



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 SEPTIEMBRE 2022**

**OCTUBRE DE 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 .....	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.....	<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 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
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” ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## 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: 01/09/2022 al 30/09/2022

Número de ciudadanos encuestados: 61

Número de preguntas realizadas: 5



### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

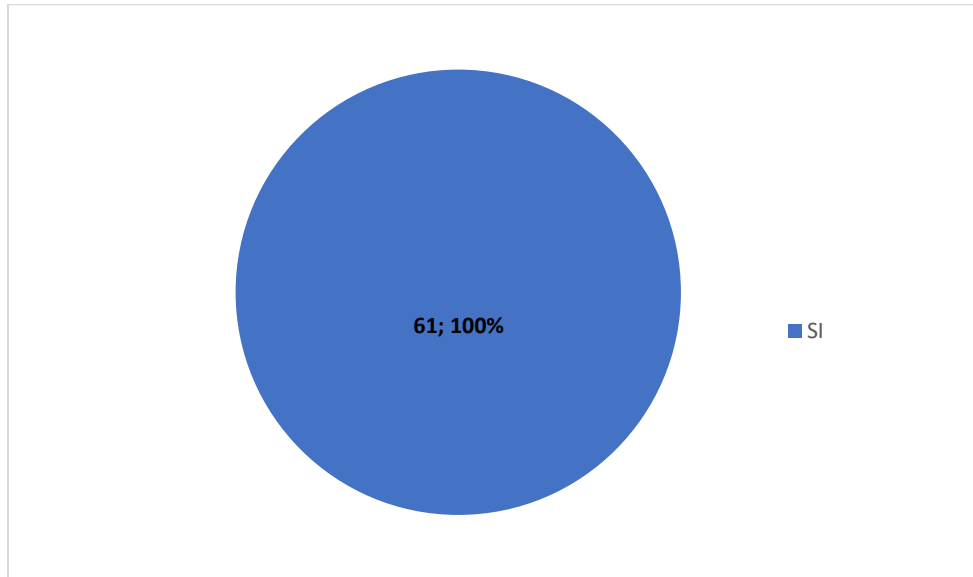


Ilustración 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”

Si	Total
61	61
100%	1000%

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 los Datos correspondientes evidenciados en la encuesta encontramos que en toda la participación del ciudadano su perspectiva fue de manera positiva.



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

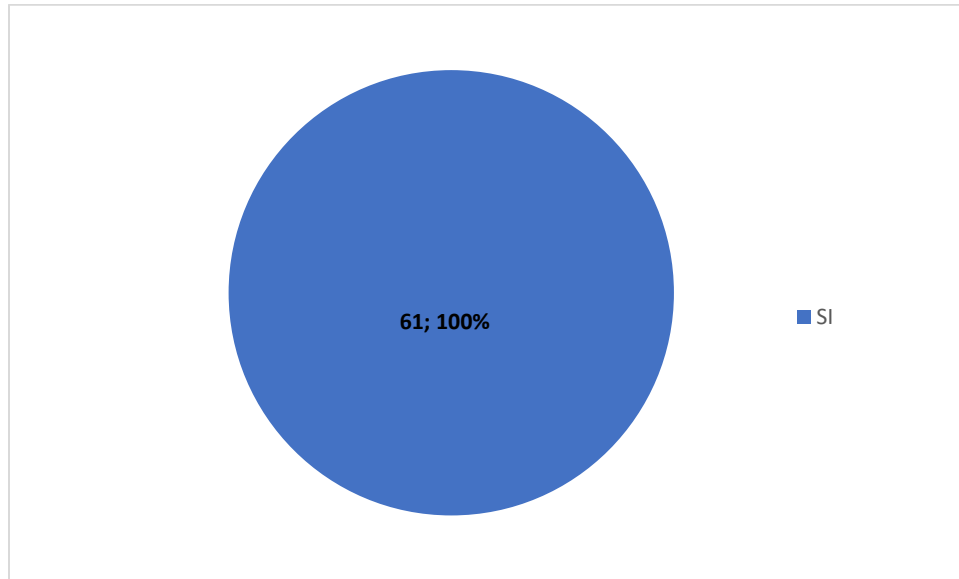


Ilustración 2 : “Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?”

Si	Total
61	61
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.

- Como hecho relevante en todas las mediciones realizadas por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural es de resaltar que todas las opiniones de los ciudadanos que respondieron la encuesta fueron positivas.



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

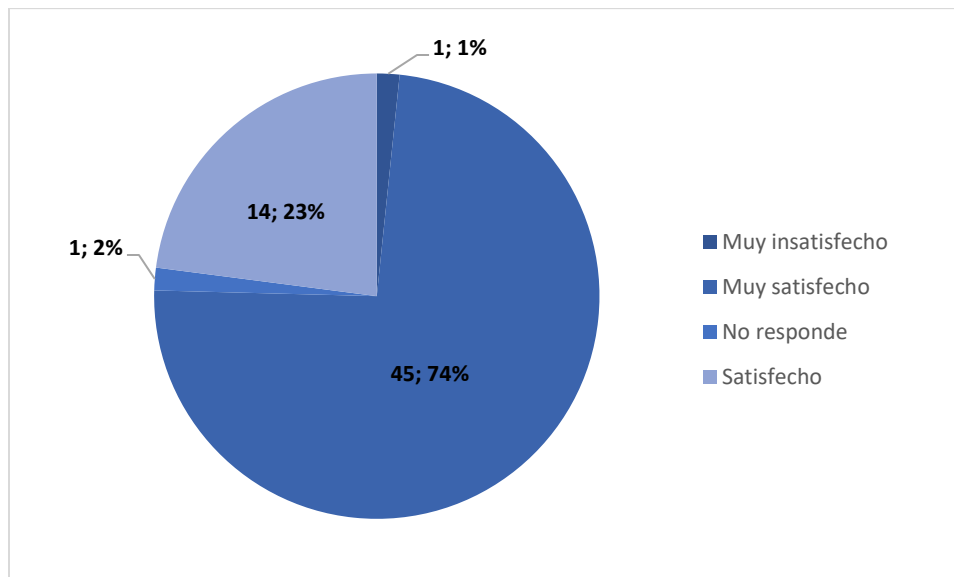


Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

Muy Satisfecho	Satisfecho	Muy insatisfecho	No responde	Total
45	14	1	1	61
73,77%	22,95%	1,64%	1,64%	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

- El 73,77% de los ciudadanos se sintieron Muy satisfechos con el tiempo de espera en total cuarenta y cinco (**45**) ciudadanos.
- El 22,95% dijeron estar Satisfechos, fueron catorce (**14**) ciudadanos que tienen esta perspectiva.
- Solo el 1,1% dijo estar Muy insatisfecho, un solo (**1**) ciudadano.
- Otro 1,1% No responde, (**1**) ciudadano se abstiene a dar respuesta.



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

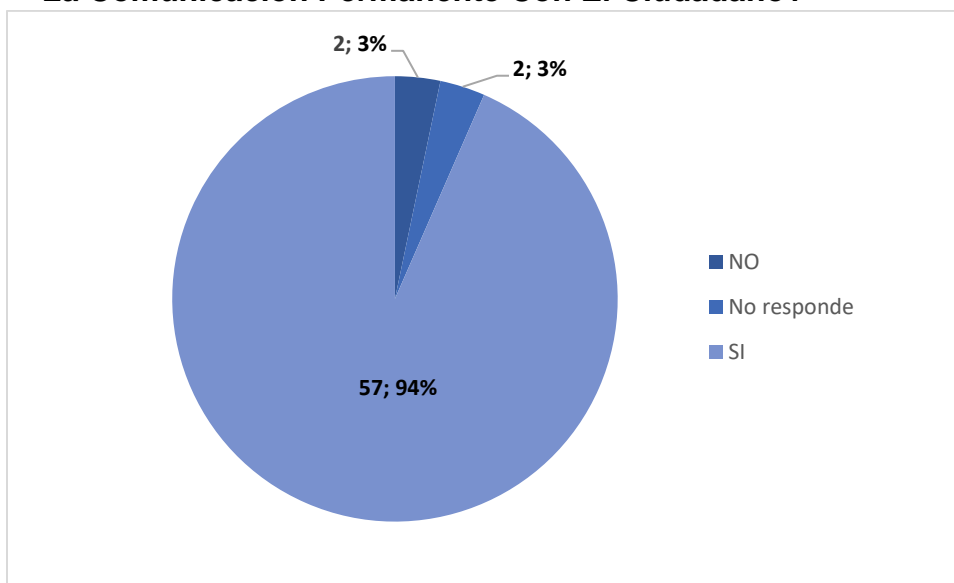


Ilustración 4 "Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación?"

SI	No Responde	No	Total
57	2	2	61
93,44%	3,28%	3,28%	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, cincuenta y siete (57) ciudadanos dicen que si son suficientes los canales de atención con un porcentaje de 93,44%.

#### Aspectos Relevantes

- El 93,44% de los ciudadanos dicen que los canales de atención (**SI**) son suficientes, escogieron esta opción cincuenta y siete (**57**) ciudadanos
- No responden dos (**2**) ciudadanos con el 3,38%
- El 3,38% es decir dos (**2**) ciudadanos consideran que (**No**) son suficientes los canales de atención.



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

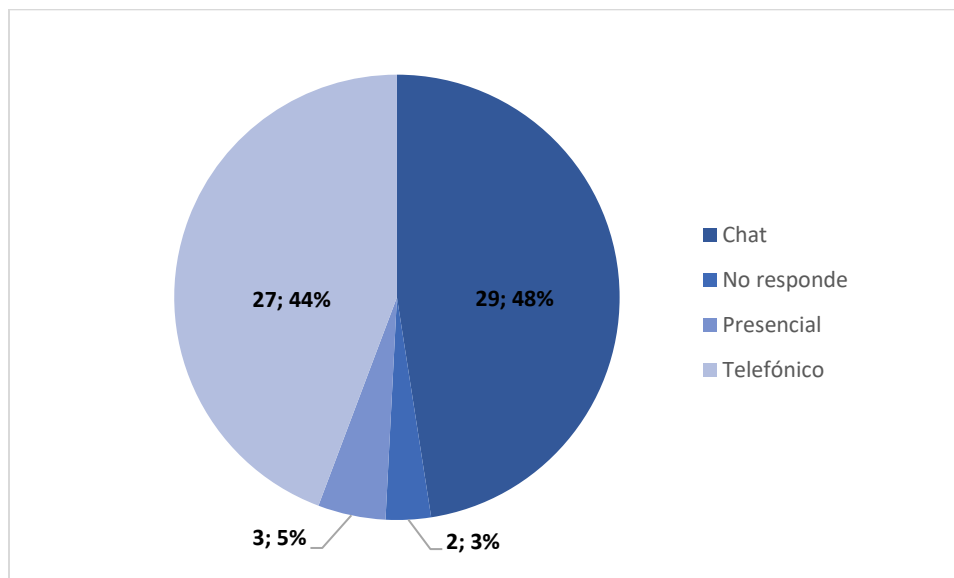


Ilustración 5 "Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?"

<b>¿Qué Canal Prefiere Para Comunicarse Con El Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural?</b>				
<b>Chat</b>	<b>Telefónico</b>	<b>Presencial</b>	<b>No responde</b>	<b>Total</b>
<b>29</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>61</b>
<b>47,54%</b>	<b>44,26%</b>	<b>4,92%</b>	<b>3,28%</b>	<b>100%</b>

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

- El 47,54% considera que el mejor canal es el chat con veintinueve (29) ciudadanos
- Canal telefónico es preferido por el 44,26% con veintisiete (27) ciudadanos.
- En la opción de presencialidad votó el 4,93% con tres (3) ciudadanos.
- Dos ciudadanos (2) No responden.





#### 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:

##### Aspectos Relevantes

- ✓ De sesenta y un (61) ciudadanos encuestados, solamente uno (1) registró respuestas no favorables y/o negativas, es decir solo el 1,64%.
- ✓ De este ciudadano 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
3106	9/09/2022	SI	SI	Muy insatisfecho	SI	chat	El ciudadano realiza consulta para obtener certificación cetil que anteriormente había pedido y no tiene respuesta por eso el motivo de su respuesta	chat	3	5696941

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia una disminución considerable en encuestas realizadas para septiembre 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.



- De 61 encuestas con cuatro preguntas es importante resaltar que solo en una de un total de 244 preguntas realizadas a los 61 ciudadanos se presentara una observación negativa relacionada con un proceso administrativo y no con la atención de los canales.
- 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	