



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 FEBRERO 2022

MARZO 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?	7
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	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 al finalizar cada atención se le oriente al ciudadano el link para diligenciar 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 orden de compra No. 85512. El contrato anterior tuvo vigencia hasta el 17 de febrero de 2022.

Fecha de aplicación de encuesta: 01/02/2022 al 28/02/2022

Número de ciudadanos encuestados: 292

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

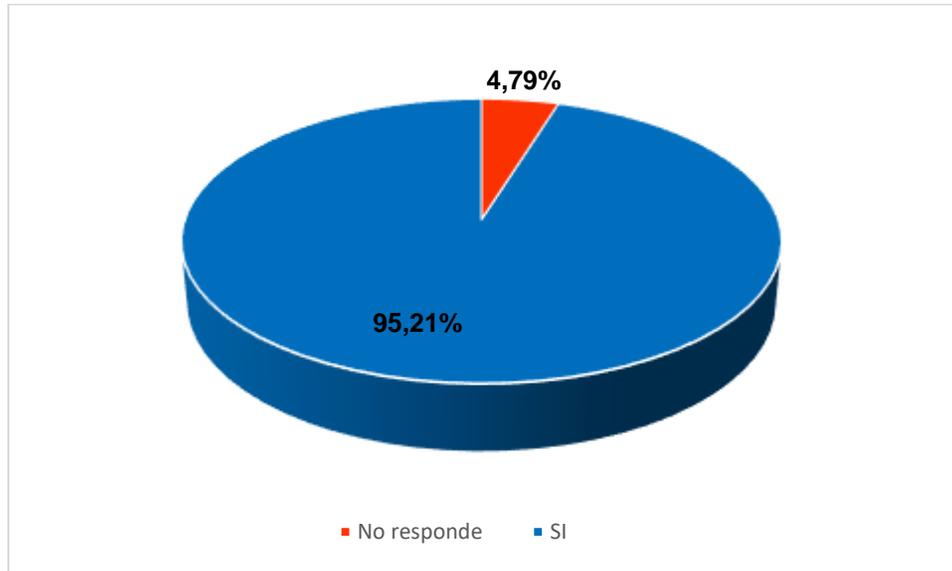


Gráfico 1: "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 2022

Conforme a la pregunta “¿El funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?”, se registró: un porcentaje del 95,21% para la respuesta *SI*, representados en 278 ciudadanos y para la respuesta *No responde*, se tiene el 4,79% del total de los encuestados conformado por 14 ciudadanos.

3.1.1. Aspectos Relevantes

- Del total de los encuestados (292), el 95,21% representados en 278 ciudadanos consideran que la atención brindada por los funcionarios es amable, respetuosa y paciente.



- No se registran ciudadanos que consideren que la atención brindada no fue la adecuada.
- Se desconoce la percepción de 14 ciudadanos frente a la pregunta, debido a que no la responden.

3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

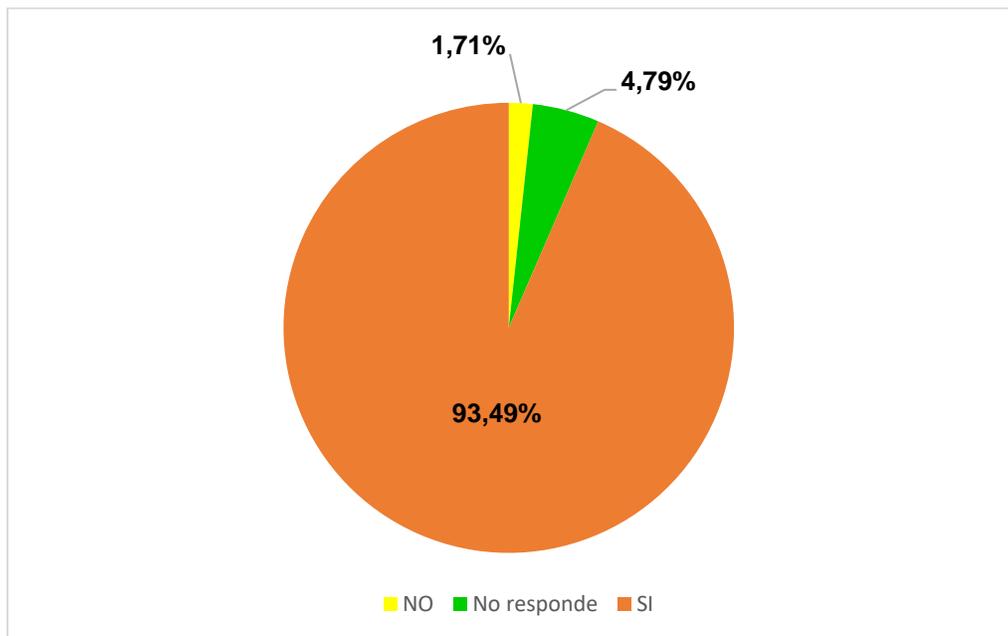


Gráfico 2: "Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 2022

Respecto a la pregunta “¿La Información Recibida Fue Clara?”, se registró: un porcentaje del 93,49% para la respuesta *SI*, representados en 273 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 4,79% conformado por 14 ciudadanos y un porcentaje del 1,71% para la respuesta *NO*, equivalente a 5 ciudadanos.



3.2.1. Aspectos Relevantes

- Para 273 ciudadanos la información recibida a través de los canales de atención del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es clara, lo que permite inferir, que los funcionarios continúan haciendo uso de un lenguaje claro y adecuado durante la atención.
- Se registra un aumento en la cantidad de ciudadanos que indican que la información no les fue clara, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 2 a 5.
- Se desconoce la percepción de 14 ciudadanos que no responden la pregunta de la encuesta.

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

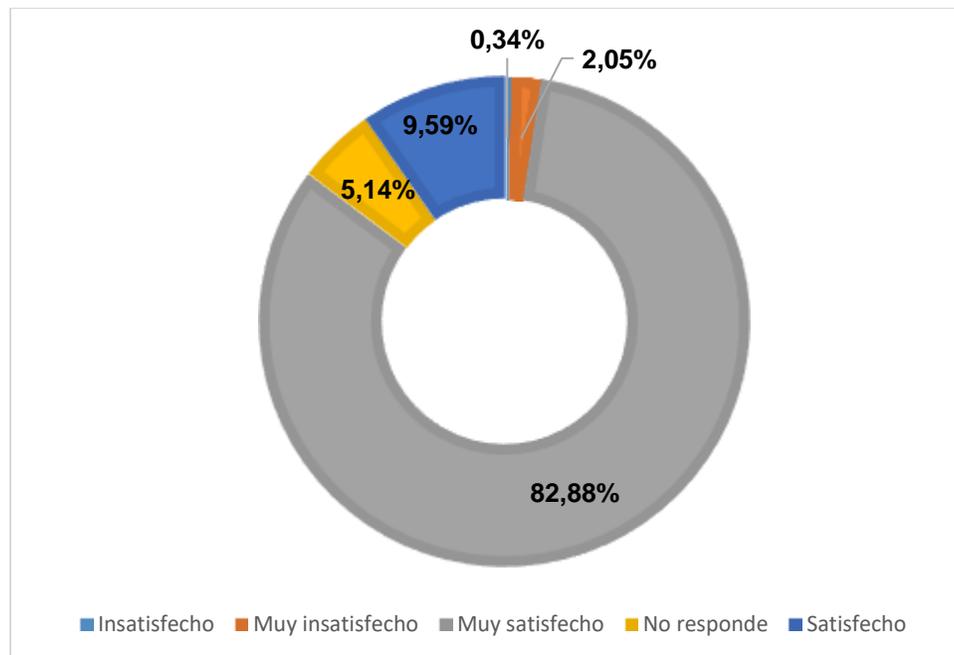


Gráfico 3: "Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 2022



Conforme a la pregunta “¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, se tiene como resultado: 242 ciudadanos *Muy Satisfechos* representados en el 82,88% del total de la encuesta, 28 ciudadanos indican sentirse *Satisfechos* con un porcentaje del 9,59% , 15 ciudadanos *No Responden* la pregunta con un porcentaje del 5,14%, 6 ciudadanos se encuentran *Muy Insatisfechos* representados con el 2,05% del total de los encuestados y 1 ciudadano se siente *Insatisfecho* representados en el 0,34% del total de la encuesta.

3.3.1. Aspectos Relevantes

- El tiempo de espera para ser atendido es el ideal, dado que del total de los encuestados (292), el 82,88% indico sentirse muy satisfecho. Al comparar con el informe del mes anterior, se presenta una disminución pues se pasó de 260 a 242, relacionada con la baja en la cantidad de encuestas realizadas durante el mes de febrero.
- Se presenta un aumento en los ciudadanos que se sienten satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 24 a 28.
- Se registra un incremento en los ciudadanos que se sienten *Muy Insatisfechos*, pues al comparar el informe del mes anterior, se pasó de 4 a 6 para el mes de febrero.
- Se registra 1 ciudadano insatisfecho con el tiempo de espera para ser atendido, este indicador no aumento para el mes de febrero.
- Continúan registros de ciudadanos que no responden la pregunta de la encuesta.



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

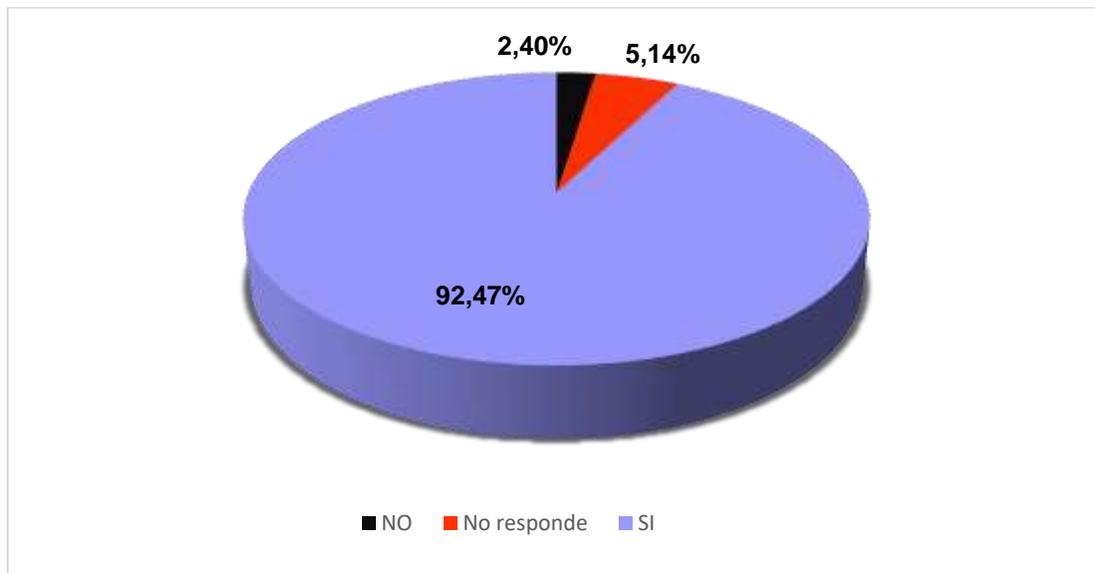


Gráfico 4: “Resultado encuesta: ¿Considera que el ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 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: 270 ciudadanos contestaron *SI* representados en el 92,47% del total de la encuesta, 15 ciudadanos *No Responden* a la pregunta con un porcentaje del 5,14% y 7 ciudadanos respondieron *NO*, representados en el 2,40% del total de los encuestados.

3.4.1. Aspectos Relevantes

- Los ciudadanos consideran que los canales para la comunicación con el Ministerio son suficientes, de acuerdo por lo indicado por 270 de los encuestados.



- Se mantiene la cantidad de ciudadanos que consideran insuficientes los canales de atención habilitados por el Ministerio para su comunicación, pues para el mes de febrero se tienen 7 registros.
- Los ciudadanos que no responden la pregunta están representados en el 5,14% del total encuestados, conformados por 37 ciudadanos.

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

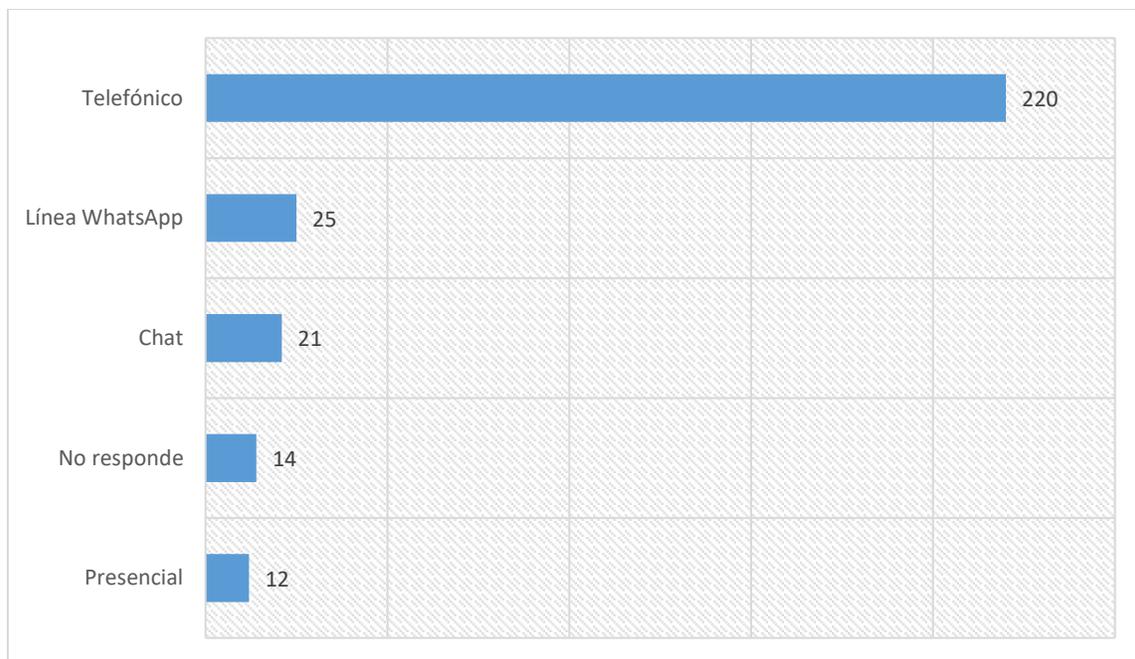


Gráfico 5: “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 2022

Conforme a la pregunta “¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”, se observa que: 220 ciudadanos prefieren el canal *Telefónico*, 25 ciudadanos la línea *WhatsApp*, para 21 ciudadanos su canal preferido es el *Chat Interactivo*, 14 ciudadanos *No Responden* a la pregunta y 12 ciudadanos prefieren el canal *Presencial*.



3.5.1. Aspectos Relevantes

- Para los ciudadanos el medio preferido para su comunicación con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es el canal telefónico, pues del total de los encuestados, 220 lo confirman.
- La línea WhatsApp es el canal preferido por 25 ciudadanos, el chat interactivo lo prefieren 21 ciudadanos y a 12 les gusta el canal presencial, esto permite inferir, que los canales habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, son usados por los ciudadanos de acuerdo con su facilidad de comunicación.
- Del total de los encuestados, 14 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 no favorable y/o negativa durante el mes de febrero, donde se identificó lo siguiente:

4.1. Aspectos Relevantes

- De 292 ciudadanos encuestados, 12 registraron respuestas no favorables y/o negativas.
- De las 12 encuestas con registros no favorables, se realiza la auditoría a 7 llamadas y 5 no pueden ser auditadas debido a que; la llamada fue realizada al PBX Conmutador, no se tenía contrato vigente con el Centro de Contacto en la fecha que indica el formulario de la encuesta, el número de cédula no



registra atención para el mes de febrero y la hora de contestación no fue en horario no laboral.

- Al validar los formularios con registros no favorables y/o negativos, se evidencia que: 7 ciudadanos consideran insuficientes los canales de comunicación con el Ministerio, con respecto al tiempo de espera para ser atendido 6; se sienten muy insatisfechos y 1 se siente insatisfecho, y 5 ciudadanos indican que la información recibida no les fue clara.

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	2/1/22 11:48:10	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Conmutador
2	2/7/22 14:16:08	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Línea Gratuita 018000
3	2/7/22 15:19:52	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Conmutador
4	2/8/22 5:29:46	SI	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	Fuera de Horario
5	2/9/22 15:29:04	SI	NO	Satisfecho	SI	Chat	Chat Interactivo
6	2/10/22 15:58:22	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	No responde	Línea Gratuita 018000
7	2/14/22 8:07:18	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Línea Gratuita 018000
8	2/17/22 9:57:50	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Línea Gratuita 018000
9	2/17/22 15:31:57	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Línea WhatsApp	Línea Gratuita 018000
10	2/18/22 12:06:25	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Fuera de Contrato
11	2/21/22 14:02:04	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Fuera de Contrato
12	2/28/22 17:15:02	SI	NO	No responde	NO	Línea WhatsApp	Chat Interactivo
TOTAL		NO:0	NO:5	Muy Insatisfecho:6 Insatisfecho:1	NO: 7		

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 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	2/1/22 11:48:10	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	La llamada no fue posible auditarla debido a que se comunico a través del PBX Conmutador, el formulario de registro indica que el ciudadano solicito informacion sobre apoyo para creditos agropecuarios. En la encuesta registro que se siente muy insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido.	PBX Conmutador
2	2/7/22 14:16:08	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano informa que al subir el reporte de leche le genera un error, se direcciona a los canales de contacto de USPLECHE. Al contestar la encuesta indica que son insuficientes los canales de atencion del Ministerio.	Linea Gratuita 018000 510050
3	2/7/22 15:19:52	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	No fue posible auditar la llamada debido a que se comunicó a través del PBX Conmutador, el formulario de registro indica que el ciudadano no puede realizar el reporte de leche en la plataforma dado que le genera un error, se informaron los canales de contacto de USPLECHE. En la encuesta califica como insuficientes los canales de comunicación con el Ministerio.	PBX Conmutador
4	2/8/22 5:29:46	SI	NO	Insatisfecho	NO	Telefónico	El numero de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atencion para el mes de febrero. La contestacion de la encuesta se realizo en un horario no laboral.	Fuera de Horario

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 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
5	2/9/22 15:29:04	SI	NO	Satisfecho	SI	Chat	Ciudadana solicita información para registrar una asociación ante el Ministerio, se le aclara que este trámite no se realiza ante esta entidad, por lo cual debe dirigirse a los fondos o gremios de acuerdo con el propósito de su asociación para consultar sobre el trámite. Al diligenciar la encuesta indica: que la información recibida no es clara.	Chat Interactivo
6	2/10/22 15:58:22	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	No responde	Ciudadana solicita información sobre la ampliación de la fecha de cierre de la convocatoria de alianzas productivas fase III, donde se le aclara que no se ha modificado la fecha de cierre de la convocatoria. En la encuesta; no responde una pregunta, indica que la información recibida no es clara, se siente muy insatisfecha con los tiempos de espera y no considera suficientes los canales de atención del Ministerio.	Linea Gratuita 018000 510050
7	2/14/22 8:07:18	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadana solicita información sobre la ampliación de la fecha de cierre de la convocatoria de Alianzas Productivas fase III y requiere información sobre la convocatoria el Campo Emprende, se le aclara que no se ha modificado la fecha de cierre de la convocatoria y se brinda la información solicitada. En la encuesta; no responde una pregunta, indica que la información recibida no es clara, se siente muy insatisfecha con los tiempos de espera y no considera suficientes los canales de atención del Ministerio.	Linea Gratuita 018000 510050
8	2/17/22 9:57:50	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadana solicita información sobre el proceso para la restitución de tierras, se le informa que la Unidad de Restitución de Tierras (URT) es la entidad competente para este tipo de solicitud. Al dar respuesta a la encuesta indica que se siente muy insatisfecha con el tiempo de espera para su atención.	Linea Gratuita 018000 510050

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 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
9	2/17/22 15:31:57	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Línea WhatsApp	Ciudadana solicita información sobre programa de vivienda rural, se le informa que el programa es manejado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia, se indican teléfonos y medios de contacto. Al contestar la encuesta; no responde una pregunta, indica que la información no es clara, se siente muy insatisfecha con los tiempos de espera para ser atendido y considera insuficientes los canales de atención del Ministerio.	Línea Gratuita 018000 510050
10	2/18/22 12:06:25	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	No es posible auditar la llamada debido a que el formulario de encuesta registra en fechas donde no se encontraba vigente el contrato del Centro de Contacto.	Fuera de Contrato
11	2/21/22 14:02:04	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	No es posible auditar la llamada debido a que el formulario de encuesta registra en fechas donde no se encontraba vigente el contrato del Centro de Contacto.	Fuera de Contrato
12	2/28/22 17:15:02	SI	NO	No responde	NO	Línea WhatsApp	Ciudadano se comunica solicitando información sobre el proceso para la expedir la certificación laboral CETIL del grupo de entidades liquidadas, se informa el trámite para realizar la solicitud. Al contestar la encuesta indica que; la información recibida no es clara, no responde una pregunta e indica que los canales de atención para la comunicación son insuficientes.	Chat Interactivo

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención febrero 2022



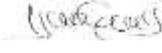
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el mes de febrero, se presenta una disminución en la cantidad de encuestas realizadas, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó 327 a 292, esta disminución estaría relacionada con la finalización del contrato del Centro de Contacto y los días que transcurrieron para su nueva contratación.
- De 292 ciudadanos encuestados, 12 registraron respuestas no favorables y/o negativas, es decir que el 4,11% del total de los encuestados no se encuentran satisfechos con el servicio prestado.
- Los resultados arrojados, evidencian el compromiso de los funcionarios por prestar un servicio de calidad siguiendo las políticas de atención al ciudadano y la carta de trato digno.
- Es necesario que los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, estén enterados de las noticias, programas, convocatorias e información que se considere de su manejo con el fin de ampliar el conocimiento, disminuyendo el índice de ciudadanos que indican que la información no les es clara y dar agilidad en su atención, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de los tiempos de espera para ser atendidos.
- Dado que constantemente se continúan registrando formularios que indican que los canales de atención son insuficientes para la comunicación con el Ministerio, se hace importante que la publicidad este enfocada en dar a conocer los medios de comunicación y atención a los ciudadanos, buscando que la población que requiera atención del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, conozca los canales habilitados para su atención.



- Se requiere continuar realizando la auditoria a las llamadas donde los formularios de encuesta sean contestados de forma no favorable y/o negativa, buscando retroalimentación que permita 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	