



**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 MARZO 2022**

**ABRIL 2022**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. DATOS DE LA ENCUESTA</b> .....	3
<b>3. ANALISIS DE RESULTADOS</b> .....	4
<b>3.1. ¿El funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?</b> .....	4
<b>3.1.1. Aspectos Relevantes</b> .....	4
<b>3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?</b> .....	5
<b>3.2.1. Aspectos Relevantes</b> .....	6
<b>3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?</b> .....	6
<b>3.3.1. Aspectos Relevantes</b> .....	7
<b>3.4. ¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?</b> .....	7
<b>3.4.1. Aspectos Relevantes</b> .....	8
<b>3.5. ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?</b> .....	9
<b>3.5.1. Aspectos Relevantes</b> .....	9
<b>4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES</b> .....	10
<b>4.1. Aspectos Relevantes</b> .....	10
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	16



## 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: 01/03/2022 al 31/03/2022

Número de ciudadanos encuestados: 165

Número de preguntas realizadas: 5



### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

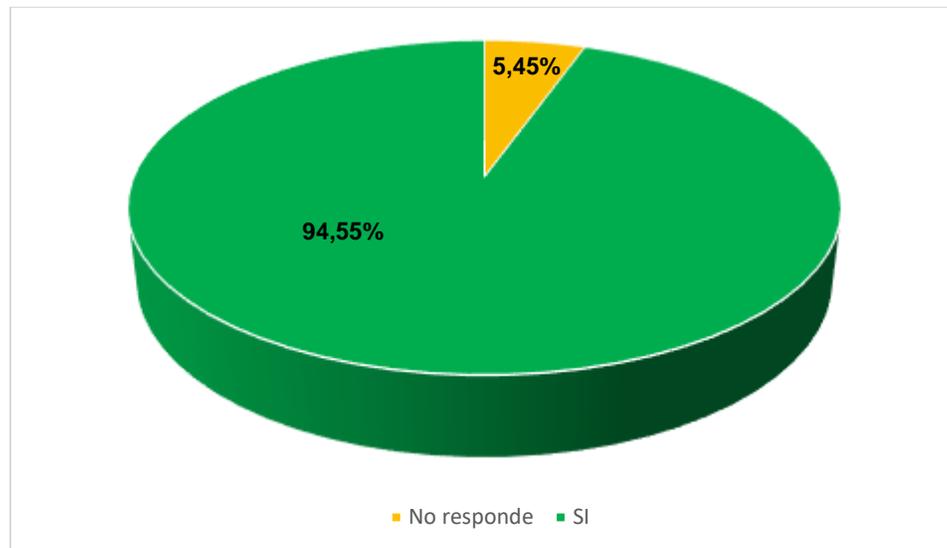


Gráfico 1: "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 2022

Conforme a la pregunta “¿El Funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso y Paciente?”, se registró: un porcentaje del 94,55% para la respuesta *SI*, representados en 156 ciudadanos y para la respuesta *No responde*, se tiene el 5,45% del total de los encuestados conformado por 9 ciudadanos.

#### 3.1.1. Aspectos Relevantes

- Se refleja el compromiso de los funcionarios por brindar una atención, amable respetuosa y paciente, pues para el mes de marzo no se presenta ciudadanos que consideren que la atención brindada no haya sido la adecuada.



- El 94,55% de los ciudadanos encuestados indico que la atención que se les brindo fue amable, respetuosa y paciente.
- Los ciudadanos que no responden la pregunta están representados en el 5,45% del total de encuestados, conformado por 9 ciudadanos.

### 3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

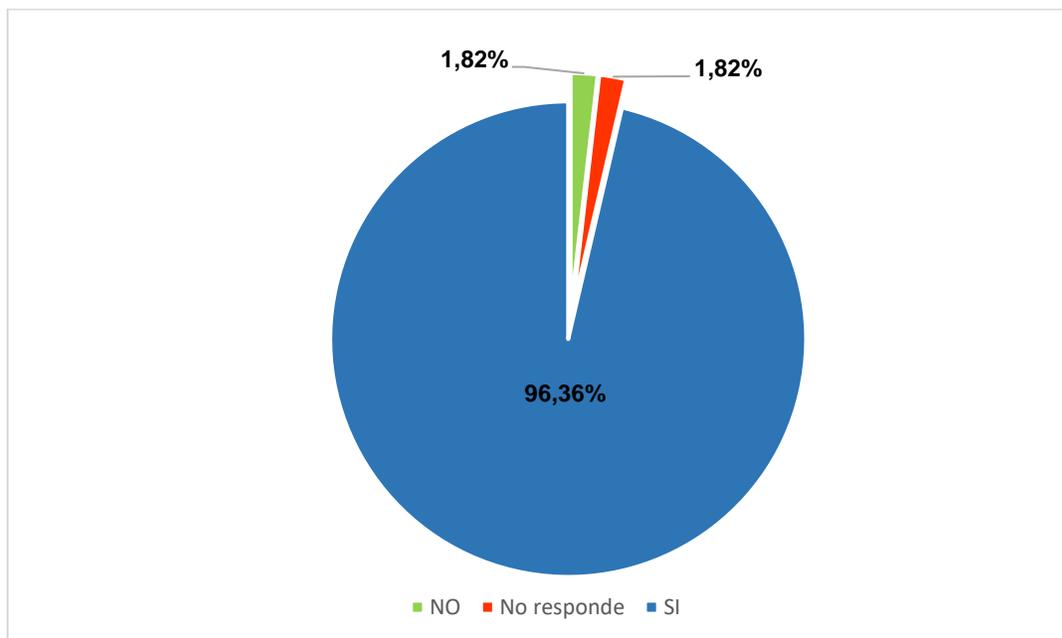


Gráfico 2: "Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 2022

Respecto a la pregunta “¿La Información Recibida Fue Clara?”, se registró: un porcentaje del 96,36% para la respuesta *SI*, representados en 159 ciudadanos, para la respuesta *No Responde*, se obtuvo un porcentaje del 1,82% conformado por 3 ciudadanos y un porcentaje del 1,82% para la respuesta *NO*, equivalente a 3 ciudadanos.



### 3.2.1. Aspectos Relevantes

- Se puede inferir, que la información brindada a través de los canales de atención del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural cumple con las políticas de atención al ciudadano en referencia a lenguaje claro, pues del total de ciudadanos encuestados el 96,36% así lo califica.
- para 3 ciudadanos representados en el 1,82% del total de los encuestados, la información brindada no les fue clara, En comparación con el informe del mes anterior, se evidencia una reducción, donde se pasó, de 5 a 3 ciudadanos, aunque esta disminución corresponde a la baja en la cantidad de encuestas realizadas en el mes de marzo.
- Se desconoce la percepción de 3 ciudadanos que no responden la pregunta de la encuesta.

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

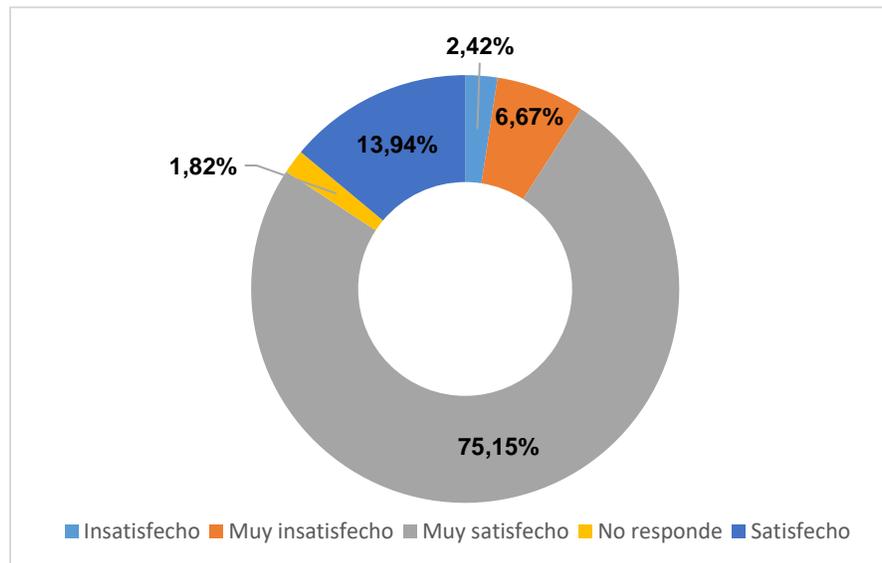


Gráfico 3: "Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?"

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 2022



Conforme a la pregunta “¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, se tiene como resultado: 124 ciudadanos *Muy Satisfechos* representados en el 75,15% del total de la encuesta, 23 ciudadanos indican sentirse *Satisfechos* con un porcentaje del 13,94%, 11 ciudadanos se encuentran *Muy Insatisfechos* representados en el 6,67%, 4 ciudadanos se sienten *Insatisfechos* representados en el 2,42% y 3 ciudadanos *No Responden* la pregunta con un porcentaje del 1,82% del total de los encuestados.

### 3.3.1. Aspectos Relevantes

- Para 147 ciudadanos encuestados los tiempos de espera para ser atendidos a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para su comunicación; son ideales, donde 124 indicaron sentirte muy satisfechos y 23 satisfechos.
- Se presenta una disminución en la cantidad de encuestas realizadas para el mes de marzo y un incremento en el número de ciudadanos que indicaron sentirse muy insatisfechos e insatisfechos con los tiempos de espera para su atención, pues con respecto al informe del mes anterior se pasó de 6 a 11 para ciudadanos muy insatisfechos y de 1 a 4 para ciudadanos insatisfechos.
- Los ciudadanos que no responden la pregunta están representados en el 1,82 % del total de encuestados, conformado por 3 ciudadanos.



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

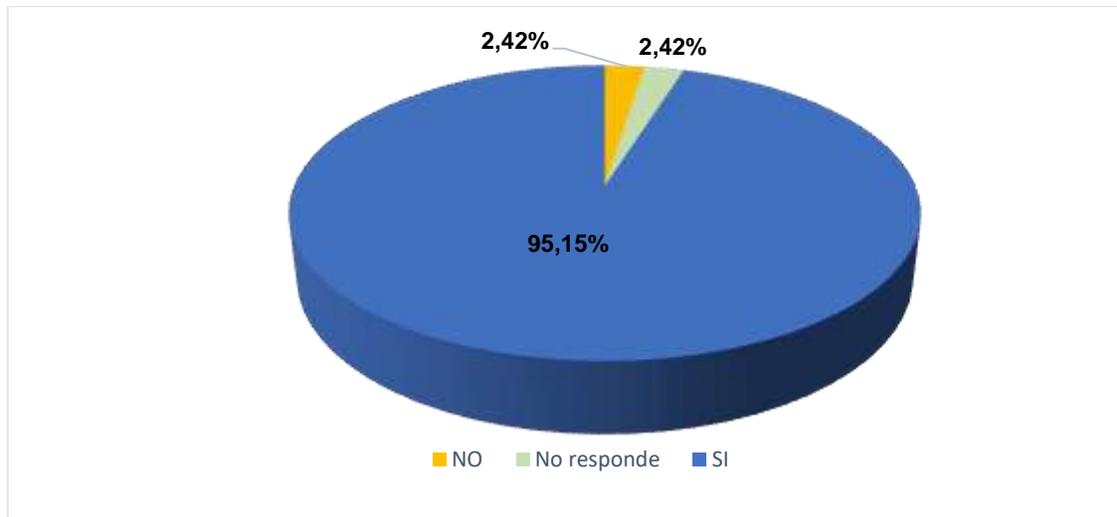


Gráfico 4: “Resultado encuesta: ¿Considera que el ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 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: 157 ciudadanos contestaron *SI* representados en el 95,15% del total de la encuesta, 4 ciudadanos *No Responden* a la pregunta con un porcentaje del 2,42% y 4 ciudadanos respondieron *NO*, representados en el 2,42% del total de los encuestados.

#### 3.4.1. Aspectos Relevantes

- Los ciudadanos que se comunican al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural consideran como suficientes los canales para su atención, pues del total de los encuestados el 95,15% así lo considera.
- Para 4 ciudadanos representados en el 2,42% del total de la encuesta, los canales de comunicación con el Ministerio son insuficientes.



- Los ciudadanos que no responden la pregunta están representados en el 2,42% del total de encuestados, conformado por 4 ciudadanos.

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

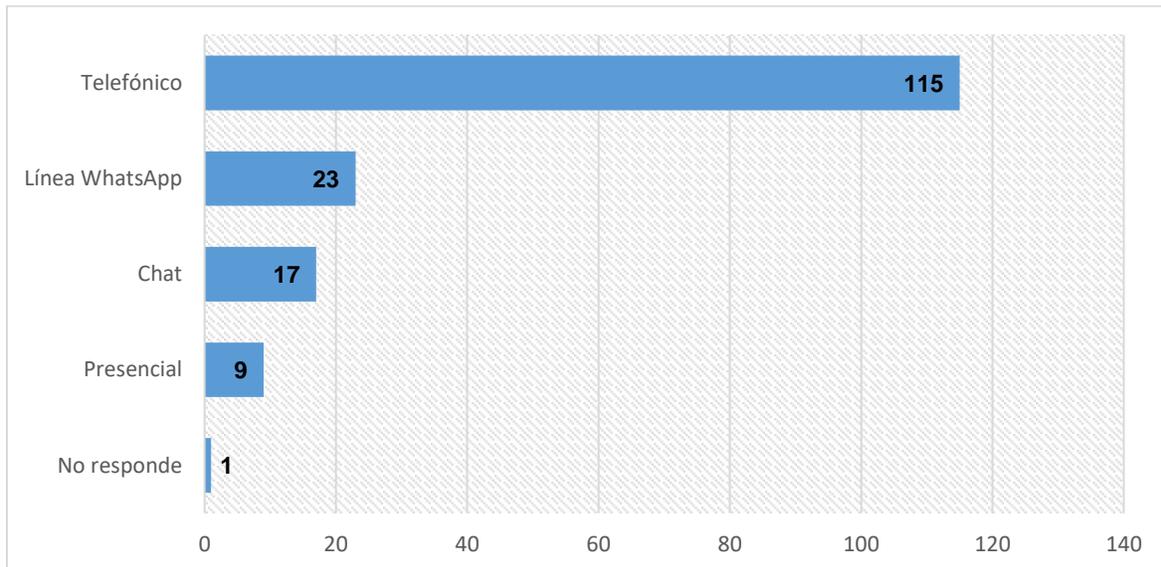


Gráfico 5: “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 2022

Conforme a la pregunta “¿Que Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”, se observa que: 115 ciudadanos prefieren el canal *Telefónico*, 23 ciudadanos la línea *WhatsApp*, para 17 ciudadanos su canal preferido es el *Chat Interactivo*, 9 ciudadanos les gusta el canal *Presencial* y 1 ciudadano *No Responde* la pregunta.

#### 3.5.1. Aspectos Relevantes

- El canal telefónico continúa siendo el medio preferido de comunicación del ciudadano con el Ministerio, pues del total de encuestados 115, así lo prefieren.



- Los canales como; línea WhatsApp, chat interactivo y presencial son canales pocos preferidos para el uso por los ciudadanos, pues para marzo, se obtuvo los siguientes registros: 23 para la línea WhatsApp, 17 les gusta chat interactivo y 9 prefieren canal presencial.
- Solo 1 ciudadano del total de los encuestados no responde la pregunta.

#### 4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLES

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

##### 4.1. Aspectos Relevantes

- De 165 ciudadanos encuestados, 17 registraron respuestas no favorables y/o negativas.
- De los 17 formularios de encuestas que presentan registros no favorables y/o negativos, se realiza la auditoría a 12 y 5 no pueden ser auditados dado que; el número de identificación no registra atención en el mes de marzo de acuerdo con las bases de datos del Centro de Contacto, algunos de estos formularios fueron contestados en horario no laboral, por lo que se presume que los ciudadanos cuentan con el link para dar respuesta al formulario de encuesta.
- En los formularios con respuestas no favorables y/o negativos, se obtuvo un registro de: 3 ciudadanos los cuales consideraron que la información brindada no les fue clara, 11 indicaron sentirse muy insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendido, 4 se sintieron insatisfechos y 4



marcaron como insuficientes los canales para la comunicación con el Ministerio.

- Se realizó validación a los tiempos de espera de los 15 formularios de encuestas donde los ciudadanos indicaron sentirse muy insatisfechos e insatisfechos, donde se evidencio que el tiempo de espera para ser atendido estuvo entre 0 y 10 Segundos, por lo cual, se hace importante aclarar al ciudadano encuestado, que el objetivo de la pregunta es conocer el grado de satisfacción con respecto al tiempo que debe esperar para ser atendido por un funcionario.

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	3/1/22 14:33:30	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Linea Gratuita 018000510050
2	3/4/22 11:12:15	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Linea Gratuita 018000510050
3	3/9/22 15:14:49	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Linea WhatsApp	Linea Gratuita 018000510050
4	3/15/22 7:36:40	SI	NO	Satisfecho	SI	Chat	No registra atencion en bases de datos
5	3/15/22 9:13:11	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Linea Gratuita 018000510050
6	3/15/22 9:14:22	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	No registra atencion en bases de datos
7	3/16/22 15:47:05	SI	SI	Insatisfecho	NO	Telefónico	Linea Gratuita 018000510050
8	3/18/22 16:42:24	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Linea Gratuita 018000510050
9	3/18/22 19:45:49	SI	SI	Insatisfecho	NO	Linea WhatsApp	No registra atencion en bases de datos
10	3/23/22 9:07:52	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Linea Gratuita 018000510050
11	3/24/22 12:09:36	SI	SI	Insatisfecho	SI	Presencial	Linea Gratuita 018000510050
12	3/25/22 6:01:45	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Linea WhatsApp	No registra atencion en bases de datos
13	3/29/22 9:15:46	No responde	SI	Muy insatisfecho	SI	Chat	No registra atencion en bases de datos
14	3/30/22 11:06:10	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	Chat Interactivo
15	3/31/22 13:01:44	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Linea WhatsApp	Linea Gratuita 018000510050
16	3/31/22 15:23:59	No responde	NO	Insatisfecho	SI	Presencial	Chat Interactivo
17	3/31/22 18:08:35	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Linea Gratuita 018000510050
TOTAL		No: 0	No: 3	Muy Insatisfecho: 11 Insatisfecho: 4	No: 4		

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 2022

Resultados no favorables y/o negativos de acuerdo con la pregunta  
¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?

Registro	Completion time	¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?	Tiempo de espera para ser atendido (segundos)	Canal de atención
1	3/4/22 11:12:15	Muy insatisfecho	0:04	Linea Gratuita 018000510050
2	3/9/22 15:14:49	Muy insatisfecho	0:05	Linea Gratuita 018000510050
3	3/15/22 9:13:11	Muy insatisfecho	0:06	Linea Gratuita 018000510050
4	3/15/22 9:14:22	Muy insatisfecho	No registra atencion en bases de datos	No registra atencion en bases de datos
5	3/16/22 15:47:05	Insatisfecho	0:05	Linea Gratuita 018000510050
6	3/18/22 16:42:24	Muy insatisfecho	0:04	Linea Gratuita 018000510050
7	3/18/22 19:45:49	Insatisfecho	No registra atencion en bases de datos	No registra atencion en bases de datos
8	3/23/22 9:07:52	Muy insatisfecho	0:06	Linea Gratuita 018000510050
9	3/24/22 12:09:36	Insatisfecho	0:10	Linea Gratuita 018000510050
10	3/25/22 6:01:45	Muy insatisfecho	No registra atencion en bases de datos	No registra atencion en bases de datos
11	3/29/22 9:15:46	Muy insatisfecho	No registra atencion en bases de datos	No registra atencion en bases de datos
12	3/30/22 11:06:10	Muy insatisfecho	0:00	Chat Interactivo
13	3/31/22 13:01:44	Muy insatisfecho	0:05	Linea Gratuita 018000510050
14	3/31/22 15:23:59	Insatisfecho	0:00	Chat Interactivo
15	3/31/22 18:08:35	Muy insatisfecho	0:05	Linea Gratuita 018000510050

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 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	3/1/22 14:33:30	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano requiere comunicarse con los funcionarios que manejan USPLECHE, dado que debe enviar su reporte pero la plataforma no le funciona. se indican telefonos de contactos. En el formulario de encuesta registra como insuficientes los canales de comunicacion con el Ministerio.	Linea Gratuita 018000510050
2	3/4/22 11:12:15	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadana requiere informacion para obtener subsidio ICETEX para jovenes rurales, se le brinda la informacion solicitada. Al contestar la encuesta indica sentirse muy insatisfecha con el tiempo de espera para su atencion.	Linea Gratuita 018000510050
3	3/9/22 15:14:49	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Línea WhatsApp	Ciudadano solicita información estadística sobre producción de Cacao, se le indican páginas donde puede obtener la informacion solicitada. Al contestar la encuesta indica sentirse muy insatisfecho con el tiempo de espera para ser atendido.	Linea Gratuita 018000510050
4	3/15/22 7:36:40	SI	NO	Satisfecho	SI	Chat	El número de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atencion para el mes de Marzo. La contestacion de la encuesta, se realizo en un horario no laboral.	No registra atencion en bases de datos
5	3/15/22 9:13:11	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadano solicita se le informe la ruta o la forma para radicar PQR por recursos que se entregaron para unas viviendas y no se han ejecutado, se brinda orientacion. En la encuesta indica sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido.	Linea Gratuita 018000510050
6	3/15/22 9:14:22	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	El número de identificacion indicado en el formulario de encuesta no registra atencion para el mes de Marzo. Se consulta numero en la base de datos de la Procuraduria y no existe.	No registra atencion en bases de datos

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 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
7	3/16/22 15:47:05	SI	SI	Insatisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano consulta estado de su radicado 20213130237482, se le sugirió solicitar información al través del conmutador del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, dado que a través de este medio no se cuenta con la plataforma para realizar la consulta respectiva. En la encuesta indica sentirse insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido y considera insuficientes los canales de atención.	Linea Gratuita 018000510050
8	3/18/22 16:42:24	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadano indica que su padre tiene una finca y quiere saber que deben hacer para participar en proyectos agrícolas productivos para la zona rural, se le informa que puede participar por medio de; convocatorias, alianzas productivas o presentar proyectos ante la Alcaldía del Municipio. Al dar respuesta a la encuesta indica sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para su atención.	Linea Gratuita 018000510050
9	3/18/22 19:45:49	SI	SI	Insatisfecho	NO	Línea WhatsApp	El número de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atención para el mes de Marzo. La contestación de la encuesta, se realizó en un horario no laboral.	No registra en bases de datos
10	3/23/22 9:07:52	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadano solicita información sobre programa de vivienda rural de la Unidad de Víctimas, se le informa que el programa es manejado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia, se indican telefonos y medios de contacto. Al contestar la encuesta indica sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido.	Linea Gratuita 018000510050
11	3/24/22 12:09:36	SI	SI	Insatisfecho	SI	Presencial	Ciudadano solicita se le informe como radicar PQR por tema de entidades liquidadas, se le informan los canales donde puede realizar su solicitud. En el formulario de encuesta indica sentirse insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido.	Linea Gratuita 018000510050

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 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
12	3/25/22 6:01:45	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Línea WhatsApp	El número de cedula registrado en el formulario de encuesta no registra atención para el mes de Marzo. La contestación de la encuesta, se realizó en un horario no laboral.	No registra en bases de datos
13	3/29/22 9:15:46	No responde	SI	Muy insatisfecho	SI	Chat	El número de identificación indicado en el formulario de encuesta no registra atención para el mes de Marzo. Se consulta número en la base de datos de la Procuraduría y no existe.	No registra en bases de datos
14	3/30/22 11:06:10	No responde	NO	Muy insatisfecho	NO	Chat	Ciudadana representante legal de la empresa CI IBLU NIT 890932279-6, indica que la empresa tiene cupo para importar cerdo de Canada, 3 subpartidas, desea consultar si es posible usar cupo asignado para otras subpartidas que están dentro de la resolución. Se le informa que el tema de contingentes es manejado por la dependencia de Asuntos Internacionales del Ministerio, por lo cual es importante realizar la consulta a funcionarios de esta dependencia, se informan medios de contacto. En el formulario de encuesta; no responde una pregunta, indica que la información no fue clara, se siente muy insatisfecha con el tiempo de espera para su atención y considera insuficientes los canales de comunicación.	Chat Interactivo
15	3/31/22 13:01:44	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Línea WhatsApp	Ciudadano solicita información sobre programa de vivienda rural de la Unidad de víctimas, se le informa que el programa es manejado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia, se indican telefonos y medios de contacto. Al contestar la encuesta indica sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido.	Línea Gratuita 018000510050
16	3/31/22 15:23:59	No responde	NO	Insatisfecho	SI	Presencial	Ciudadano es representante legal de una asociación y quiere conocer que debe hacer para participar en proyectos agrícolas productivos para la zona rural, se le informa que puede participar por medio de; convocatorias, alianzas productivas o presentar proyectos ante la Alcaldía del Municipio. En el formulario de la encuesta; no responde una pregunta, manifiesta que la información no le es clara e indica sentirse insatisfecho con los tiempos de espera para su atención.	Chat Interactivo
17	3/31/22 18:08:35	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadano solicita información sobre programa de vivienda rural de la Unidad de Víctimas, se le informa que el programa es manejado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia, se indican telefonos y medios de contacto. Al contestar la encuesta indica sentirse muy insatisfecho con los tiempos de espera para ser atendido.	Línea Gratuita 018000510050

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

Fuente: Archivo encuestas canales de atención marzo 2022



## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se registra una disminución en la cantidad de encuestas realizadas, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 292 a 165, esta baja en la cantidad de encuestas se encuentra relacionada en qué; el ciudadano cuelga la llamada o no registra conexión una vez se le brinda la información lo que no permite realizar la encuesta, al contar con menos agentes en el Centro de Contacto se tiene como prioridad la atención al ciudadano por lo cual, cuando se presentan llamadas en cola, se omite realizar este procedimiento.
- Del total de los encuestados en el mes de marzo, el 10,30% no se sienten satisfechos con el servicio prestado a través de los canales de comunicación habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Es importante resaltar la labor realizada por los funcionarios que brindan orientación a través de los canales de atención del Ministerio, pues durante dos meses continuos No se presentan registros de ciudadanos que indiquen que la atención brindada a través de los canales de atención haya sido inadecuada.
- Estar en permanente actualización de convocatorias, programas, ayudas y temas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, permitirá tener la información clara y completa, la cual dará solución a interrogantes que puedan presentar los ciudadanos durante su comunicación.
- La difusión de los canales de comunicación que tiene habilitados el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para la atención del ciudadano, permitirá la disminución de registros de ciudadanos que consideren insuficientes los canales para su atención.

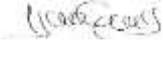
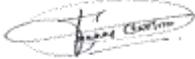


- Se sugiere aclarar a los funcionarios que brindan atención a través de los canales de comunicación del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, y quienes son los encargados de hacer la respectiva encuesta, que la pregunta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?, busca conocer la satisfacción del ciudadano con respecto a el tiempo de espera para ser atendido por un funcionario y no al tiempo en que le darían respuesta para su trámite, debido a que se evidencia un incremento para el mes de marzo y al revisar los tiempos de espera de los formularios que registraron respuesta no favorable a la pregunta, se evidencia que el tiempo de espera para la atención fue entre 0 y máximo 10 segundos.
- 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 23 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 continúan presentando formularios de encuestas donde el número de identificación registrado no presenta atención durante el mes, lo que imposibilita realizar auditoria a la llamada, por lo que se hace necesario informar a los ciudadanos la importancia de suministrar la información correcta y completa, pues esta permitirá conocer su percepción frente a la prestación del servicio brindado a través de los canales de comunicación habilitados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Se hace necesario continuar auditando las llamadas de aquellos formularios de encuesta donde se registre respuesta no favorable y/o negativa, pues esto



permite identificar qué aspectos se pueden mejorar para lograr una satisfacción del ciudadano.

### 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	