



**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 JULIO 2022**

**AGOSTO 2022**



### TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. DATOS DE LA ENCUESTA.....	3
3. ANALISIS DE RESULTADOS.....	4
3.1. ¿El funcionario Que Lo Atendió Fue Amable, Respetuoso Y Paciente?.....	4
3.1.1. Aspectos Relevantes.....	4
3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?.....	5
3.3. ¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?.....	6
3.3.1. Aspectos Relevantes.....	6
3.4.1. Aspectos Relevantes.....	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.....	9
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10

### INDICE DE TABLAS DE DATOS

Tabla 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?” ..	4
Tabla 2 : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?.....	5
Tabla 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente? ..	6
Tabla 4 “Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?” ..	8
Tabla 6 Aspectos Relevantes visión general de respuestas negativas ..	9
Tabla 7 “Resultados negativos a la pregunta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?” ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 8 “Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas” ..	10

### INDICE DE GRÁFICAS

Ilustración 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?” ..	4
Ilustración 2 : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara? ..	5
Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente? ..	6
Ilustración 4 “Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación.....	7
Ilustración 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?” ..	8



## INFORME DE ENCUESTA EVALUACION DE LOS CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

### 1. OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos que utilizan los canales de atención telefónico y virtual, medios establecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para brindar orientación e información a los ciudadanos, con el objetivo de retroalimentar y mejorar los aspectos relacionados con la prestación del servicio.

### 2. DATOS DE LA ENCUESTA

Para la realización de la Encuesta, se creó formulario virtual donde se establecieron cinco preguntas relacionadas con la prestación del servicio. Se definió que a través del Centro de Contacto donde se atiende los canales telefónico y virtual que al finalizar cada atención se le oriente al ciudadano para el diligenciamiento de la encuesta.

Es importante mencionar que, desde el 23 de febrero de 2022 el Ministerio tiene contratado el Centro de Contacto a través de Colombia Compra Eficiente bajo el Acuerdo Marco de Precios BPO II CCE-025-AMP- 2021.

Fecha de aplicación de encuestados: 01/07/2022 al 31/07/2022

Número de ciudadanos encuestados: 95

Número de preguntas realizadas: 5



### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

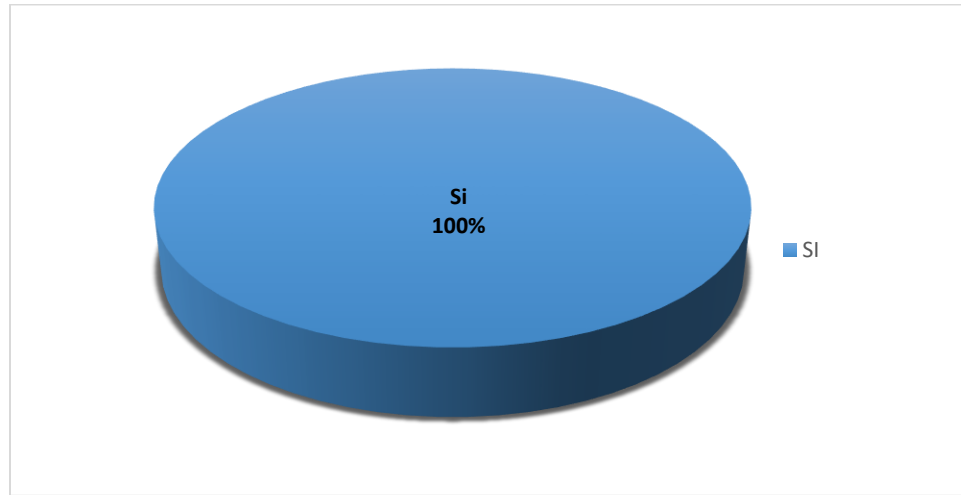


Ilustración 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”

Si	Total
95	95
95%	100 %

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

Con relación a la pregunta “¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”, En la encuesta realizada se debe dejar en salvedad que en la percepción de los ciudadanos frente a esa pregunta fue altamente positiva lo cual se encuentra fundamentada en la totalidad de los encuestados.

#### 3.1.1. Aspectos Relevantes

1. En los Datos recolectados por medio de los ciudadanos podemos encontrar que dentro los parámetros específicos **(No)** se evidencio ninguna respuesta que fuera negativa a comparación del mes anterior.



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

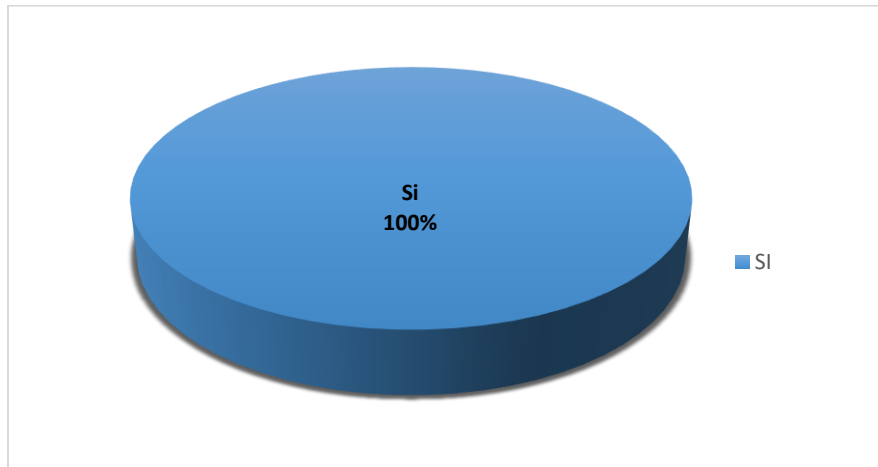


Ilustración 2 : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?”

Si	Total
95	95
95%	100%

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

Con relación a la pregunta “¿La Información Recibida Fue Clara?”, Es fundamental realizar la apreciación frente a la pregunta formulada, es evidente la favorabilidad dada a la respuesta Si para un total de **100 %** de los **95** ciudadanos encuestados.

#### 3.2.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Se deja evidencia que en relación con esta pregunta **(No)** hay ninguna anotación Negativa en la formulación para los ciudadanos.



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

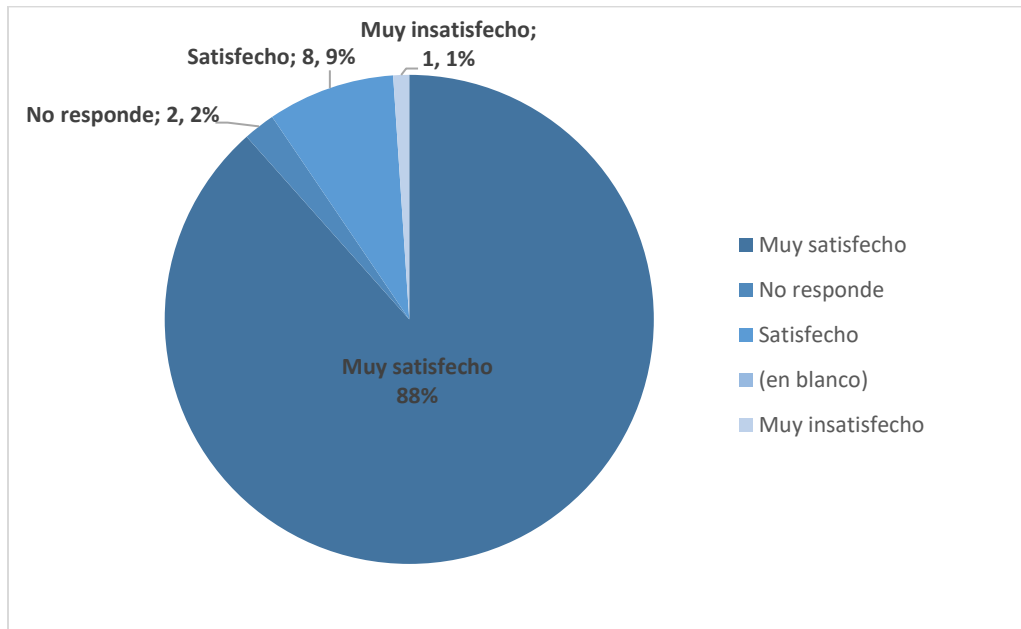


Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No responde	Total
84	8	1	1	2	95
88%	8,9%	1,1%	1,1%	2,2%	100%

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

“¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?”, **84** ciudadanos están *Muy Satisfechos* con el **(88%)** ciudadanos dicen estar *Satisfechos* **8** con el **(8,9 %)** ciudadanos están *Insatisfechos* con 1 una sola persona **(1,1%)** ciudadanos se sienten *Muy Insatisfechos* una sola persona **(1,1%)**, y no responde 2 personas con un porcentaje **(2,2%)**.



### 3.3.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Se puede inferir en cuanto al porcentaje de la pregunta muy satisfecho con el 88 % es prudente para los ciudadanos encuestados en cuanto al tiempo de espera.
- ✓ En relación a la pregunta de satisfacción que se refiere a un porcentaje de 8,9%, (8) ciudadanos se encuentran
- ✓ En insatisfacción solo se reporta (1) ciudadano no estar conforme con el tiempo de espera.
- ✓ En la pregunta generada (1) ciudadano se encuentra insatisfecho a los tiempos para brindarle la atención necesitada.
- ✓ Se desconoce (2) ciudadanos los cuales no generan ninguna respuesta.

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

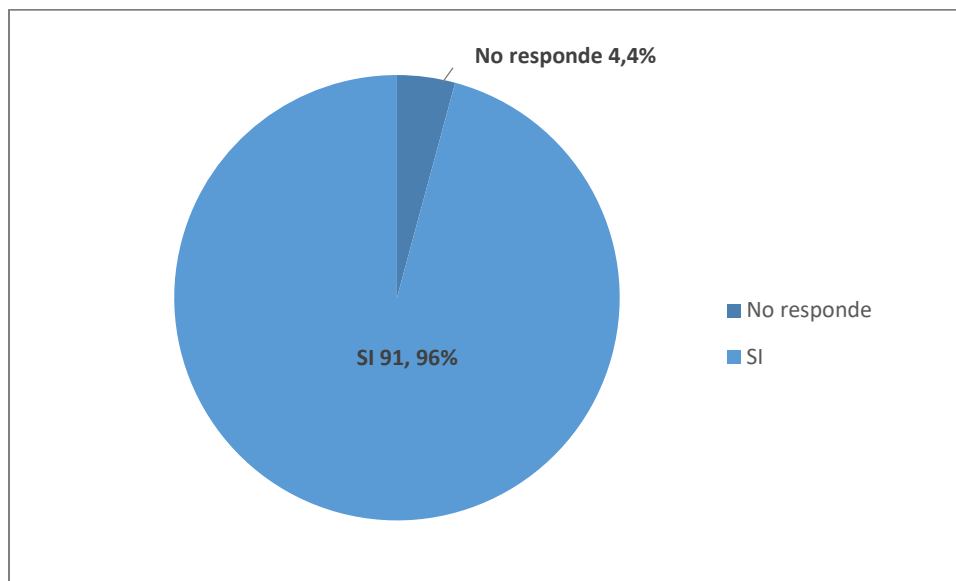


Ilustración 4 "Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación

SI	No Responde	Total
91	4	95
91,96%	4,4%	100%

Tabla4 "Resultado encuesta ¿Considera que el Ministerio Brinda los Canales Suficientes para la Comunicación permanente con el Ciudadano?"



Respecto a esta pregunta se obtuvo los siguientes resultados: Se evidencio que en cuanto a la percepción que tienen sobre los canales de comunicación la respuesta más asertiva fue positiva en un rango de **91** personas con un porcentaje de (91,96 %) , y en cuanto no dan ninguna respuesta se evidencia **4** ciudadanos con un porcentaje de (4,4%).

### 3.4.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Dejando salvedad que, en el reporte encontrado, se verifica en la opción del **(NO)** los ciudadanos optaron por abstención frente a este ítem.

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

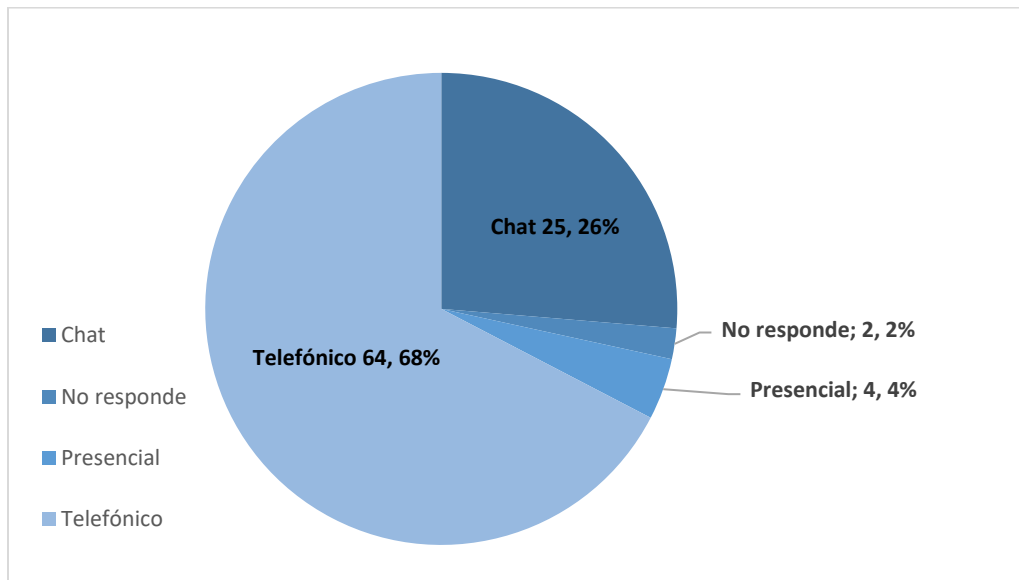


Ilustración 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”

<b>¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?</b>				
<b>Telefónico</b>	<b>Chat</b>	<b>Presencial</b>	<b>No responde</b>	<b>Total</b>
64	25	4	2	95
64,68%	25,26%	4,4%	2,2%	100%

Tabla 4 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”





Respecto a esta pregunta se obtuvo los siguientes resultados: **64** ciudadanos tienen preferencia por el canal telefónico con un porcentaje de **(64,68%)**, en cuanto al canal de atención chat demostraron más conformidad **25** ciudadanos con porcentaje de **(25,26%)**, y en el canal de presencialidad se obtuvo el resultado de los **4** ciudadanos con un porcentaje **(4,4%)**, y los ciudadanos que no respondieron fueron **2** con un porcentaje de **(2,2%)**.

### 3.5.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Permanece en vigencia la preferencia por el canal telefónico, realizando la comparación con meses anteriores se da continuidad por este medio.

## 4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLE

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

### 4.1. Aspectos Relevantes

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

Tabla 5 Aspectos Relevantes visión general de respuestas negativas

- ✓ Los formularios que contienen respuestas no favorables y/o negativas registraron para el mes de junio lo siguiente: un ciudadano calificó negativamente manifestando sentirse muy insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendidos,



- ✓ Se realizó validación a los formularios de encuestas en los cuales el ciudadano indicó sentirse muy insatisfechos con los tiempos de espera para ser atendido, donde se evidencio que estos estuvieron entre 0:00 y 00:06 segundos.

Registro	Fecha atención	El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente.	La información recibida fue clara	Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente:	Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación permanente con el ciudadano	Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Observaciones	Canal de atención	Tiempo de respuesta en segundos
1	11/07/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	CHAT	Usuario solicita información sobre INCODER, se le orienta a la nueva entidad encargada de tierras ANT, el tiempo de atención es menos de 30 segundos, sin embargo el ciudadano da esta calificación	Chat web	6

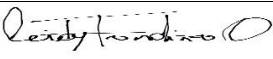

Tabla 6 "Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas"

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se presenta disminución en el volumen de encuestas realizadas para el mes de julio, pues con respecto al informe del mes anterior, se pasó de 132 a 95, esto debido a que; después de brindar la información al ciudadano, esté 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.
2. Para el mes de julio, solo el 1,05% del total de los encuestados no se siente conforme con el tiempo de respuesta 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.
3. 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.
4. Usar un lenguaje claro durante las atenciones ha permitido lograr los resultados tan favorables para el mes de julio de 2022, seguir así permitirá aumentar la cantidad de ciudadanos conformes con la información recibida.



### Grupo Atención Al Ciudadano

Elaboró	Leidy Katherine Fandiño Olivera Contratista	
Verificó	Jenry Castro Cárdenas Líder De Centro De Contacto	
Aprobó	Lina M. Hernández Valenzuela Coordinadora Grupo Atención Al Ciudadano	