



**El campo
es de todos**

Minagricultura

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 AGOSTO DE 2022

SEPTIEMBRE 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.....	¡Error! Marcador no definido.
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	¡Error! Marcador no definido.

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.....	¡Error! Marcador no definido.
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	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7	“Resultados negativos a la pregunta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8	“Resultados de auditoría a respuestas no favorables y/o negativas”	¡Error! Marcador no definido.

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: 01/08/2022 al 31/08/2022

Número de ciudadanos encuestados: 90

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

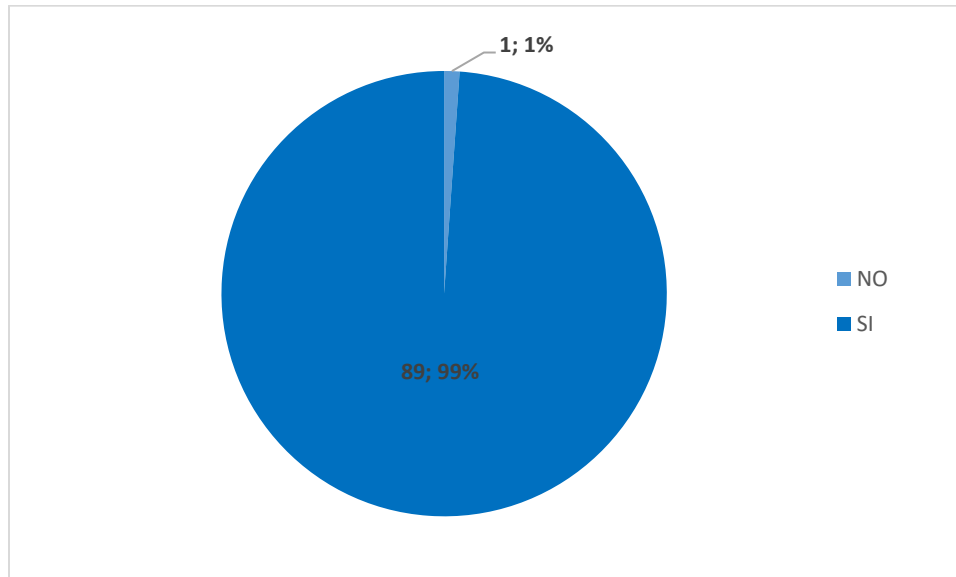


Ilustración 1 "Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?"

Si	No	Total
89	1	90
89,99%	1,1%	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 el porcentaje con mayor favorabilidad fue con el **89,99 %** donde los ciudadanos mencionaron una percepción positiva.

3.1.1. Aspectos Relevantes

1. En los Datos solo se evidencio **(1)** ciudadano con respuesta de **(No)** porcentaje de 1,1%.



3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

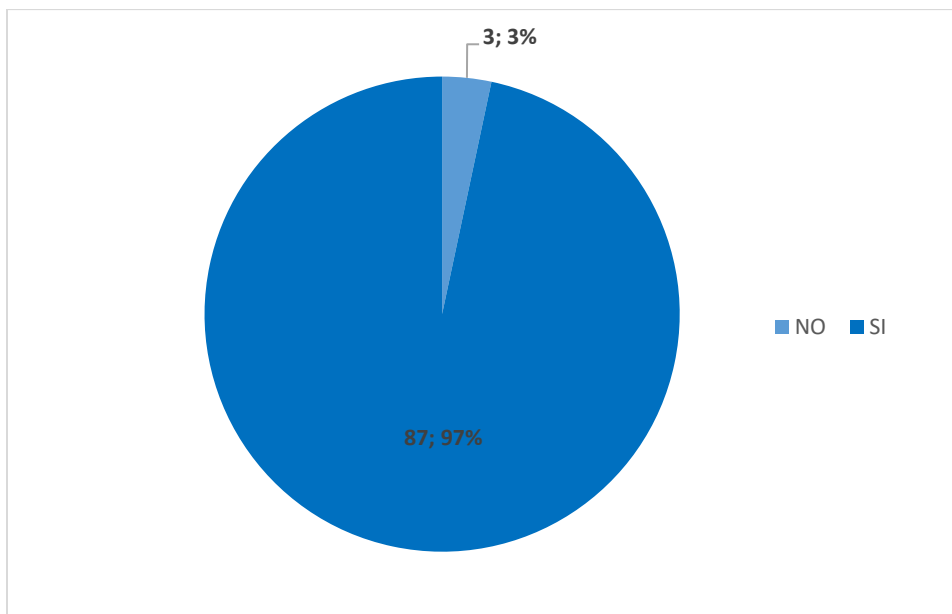


Ilustración 2 : "Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?"

Si	No	Total
87	3	90
87,97%	3,3%	100%

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

Con relación a la pregunta "¿La Información Recibida Fue Clara?", En la encuesta el mayor número de calificaciones fue positiva, encontramos **(87)** ciudadanos con un porcentaje de **(87,97 %)**.

3.2.1. Aspectos Relevantes

- ✓ Se reporta **(3)** Ciudadanos los cuales **(No)** se encuentran dentro de su percepción que la información fue recibida y clara.



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

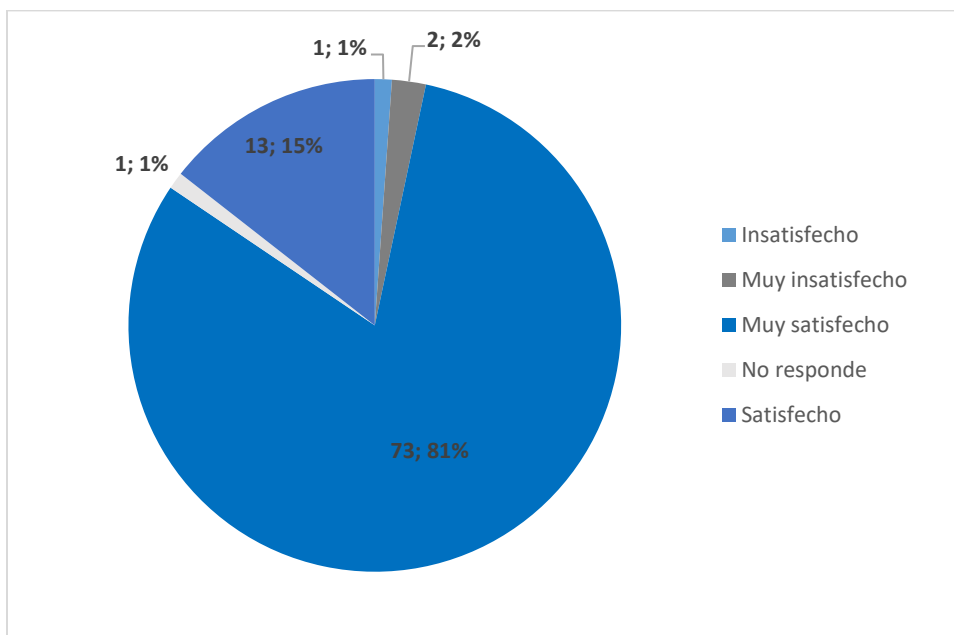


Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?					
Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No responde	Total
73	13	1	2	1	90
73,81%	13,15%	1,1%	2,2%	1,1%	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?”, 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 **setenta y tres (73)** que representan el **73,81%** indicaron sentirse muy Satisfechos y trece (13) más dijeron estar satisfechos que son el 13,15%, es decir que en total el **86,96%** sienten una atención oportuna.



3.3.1. Aspectos Relevantes

- ✓ En la calidad de la encuesta se denota los siguientes datos correspondientes a insatisfacción solo un ciudadano presento esta respuesta como una opción.
- ✓ Muy insatisfecho dos (2) ciudadanos reportaron esta opción.
- ✓ No responde (1) ciudadano se abstiene a responder.

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

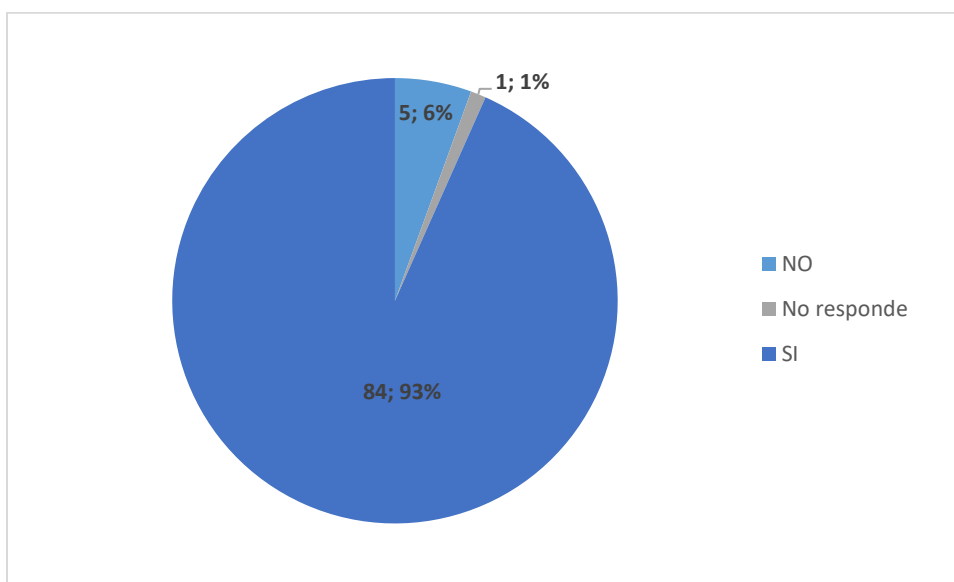


Ilustración 4 "Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación

SI	No Responde	No	Total
84	1	5	90
84,93%	1,1%	5,6%	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: Son favorables al realizar el análisis ochenta y cuatro (84) ciudadanos encuentran que el Ministerio de Agricultura brinda los suficientes canales de atención con un porcentaje de 84,93%.



3.4.1 Aspectos Relevantes

- ✓ Un ciudadano reporta abstinencia de no responder.
- ✓ Se reporta cinco (5) Ciudadanos que se inclinaron por dar un **No** de respuesta.

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

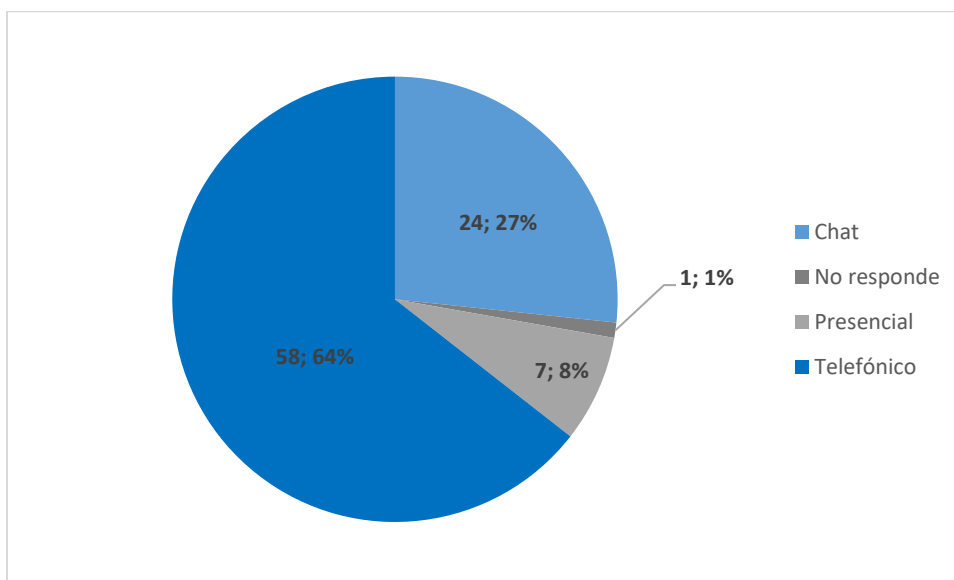


Ilustración 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”

¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?				
Telefónico	Chat	Presencial	No responde	Total
58	24	7	1	90
58,64%	24,27%	7,8%	1,1%	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: Una constante preferencia por medio telefónico analizando los datos obtenidos en meses anteriores sigue igual arrojando **58,64 %** porcentaje de **(58)** ciudadanos.



3.5.1. Aspectos Relevantes

- ✓ De los encuestados comparándolo con los informes anteriores sigue el chat con el variable de **24,27 %** de un total de **(24)** ciudadanos.
- ✓ En cuanto a la presencialidad **(7)** personas registran interés en la presencialidad viendo los registros sigue siendo muy baja.
- ✓ Solo un ciudadano del total de los encuestados no responde la pregunta .

4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLE

El Centro de Contacto realizo 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

- ✓ De noventa (90) ciudadanos encuestados, cinco (5) personas registraron respuestas no favorables y/o negativas, es decir un 5,56%.
- ✓ De los 5 formularios de encuestas que presentan registros no favorables y/o negativos, se realiza la auditoria y genera la siguiente información:

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
4	24/08/2022	SI	SI	Satisfecho	NO	Presencial	La Calificación esta relacionada sobre su percepción de la cantidad de canales de atención que tiene el ministerio de agricultura	Linea 018000	5
1	2/08/2022	SI	NO	Satisfecho	NO	Chat	Ciudadano solicita información sobre proceso para que le asignen y tomar posesión de un predio abandonado, se le indica que no hay reglamentación al respecto y por eso da esta calificación	Linea 018000	5
5	26/08/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Chat	Solicita información sobre normalización de predios por medidas cautelares de INCODER, se le informó que debe entrar en contacto con la ANT, por ese motivo da la calificación porque dice en esta entidad no responden.	Chat web	5
2	16/08/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Chat	Ciudadano solicita información sobre asignación de vivienda rural, se direcciona al ministerio de vivienda, por este motivo el ciudadano da esta calificación	Chat web	5
3	23/08/2022	SI	SI	Muy satisfecho	NO	Telefónico	La Calificación esta relacionada sobre su percepción de la cantidad de canales de atención que tiene el ministerio de agricultura	Linea 018000	4



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia una disminución en el volumen de encuestas realizadas para el mes de agosto, a pesar de la cantidad de agentes en atención se ha logrado sostener la cantidad de encuestas
- Las cifras muestran un aumento de la gestión para buscar la calificación de los ciudadanos y por brindar una atención amable, respetuosa y paciente, pues no se presentan registros de ciudadanos que indiquen que la atención haya sido inapropiada.
- Tener escucha activa y la utilización de lenguaje claro durante las atenciones permitirá aumentar la cantidad de ciudadanos conformes con la información recibida.
- 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, ya que los ciudadanos consideran insuficientes los canales de atención y esto puede deberse al desconocimiento de los diferentes canales

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	