



**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 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 hasta el 15 de diciembre 2022, el Ministerio tuvo 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: 01/12/2022/31/12/2022

Número de ciudadanos encuestados: 14

Número de preguntas realizadas: 5



3. ANALISIS DE RESULTADOS

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

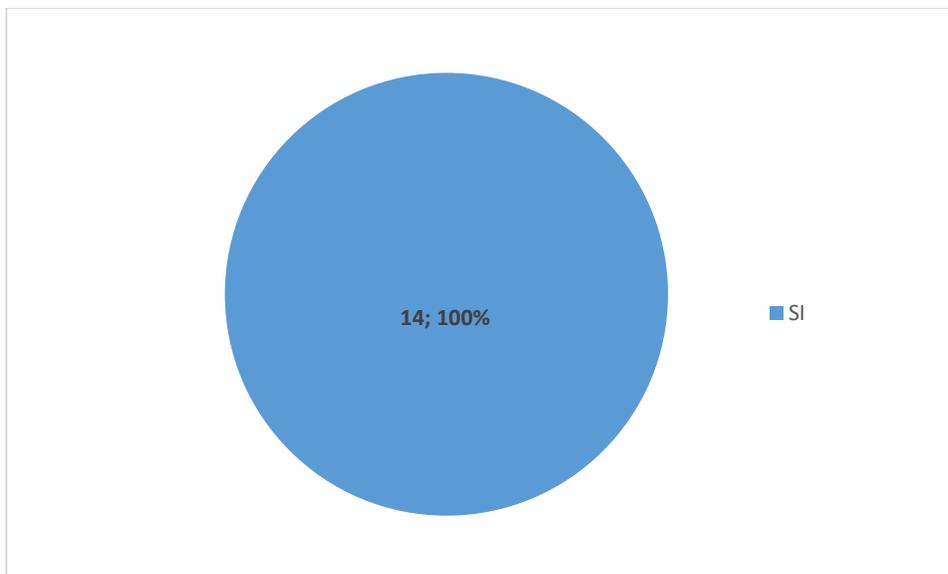


Ilustración 1 “Resultado encuesta ¿El funcionario que lo atendió fue amable, respetuoso y paciente?”

Si	Total
14	14
14	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?”

Aspectos Relevantes

- ✓ De los encuestados afirmaron que la atención fue consistente necesidades presentadas por cada uno cumpliendo las expectativas frente a la atención prestada.



3.2. ¿La Información Recibida Fue Clara?

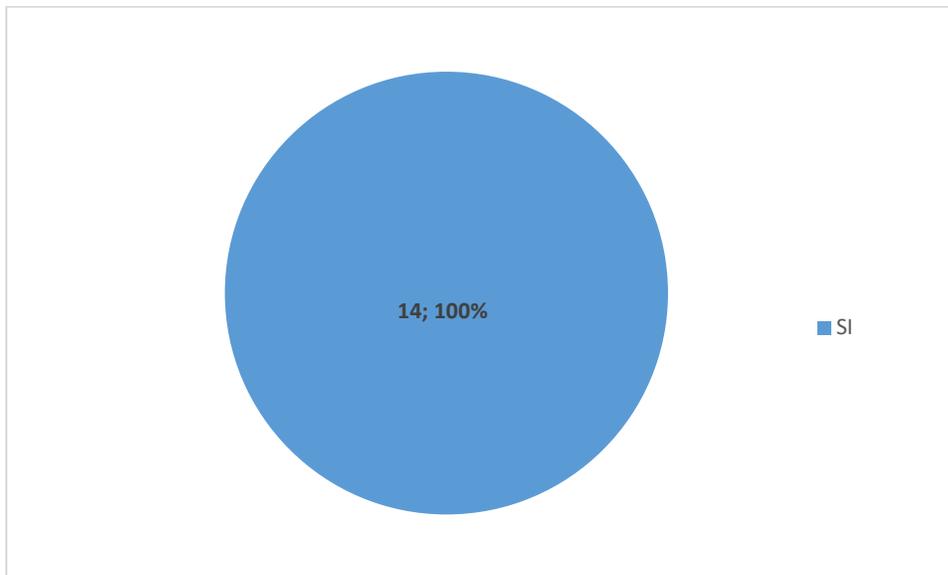


Ilustración 2 : "Resultado encuesta ¿La Información recibida fue clara?"

Si	Total
14	14
100%	100%

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

¿Con relación a la pregunta "¿La Información Recibida Fue Clara?"

Aspectos Relevantes

- ✓ Los ciudadanos por medio de las estadísticas demostrables obtuvieron la totalidad de encuestados en respuestas de favorabilidad.



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

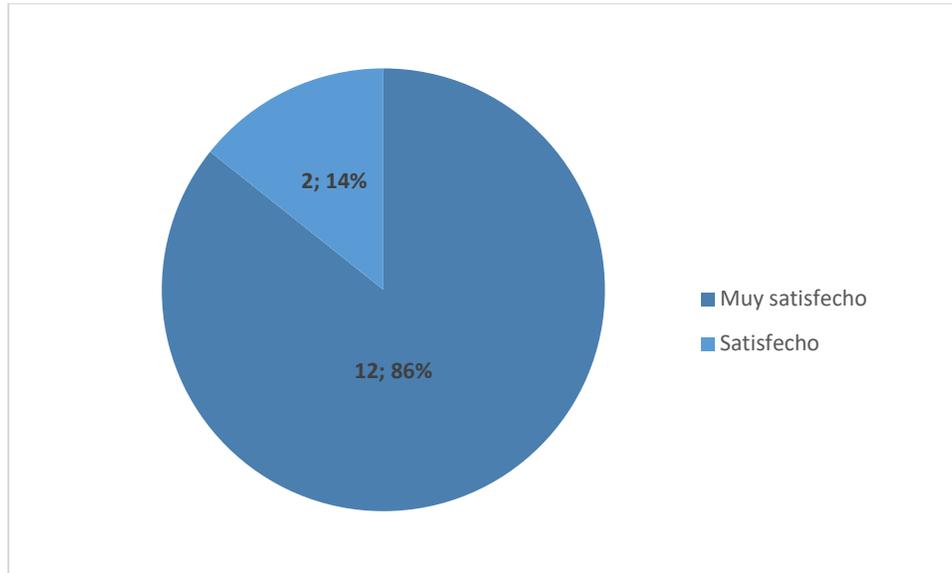


Ilustración 3 “Resultado encuesta ¿Respecto al tiempo de espera para ser atendido como se siente?”

Muy Satisfecho	Satisfecho	Total
12	2	12
12,86%	2,14%	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

- ✓ En la apreciación por parte de los ciudadanos se ratifica nuevamente la opción acertada en tiempo de espera.



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

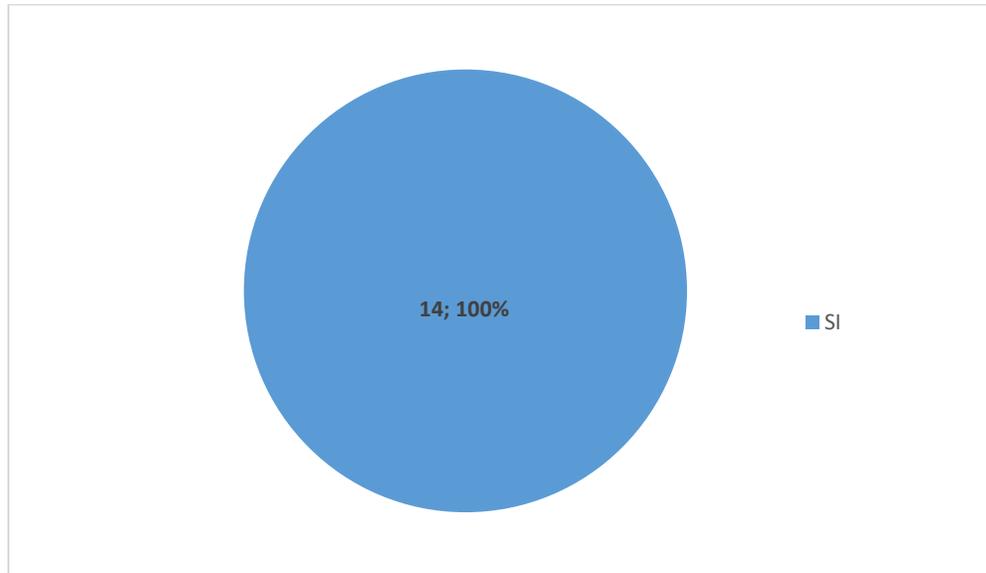


Ilustración 4 "Resultado encuesta: ¿Considera que el Ministerio brinda los canales suficientes para la comunicación?"

SI	Total
14	14
14	100%

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

Respecto a esta pregunta de las respuestas son muy favorables al realizar el análisis precedente:

Aspectos Relevantes

- ✓ En el soporte físico es evidente el canal comunicativo en el cual es referenciado con oportuna persistencia por los ciudadanos.



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

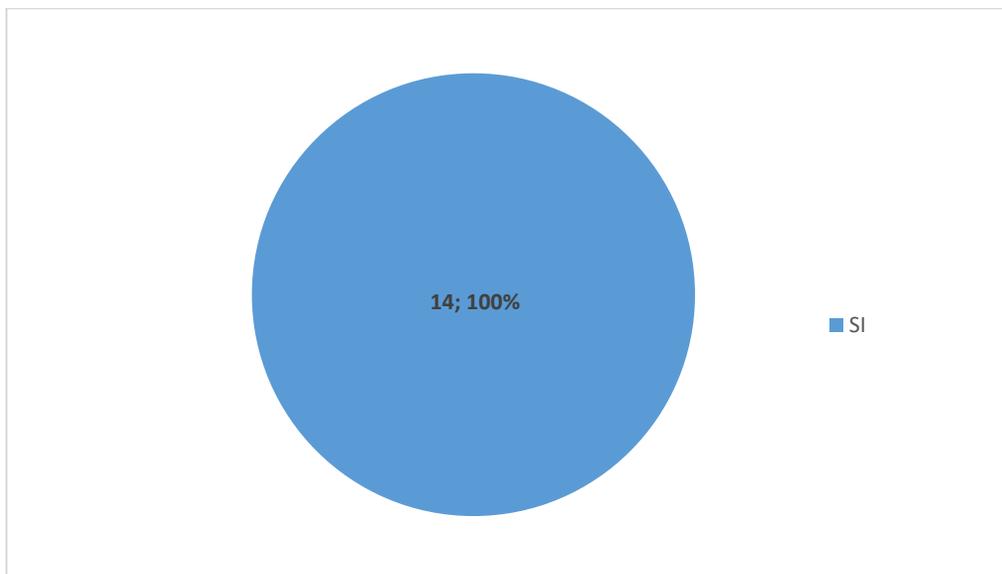


Ilustración 5 "Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural?"

Telefónico	Chat	Presencial	Total
8	5	1	14
8,57%	5,36%	1,7%	100%

Tabla 4 "Resultado encuesta ¿Que canal prefiere para comunicarse con el Ministerio de Agricultura y

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

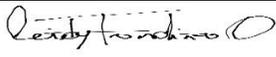
Aspectos Relevantes

- ✓ Persiste la tendencia por preferencia al medio telefónico en vista a los meses anteriores los ciudadanos siguen la misma incidencia.



El campo
es de todos

Minagricultura

Elaboró	Leidy Katherine Fandiño Olivera Contratista	
Aprobó	Lina M. Hernández Valenzuela Coordinadora Grupo Atención Al Ciudadano	