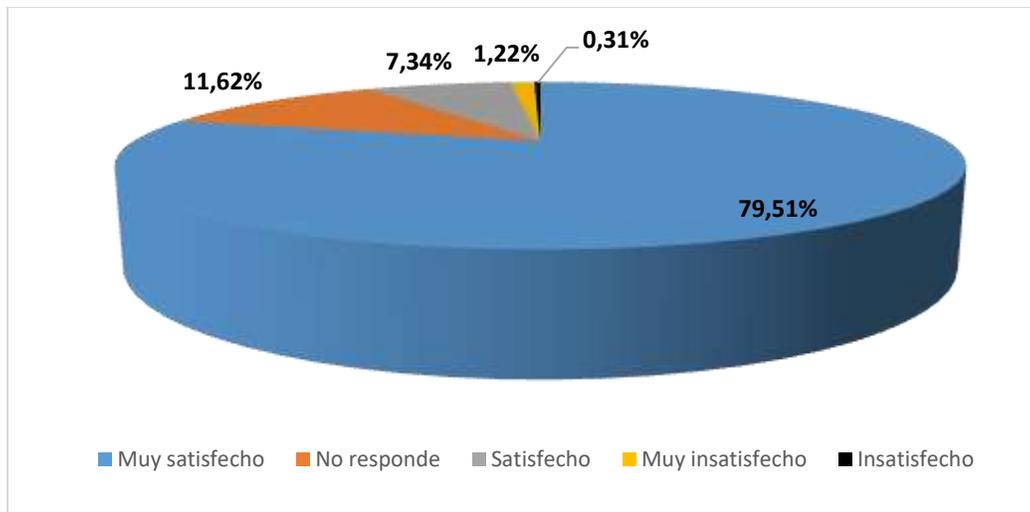


Gráfico 3: "Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención enero 2022

Conforme a la pregunta "¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?", se tiene como resultado: 260 ciudadanos *Muy Satisfechos* representados en el 79,51% del total de la encuesta, 38 ciudadanos *No Responden* la pregunta con un porcentaje del 11,62%, 24 ciudadanos indican sentirse *Satisfechos* con un porcentaje del 7,34%, 4 ciudadanos se encuentran *Muy*



Insatisfechos representados con el 1,22% del total de los encuestados y 1 ciudadano se siente *Insatisfecho* representados en el 0,31% del total de la encuesta.

3.3.1. Aspectos Relevantes

- Muy satisfechos se sienten 260 ciudadanos con los tiempos de espera para ser atendidos en los canales de atención del Ministerio y 24 ciudadanos se sienten satisfechos, lo que permite concluir que el 86,85% del total de encuestados, se sienten cómodos con los tiempos de espera para su atención.
- Se evidencia una disminución positiva en la cantidad de ciudadanos que se sienten muy insatisfechos con los tiempos de espera, pues para el mes de enero, se pasó de 6 a 4 ciudadanos.
- La cantidad de ciudadanos insatisfechos continua igual para el mes de enero, donde se tiene 1 registro.
- Para el mes de enero, 38 ciudadanos no responden la pregunta lo que no permite conocer su percepción.



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

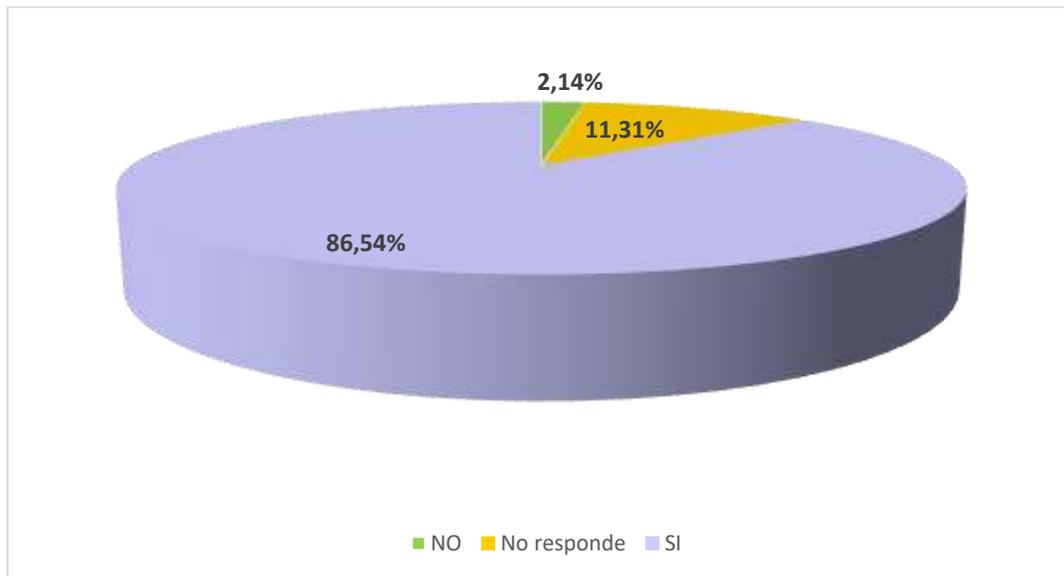


Gráfico 4: “Resultado encuesta: ¿Considera que el ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención enero 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: 283 ciudadanos contestaron *SI* representados en el 86,54% del total de la encuesta, 37 ciudadanos *No Responden* a la pregunta con un porcentaje del 11,31% y 7 ciudadanos respondieron *NO*, representados en el 2,14% del total de los encuestados.

3.4.1. Aspectos Relevantes

- Los canales de atención habilitados por el Ministerio para la comunicación permanente con el ciudadano son los suficientes para el 86,54% del total de los encuestados.



- Continua una disminución positiva de ciudadanos que consideran insuficientes los canales de atención del Ministerio, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 9 a 7 ciudadanos, representados en el 2,14% del total de la encuesta.
- Los ciudadanos que no responden la pregunta están representados en el 11,31% del total encuestados, conformados por 37 ciudadanos.

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

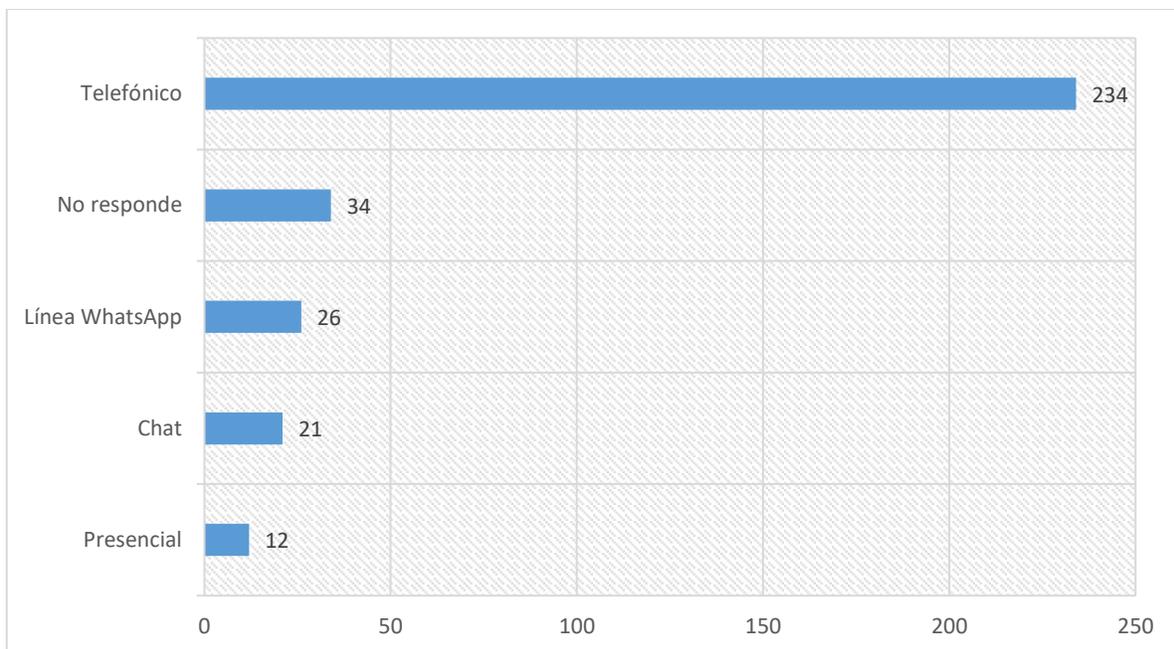


Gráfico 5: “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención enero 2022

Conforme a la pregunta “¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”, se observa que: 234 ciudadanos prefieren el canal *Telefónico*, 34 ciudadanos *No Responden* a la pregunta, 26 ciudadanos prefieren la línea *WhatsApp*, para 21 ciudadanos su canal preferido es el *Chat Interactivo* y 12 ciudadanos prefieren el canal *Presencial*.



3.5.1. Aspectos Relevantes

- El canal telefónico, continúa siendo el medio preferido para la comunicación de los ciudadanos con el Ministerio.
- Los ciudadanos hacen uso de todos los canales habilitados por el Ministerio para su comunicación, 26 ciudadanos prefieren ser atendidos a través del WhatsApp, 21 les gusta el chat interactivo y 12 prefieren el canal presencial.
- Del total de los encuestados, 34 No responden la pregunta de la encuesta, lo que no permite conocer el canal preferido para su comunicación.

4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES

El Centro de Contacto realizó revisión a las calificaciones de encuesta que indicaron respuesta negativa o no favorable durante el mes de enero, donde se identificó lo siguiente:

4.1. Aspectos Relevantes

- De 327 ciudadanos encuestados, 10 registran en su formulario de encuesta respuestas no favorables y/o negativas.
- De las 10 encuestas con registros no favorables, se realiza; la auditoría de 5 llamadas, 3 no pueden ser auditadas dado que la comunicación fue realizada al PBX conmutador, 2 tienen números de identificación que no registran en la base de datos de ciudadanos atendidos en el mes de enero y la hora de contestación fue en horario no laboral.
- Teniendo en cuenta los registros no favorables, se observa que; para 7 ciudadanos los canales de atención son insuficientes, 4 indican sentirse muy



insatisfechos con los tiempos de espera para su atención, 1 se siente insatisfecho, 2 consideran que la información recibida no fue clara y 2 indican que la atención brindada no fue amable, respetuosa y paciente.

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
1	1/5/22 14:16:07	No responde	No responde	No responde	NO	Línea WhatsApp
2	1/5/22 15:58:52	NO	NO	Insatisfecho	NO	Presencial
3	1/11/22 19:11:22	SI	No responde	Muy insatisfecho	SI	Línea WhatsApp
4	1/13/22 14:39:31	No responde	No responde	No responde	NO	Línea WhatsApp
5	1/15/22 8:07:45	No responde	No responde	No responde	NO	Línea WhatsApp
6	1/15/22 17:40:53	NO	NO	Muy insatisfecho	NO	Telefónico
7	1/19/22 12:38:07	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Línea WhatsApp
8	1/24/22 14:04:19	SI	SI	Satisfecho	NO	Telefónico
9	1/24/22 20:03:49	No responde	No responde	Muy insatisfecho	No responde	Chat
10	1/28/22 20:11:12	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Línea WhatsApp
Total		NO: 2	NO:2	Muy insatisfecho:4 Insatisfecho: 1	NO: 7	

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención enero 2022



Auditoría A Respuestas 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	1/5/22 14:16:07	No responde	No responde	No responde	NO	Línea WhatsApp	Ciudadano solicita información para varias asociaciones de campesinos que quieren participar en las convocatorias que hace el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Se le informo que en el momento no hay programas de financiamiento, se le mencionó los programas como el Campo a un Click y Agricultura por Contrato. Al contestar la encuesta; no responde 3 preguntas e indica que los canales para la atención no son suficientes.	Canal Whatsapp
2	1/5/22 15:58:52	NO	NO	Insatisfecho	NO	Presencial	La llamada no fue posible auditarla debido a que se comunico a través del PBX del conmutador, el formulario de registro indica que la ciudadana solicito atención para realizar radicación o consulta de PQR. A la encuesta responde que; la atención brindada no fue clara, amable, respetuosa y paciente, la información recibida no fue clara, se siente insatisfecha con los tiempos de espera para ser atendida y considera que los canales de atención son insuficientes para la comunicación.	PBX 254 33 00
3	1/11/22 19:11:22	SI	No responde	Muy insatisfecho	SI	Línea WhatsApp	Ciudadano solicito información sobre programa de vivienda rural, se le informo que el programa es manejado por el Ministerio de Vivienda, se indicaron telefonos y medios de contacto. En la contestación de la encuesta indico sentirse muy insatisfecho con el tiempo de espera para ser atendido.	Línea 018000
4	1/13/22 14:39:31	No responde	No responde	No responde	NO	Línea WhatsApp	Ciudadana se comunico al Ministerio a través del PBX Conmutador lo que no permitio auditar la llamada, el formulario de registro indica que solicito información sobre proceso de entidades liquidadas y este continua en tramite. En la encuesta No responde 3 preguntas y considera que no son suficientes los canales de atención.	PBX 254 33 00
5	1/15/22 8:07:45	No responde	No responde	No responde	NO	Línea WhatsApp	Ciudadano solicita información para varias asociaciones de campesinos que quieren participar en las convocatorias que hace el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Se le informo que en el momento no hay programas de financiamiento, se le mencionó los programas como el Campo a un Click y Agricultura por Contrato. Al contestar la encuesta; no responde 3 preguntas e indica que los canales para la atención no son suficientes.	Canal Whatsapp

Tabla 2: "Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención enero 2022



Auditoria A Respuestas 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	1/15/22 17:40:53	NO	NO	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Ciudadana se comunico al Ministerio a traves del PBX conmutador por lo cual no fue posible auditar la llamada, el formulario de registro indicó que la ciudadana envió 3 correos solicitando desprendibles de pago, donde se le informo que el tema es manejado por entidades liquidadas. Al contestar la encuesta, manifiesta que; la atencion brindada no fue amable, respetuosa y paciente, la informacion recibida no fue clara, se siente muy insatisfecha con los tiempos de espera para su atencion y los canales de atencion no son suficientes.	PBX Conmutador
7	1/19/22 12:38:07	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Línea WhatsApp	Ciudadano solicita información sobre convocatoria alianzas productivas del Ministerio. Se le informo que esta pendiente por lanzarse fase III pero aún no se han presentado los terminos y condiciones. En la encuesta indico sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para su atencion.	Chat Interactivo
8	1/24/22 14:04:19	SI	SI	Satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano solicito información sobre programa de vivienda rural, se le informo que el programa es manejado por el Ministerio de Vivienda, se indicaron teléfonos y medios de contacto, a lo que manifiesta que ha intentado comunicarse pero no responden. En la encuesta marcó como insuficientes los canales para la comunicacion del ciudadano con el Ministerio.	Línea 018000
9	1/24/22 20:03:49	No responde	No responde	Muy insatisfecho	No responde	Chat	El número de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atención para el mes de enero. La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral.	Fuera del horario de atención
10	1/28/22 20:11:12	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Línea WhatsApp	El número de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atención para el mes de enero. La contestación de la encuesta se realizó en un horario no laboral.	Fuera del horario de atención

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención enero 2022

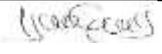


5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se registra un aumento en la cantidad de encuestas realizadas, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 187 a 327 para el mes de enero.
- Se puede determinar cómo positiva la percepción de la ciudadanía con respecto a la atención brindada por los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, a través de los canales de atención.
- Es necesario continuar con la divulgación a través de medios masivos de los canales de atención habilitados por el Ministerio para la comunicación con el ciudadano, pues se evidencia un constante registro de ciudadanos que consideran como insuficientes los canales de atención.
- Se debe continuar aplicando las políticas de atención al ciudadano en los diferentes canales de comunicación, logrando aumentar la satisfacción del ciudadano y disminuyendo registros de inconformidades.
- Informar al ciudadano el objetivo y la importancia de suministrar la información correcta en el formulario de la encuesta, pues se continúa registrando encuestas de ciudadanos que no fueron atendidos lo que no permite identificar cual fue el motivo de su comunicación y de su insatisfacción.
- Es importante continuar con las auditorías a las llamadas de aquellos formularios de encuestas que generan respuestas no favorables y/o negativas, pues esto permite validar la atención y mejorar en 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	