



**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 DE NOVIEMBRE DE 2022

DICIEMBRE 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
3.2.	¿La Información Recibida Fue Clara?.....	5
3.3.	¿Respecto Al Tiempo De Espera Para Ser Atendido Como Se Siente?	6
3.4.	¿Considera Que El Ministerio Brinda Los Canales Suficientes Para La Comunicación Permanente Con El Ciudadano?.....	7
3.5.	¿Qué Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?	8
4.	AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLE	¡Error! Marcador no definido.
	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 01 de septiembre 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: 01/11/ 2022/30/11/2022

Número de ciudadanos encuestados: 75

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

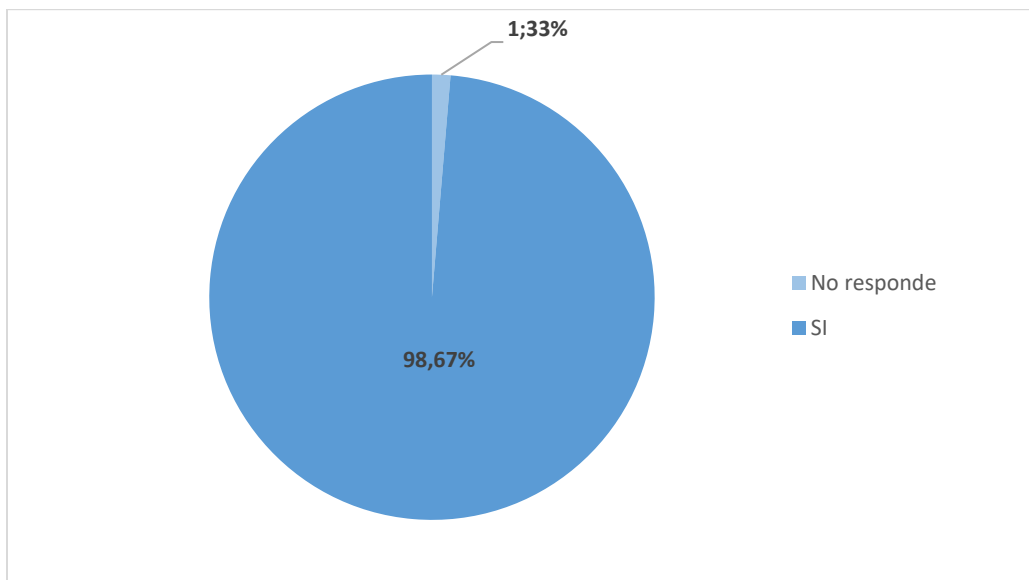


Ilustración 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”

Si	No responde	Total
74	1	75
98,67%	1,33%	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 anotación se presenta que una sola persona se abstuvo de responder la pregunta que había sido generada.

Aspectos Relevantes

- En la encuesta encontramos que en la mayoría de la participación de los ciudadanos su respuesta positiva con un 98,67% y solo un 1,33% que no responde.



3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

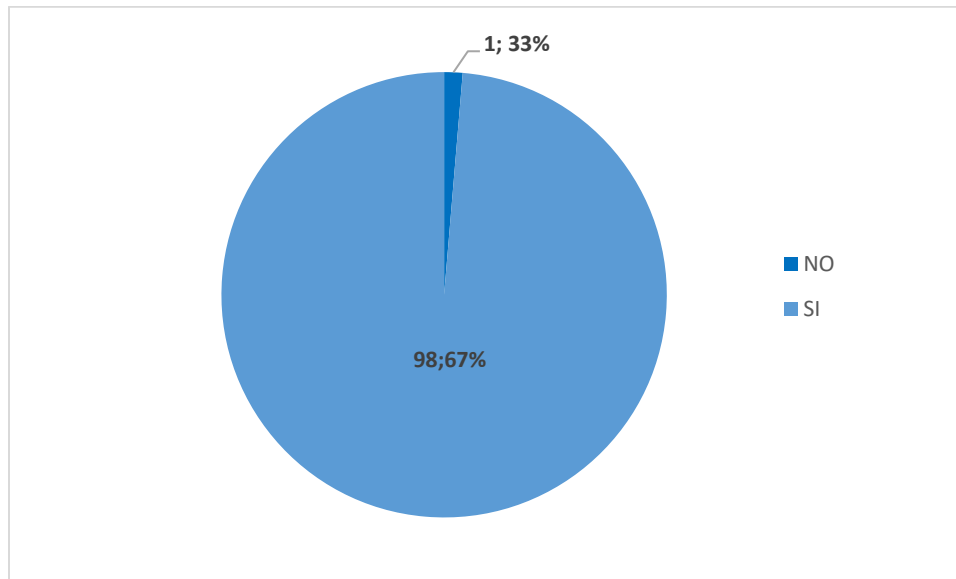


Ilustración 2 : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?”

Si	No	Total
74	1	75
98,67%	1,33%	100%

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

Con relación a la pregunta “¿La Información Recibida Fue Clara?”, Se presenta como respuesta una solo persona responde de manera negativa.

Aspectos Relevantes

- Procedente a la información recolectada y al alcance es notable la preferencia encaminada por la respuesta de manera positiva con el **98,67%**.
- Solamente un ciudadano calificó como la información no clara con un **1,33%**



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

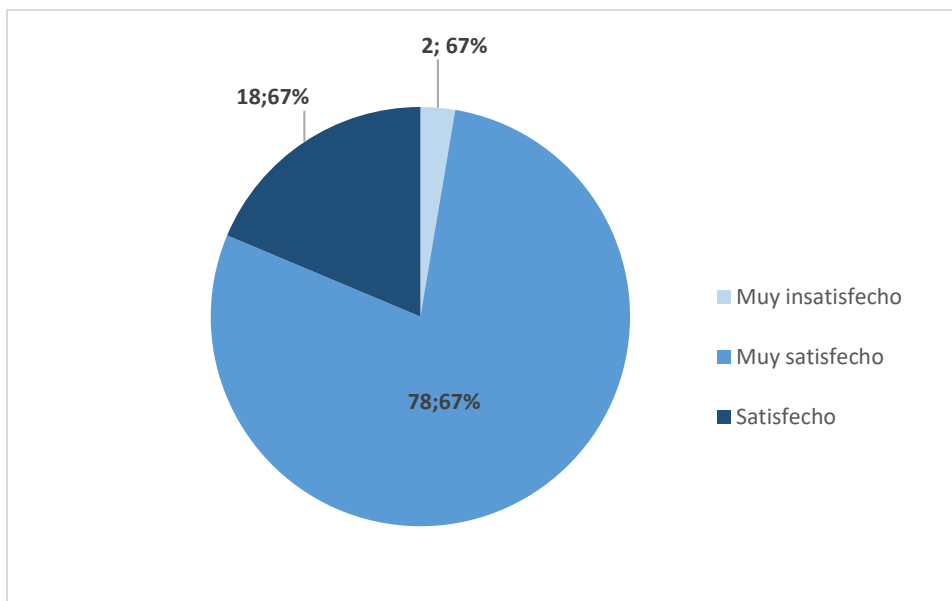


Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

Muy Satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Total
59	14	2	75
78,67%	18,67 %	2,67 %	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?”,

Aspectos Relevantes

- Sigue prevaleciendo ser la opción predilecta (**Muy satisfecho**) con el porcentaje de **(78,67%)**.
- Es notable constatar en cuanto a la elección de (**Satisfecho**) su porcentaje corresponde al **(18,67%)**.
- Muy insatisfecho corresponde solo el **(2,67 %)**.



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

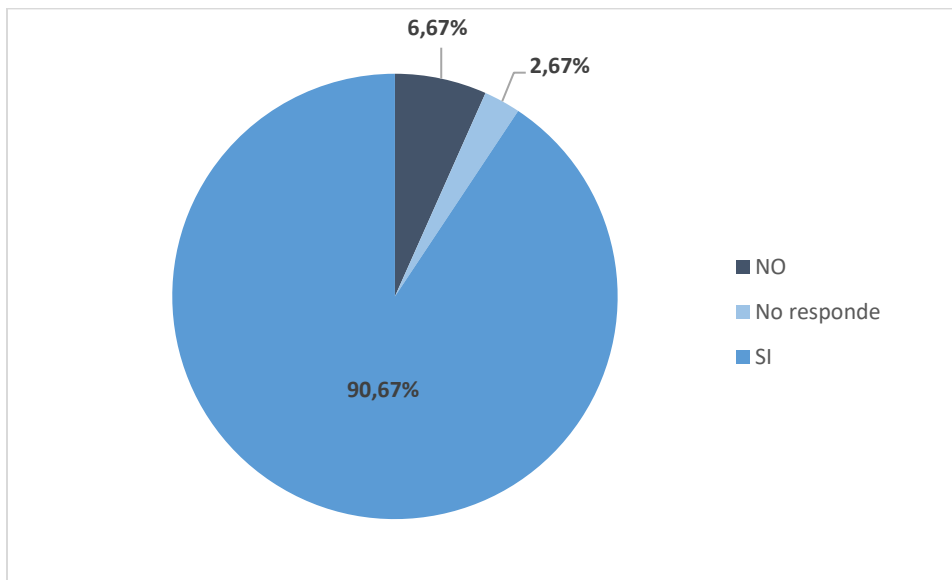


Ilustración 4 "Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación?"

SI	No	No responde	Total
68	5	2	75
90,67%	6,67%	2,67%	100%

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

Respecto a esta pregunta se las respuestas son muy favorables al realizar el análisis procedente.

Aspectos Relevantes

- En la recopilación de datos se da consistencia a la selección que el Ministerio si cuenta con los canales suficientes con un **90,67%**
- Resultado en el cual cinco (**5**) ciudadanos opinan que el Ministerio no cuenta con los canales suficientes con un porcentaje de **6,67%**.
- Abstención de dos (**2**) ciudadanos los cuales No Responden **2,67%**



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

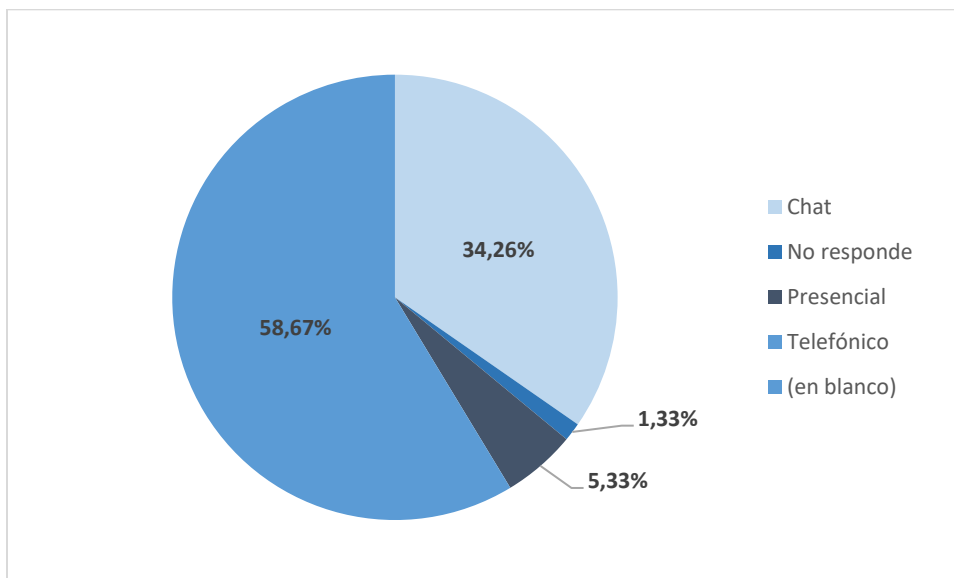


Ilustración 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”

¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?				
Telefónico	Chat	Presencial	No responde	Total
44	26	4	1	75
58,67%	34,67%	5,33%	1,33%	100%

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

Respecto a esta pregunta ¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural? se obtuvo los siguientes resultados:

Aspectos Relevantes

- En cuanto a la opción de **Telefónica** cuarenta y cuatro (**44**) ciudadanos dijeron que era la mejor, se registra con un porcentaje de **58,67%**.
- Para el canal **Chat**, veintiséis (26) ciudadanos dijeron que era una buena opción con un porcentaje del 34,67%
- La opción **Presencial** fue escogida por cuatro (4) ciudadanos con un 5,33%.
- Una persona se abstiene de dar respuesta con el 1,33%.



4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLE

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

Aspectos Relevantes

- ✓ De setenta y cinco (75) ciudadanos encuestados, solamente tres (3) registraron respuestas no favorables y/o negativas, es decir solo el 4,00%.
- ✓ De estos ciudadanos que presentan registro no favorable y/o negativo, 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	cc
3272	18/11/2022	SI	NO	Muy satisfecho	NO	Presencial	Ciudadana solicita información si subsidio de insumos aplica para plaguicidas, se le informó que no aplica por ese motivo da la calificación	chat	4	37245082
3275	22/11/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Chat	Ciudadana solicita información sobre inscripción de establecimientos comerciales para la venta de insumos para aplicación de subsidio, se la dirección al ICA, por ese motivo da la calificación	chat	5	42888096
3282	24/11/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Ciudadana solicita información sobre inscripción de establecimientos comerciales para la venta de insumos para aplicación de subsidio, se la dirección al ICA, por ese motivo da la calificación	telefónico	4	1075213308

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	