



**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 MES DE OCTUBRE 2022

NOVIEMBRE 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
4.	AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLE	9
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9

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?”	¡Error! Marcador no definido.
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.....	8
Ilustración 5 “Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?”	¡Error! Marcador no definido.



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: 01/10/ 2022/ 31/10/2022

Número de ciudadanos encuestados: 74

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

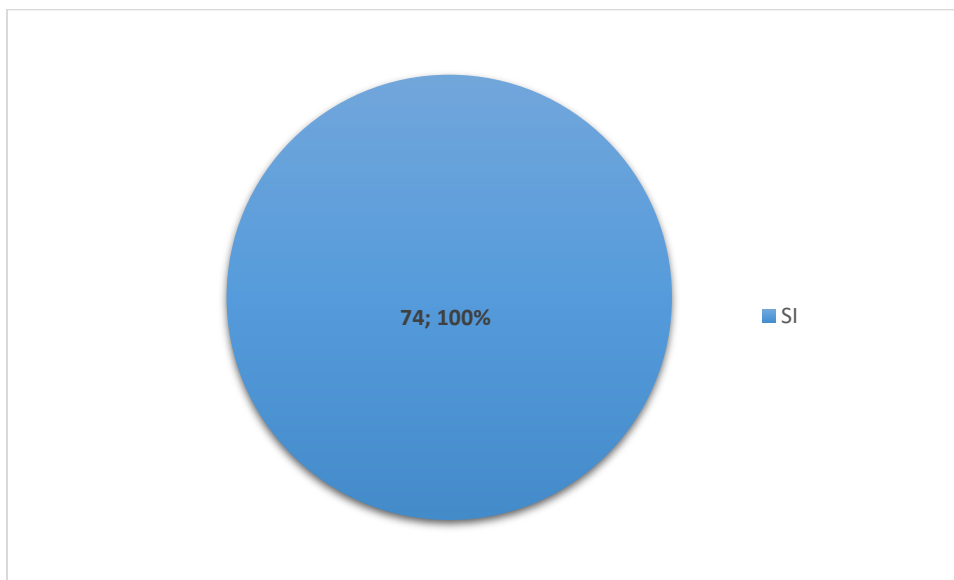


Ilustración 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”

Si	Total
74	74
100%	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?”, Es de resaltar que no hay registro de ninguna respuesta negativa.

Aspectos Relevantes

- En la encuesta encontramos que en toda la participación de los ciudadanos su respuesta positiva.



3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

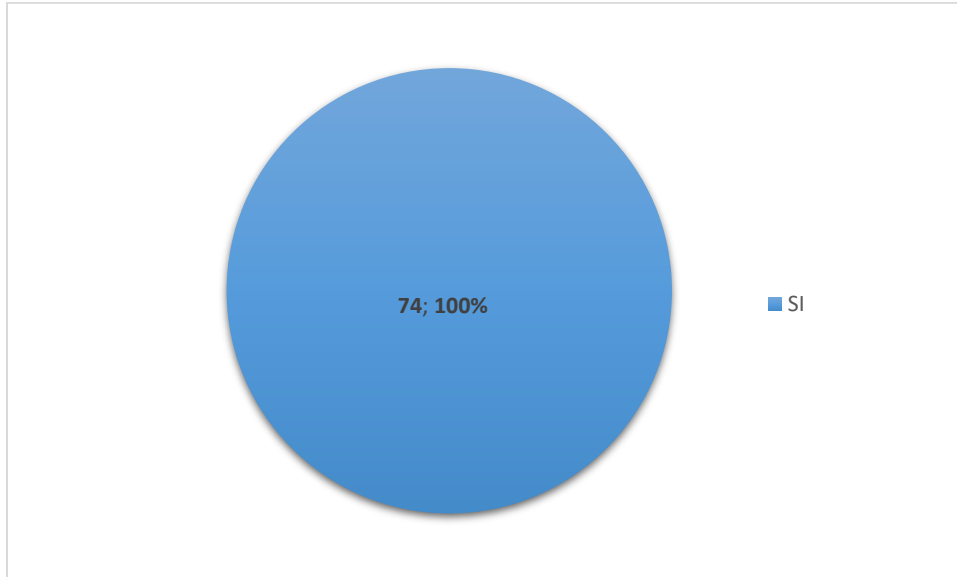


Ilustración 2 : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?”

Si	Total
74	74
100%	100%

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

Con relación a la pregunta “¿La Información Recibida Fue Clara?”, En su totalidad en la encuesta realizada no se evidencia ninguna respuesta negativa.

Aspectos Relevantes:

- Basándonos en los datos descriptivos del mes anterior sigue la línea constante en respuesta positiva, beneficio generado en nuestras estadísticas puntualmente cuando se observa detalladamente.



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

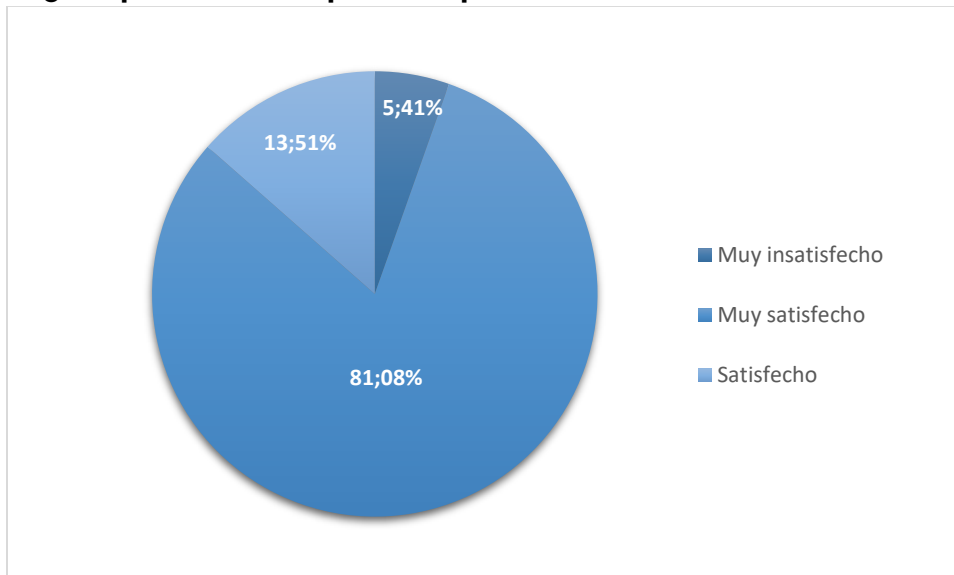


Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

Muy Satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	Total
60	10	4	74
81,08%	13,51%	5,41%	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?”, Según la encuesta y los datos registrados y comparado con los meses anteriores sigue manteniéndose la favorabilidad de los ciudadanos con la respuesta de muy satisfechos.

Aspectos Relevantes

- **Muy Satisfecho** En un total de setenta y cuatro (74) ciudadanos, 60 de ellos se encuentran muy satisfechos con el tiempo de espera a lo que valida un porcentaje de **81,08%**.
- En el índice de respuesta bajo su percepción **Satisfecho**, diez (10) ciudadanos respondieron con un porcentaje de **13,51%**.
- **Muy Insatisfecho** solo cuatro (4) ciudadanos se respondieron de esta manera con un **5,41%**.



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

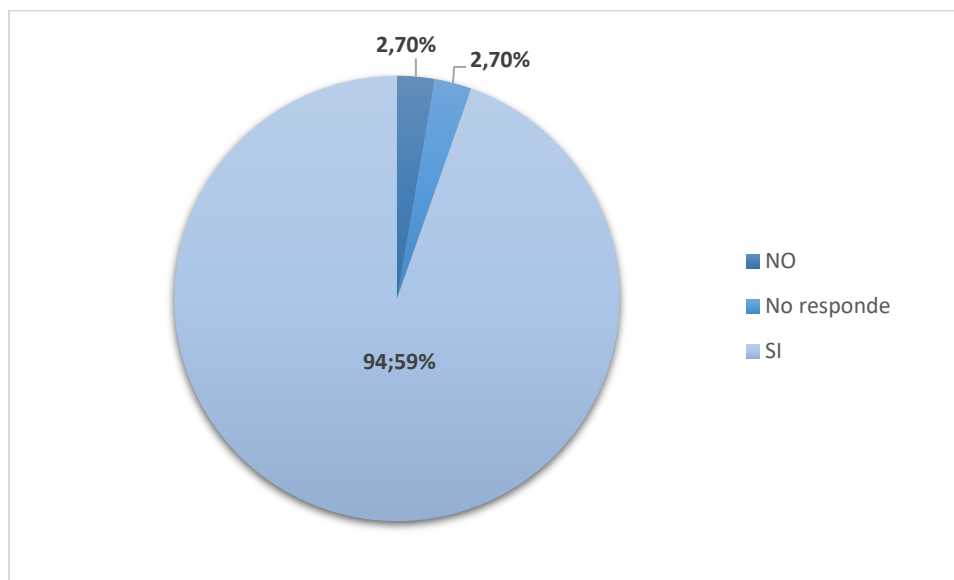


Ilustración 4 “Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio Brinda los Canales Suficientes para la Comunicación Permanente con el Ciudadano?”

Si	No	No Responde	Total
70	2	2	74
94,59%	2,70%	2,70%	100%

Tabla 4 “Resultado encuesta ¿Considera que el Ministerio Brinda los Canales Suficientes para la Comunicación Permanente con el Ciudadano?”

Con relación a la pregunta “¿Considera que el Ministerio Brinda los Canales Suficientes para la Comunicación Permanente con el Ciudadano?”

Aspectos Relevantes:

- Los ciudadanos que afirman que el Ministerio si brinda los canales suficientes, con un porcentaje del 94,59%.
- Los ciudadanos que opinan que el Ministerio no brinda los canales suficientes fueron dos (2) ciudadanos con un 2,70%.
- Dos ciudadanos no generan ninguna respuesta con un 2,70%.



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

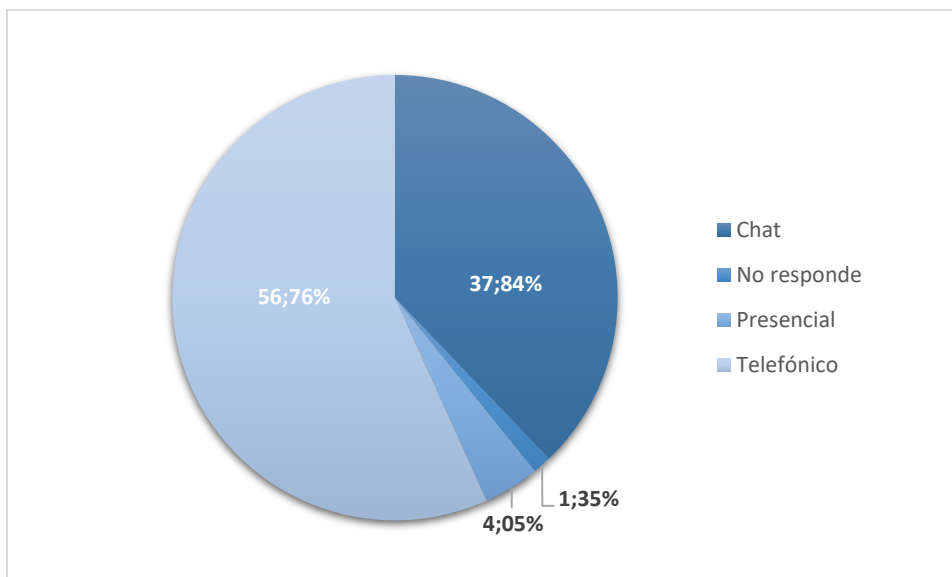


Ilustración 5 "Resultado encuesta: "¿Qué Canal Prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural ?

¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?				
Telefónico	Chat	Presencial	No responde	Total
42	28	3	1	74
56,76%	37,84%	4,05%	1,35%	100%

Tabla 5"¿Qué Canal Prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?

Con relación a la pregunta "¿Qué Canal Prefiere para Comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?

Aspectos Relevantes

- En cuanto a la opción de **Telefónica** cuarenta y dos (**42**) ciudadanos dijeron que era la mejor, se registra con un porcentaje de **56,76%**.
- Para el canal **Chat**, veintiocho (28) ciudadanos dijeron que era una buena opción con un porcentaje del 37,48%
- La opción **Presencial** fue escogida por tres (3) ciudadanos con un 4,05%.
- Una persona se abstiene de dar respuesta.



4. AUDITORIA A RESPUESTAS NO FAVORABLE

El Centro de Contacto realizó 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 cuatro (74) ciudadanos encuestados, solamente cuatro (4) registró respuestas no favorables y/o negativas, es decir solo el 5,41%.
- ✓ 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
3156	4/10/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadano solicita información sobre proceso para levantar una hipoteca del banco agrario, se lo direcciona con esa entidad y debido a eso da la calificación.	chat	4	6407111
3174	19/10/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadano requiere conocer las condiciones legales con las que se conformo el consorcio para la administración del Fondo de Acceso a Insumos Agropecuarios	chat	5	1082216809
3186	24/10/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	NO	Telefónico	Ciudadano desea enviar un proyecto para ser recibido personalmente por la Sra Ministra, se le indicaron los canales de comunicación, pero al no garantizarle que se le entregaría el proyecto directamente a la destinataria da esta calificación.	chat	3	37875829
3214	27/10/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	Telefónico	Ciudadano requiere conocer las condiciones del subsidio de Insumos Agropecuarios, al darle la información y no aplicar a las mismas, otorga esa calificación.	chat	4	71622440

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia un aumento en el número de encuestas realizadas para octubre de 2022.
- 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	