

## SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

## GRUPO GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.





## Encuesta de satisfacción usuarios ICA 2013

## **Propósito:**

Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios frente a los servicios que presta la entidad.

Grupo objetivo



- 1. Usuarios de servicios tarifados
  - 2. Secretarías de Agricultura Departamentales
  - 3, Grupos de Interés (Gremios)

Cobertura



Oficinas Nacionales
32 Seccionales con sus
respectivas oficinas locales

## Metodología



## Forma de aplicación de la encuesta

Un formulario para usuarios de servicios tarifados, publicado en la WEB

Un formulario para
Secretarios de
Agricultura
Departamental

Un formulario para Grupos de Interés 1 encuesta por seccional para cada Secretario-a de Agricultura Departamental; 32 encuestas Aplicadas por los Gerentes Seccionales

20 encuestas para usuarios por cada sede seccional (640) y 20 por cada oficina local (3000) encuestas

200 encuestas para usuarios de Oficinas Nacionales

84 encuestas aplicadas a grupos de interés asistentes a las audiencias de rendición de cuentas seccionales

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE 2013



## Forma de aplicación de la encuesta

Un formulario para usuarios de servicios tarifados, publicado en la pagina WEB, aplicada por funcionarios de la entidad a usuarios de los servicios tarifados.



Se proyecto realizar 20 encuestas para usuarios por cada sede seccional (640) y 20 por cada oficina local (2360) encuestas y se realizaron 2520 en total por las Seccionales

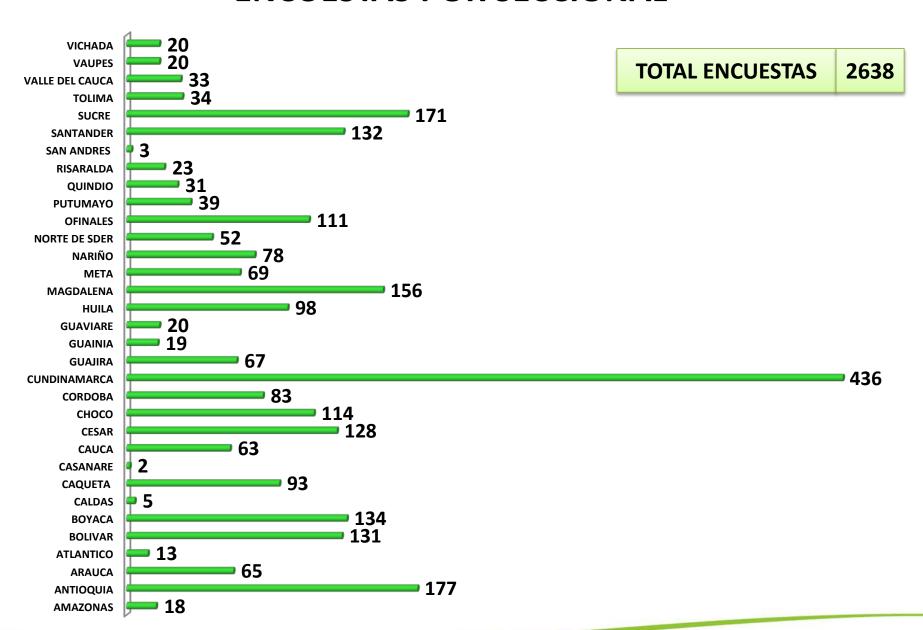


Se proyecto realizar 200 encuestas para usuarios de Oficinas Nacionales y se realizaron 118 encuestas



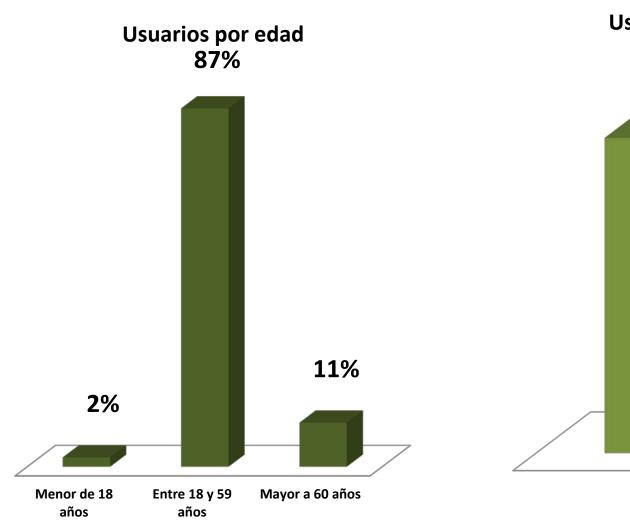
Se realizaron 2638 encuestas en total, en todo el territorio nacional, aplicadas durante el mes de noviembre de 2013

## **ENCUESTAS POR SECCIONAL**



## Modulo 1:INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

**Encuestados** 2638

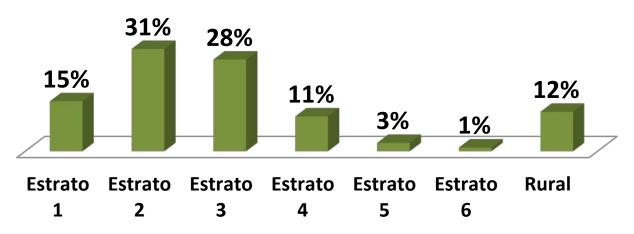


# **Usuarios por Genero 77%** 23% **■** Hombre Mujer

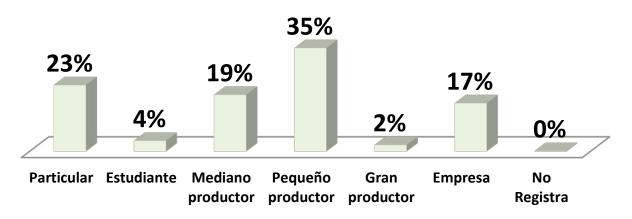
**Encuestados** 2638

## Modulo 1:INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

#### **Usuarios por Nivel Socioeconómico**

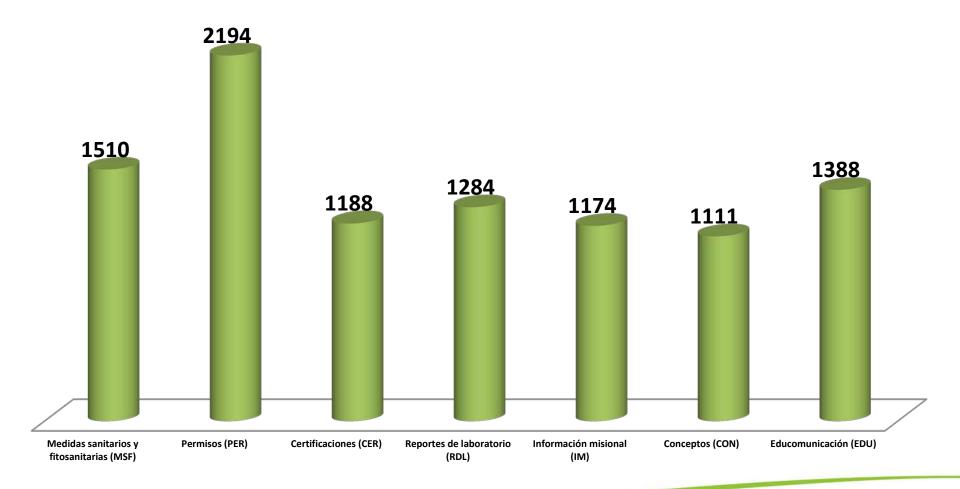


#### **Usuarios por Actividad Económica**

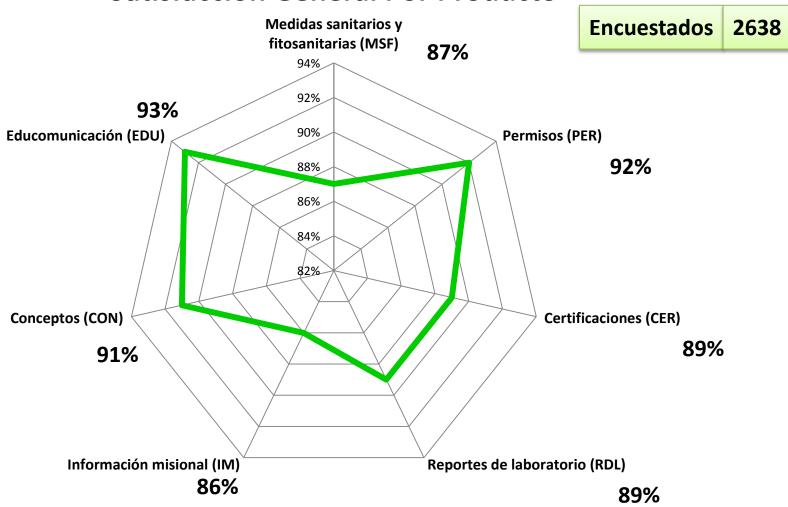


No. USUARIOS POR PRODUCTO ICA

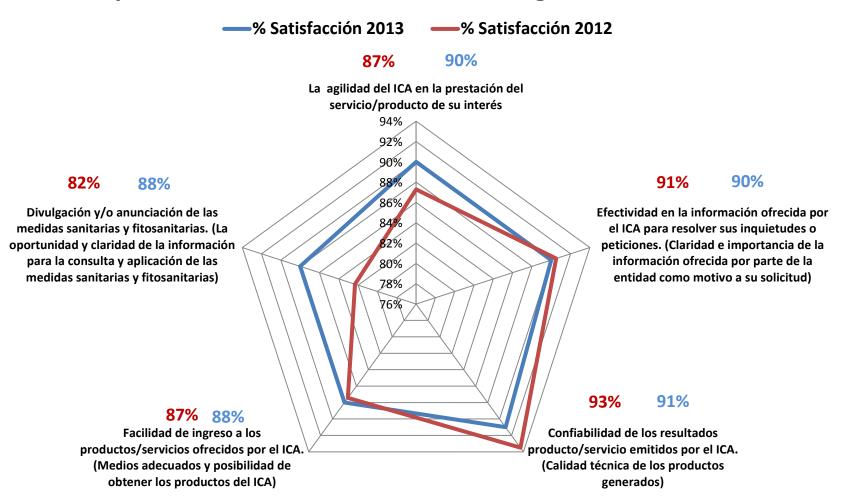
**Encuestados** 2638



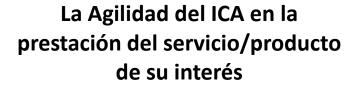




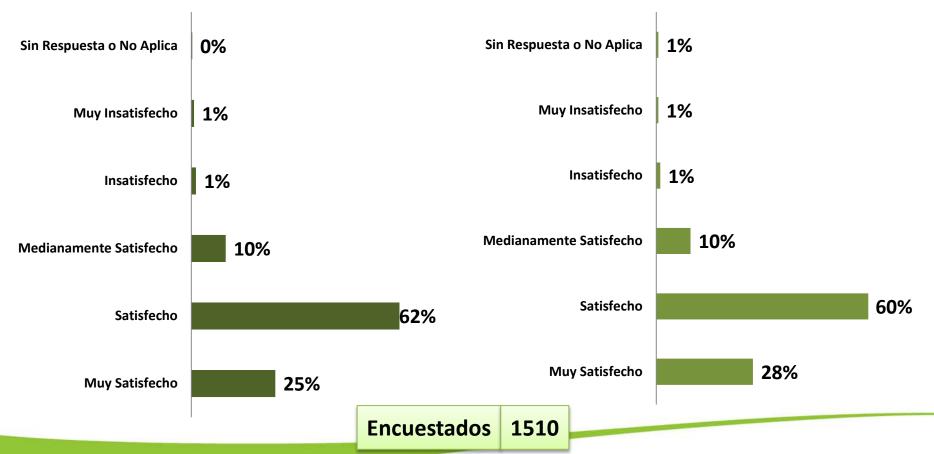
### **Comparativo Satisfacción General Vigencias Anteriores**



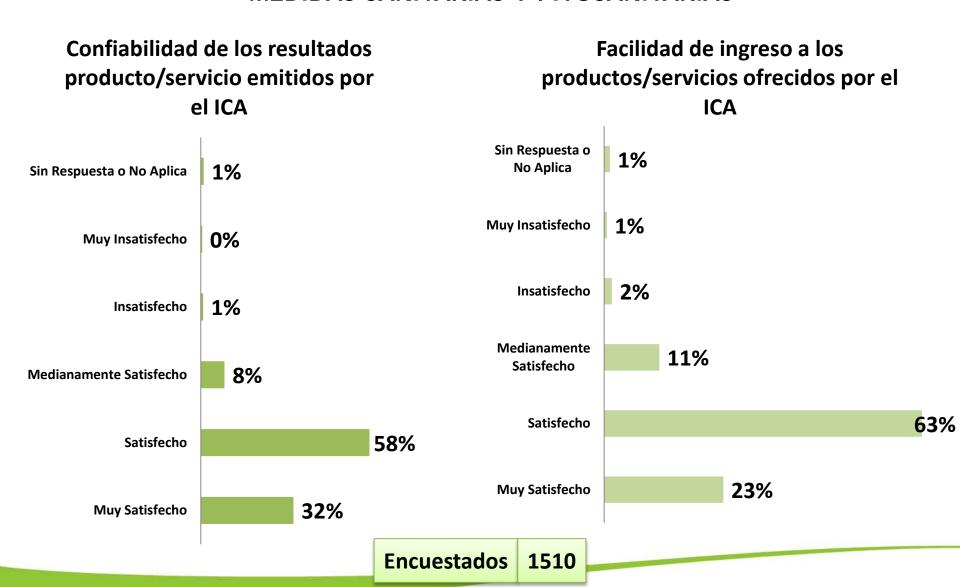
#### MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS



Efectividad en la información ofrecida por el ICA para resolver sus inquietudes o peticiones

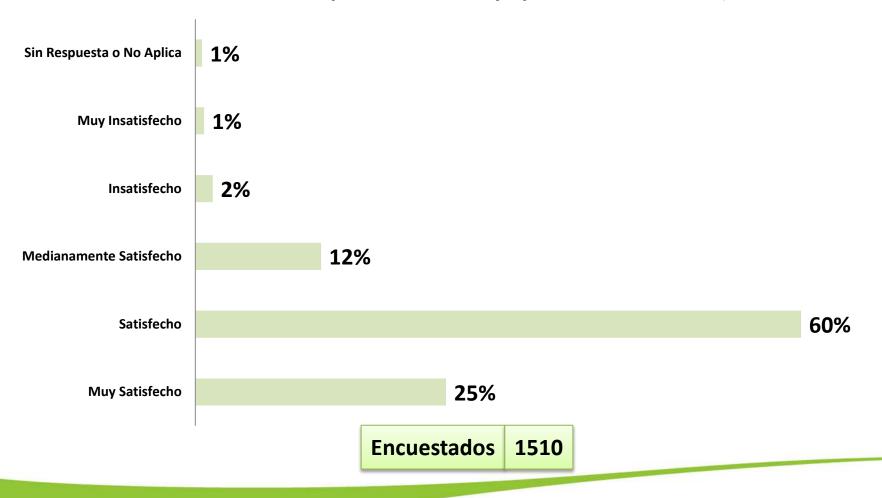


#### MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS

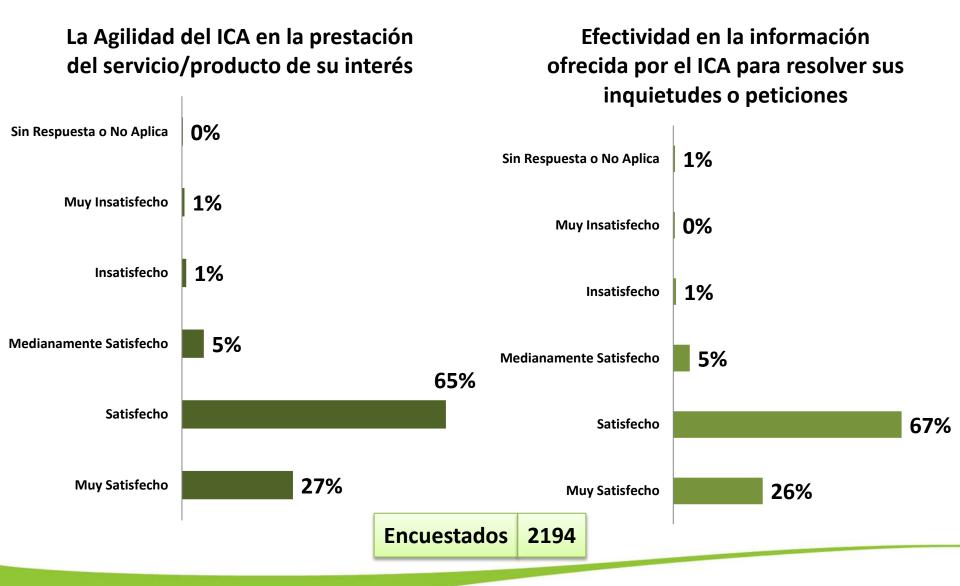


#### MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS

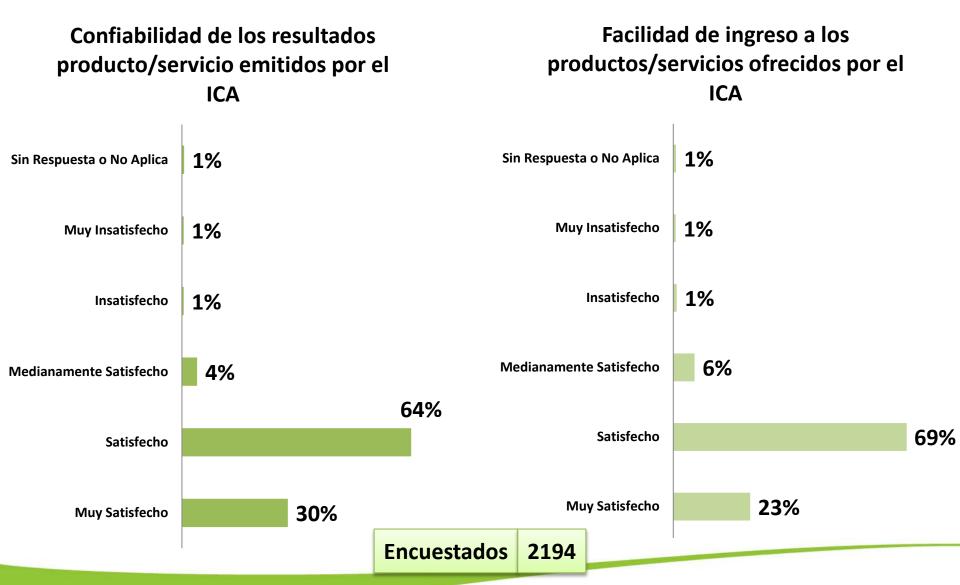
Divulgación y/o anunciación de las MSF (La oportunidad y claridad de la información para la consulta y aplicación de las MSF)



#### **PERMISOS**

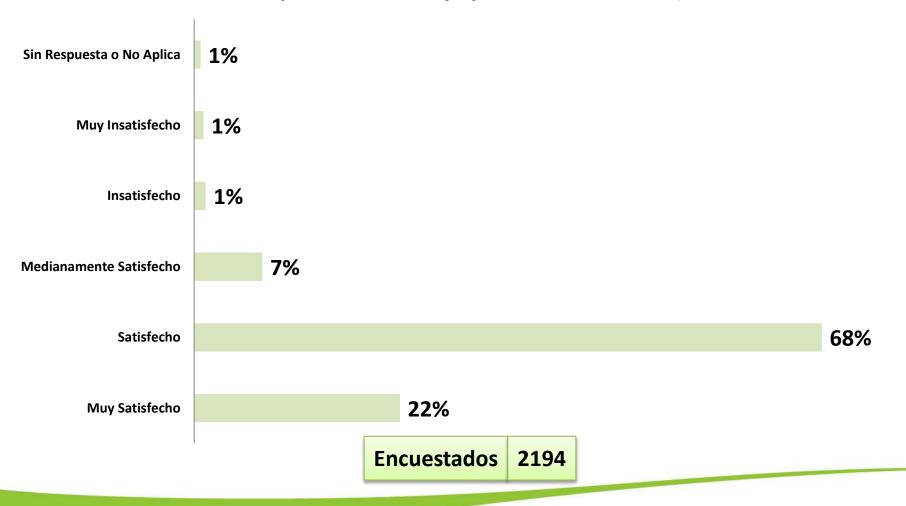


#### **PERMISOS**

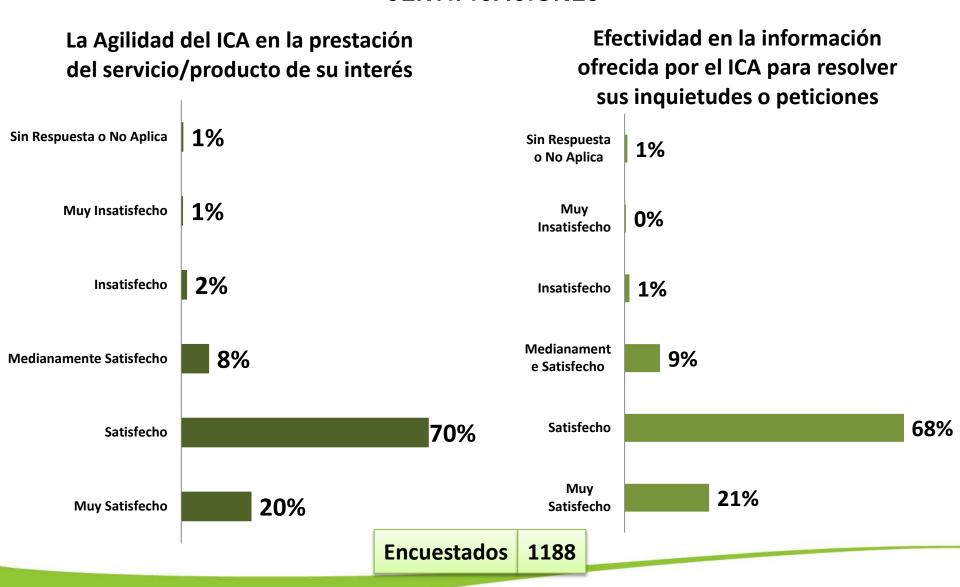


#### **PERMISOS**

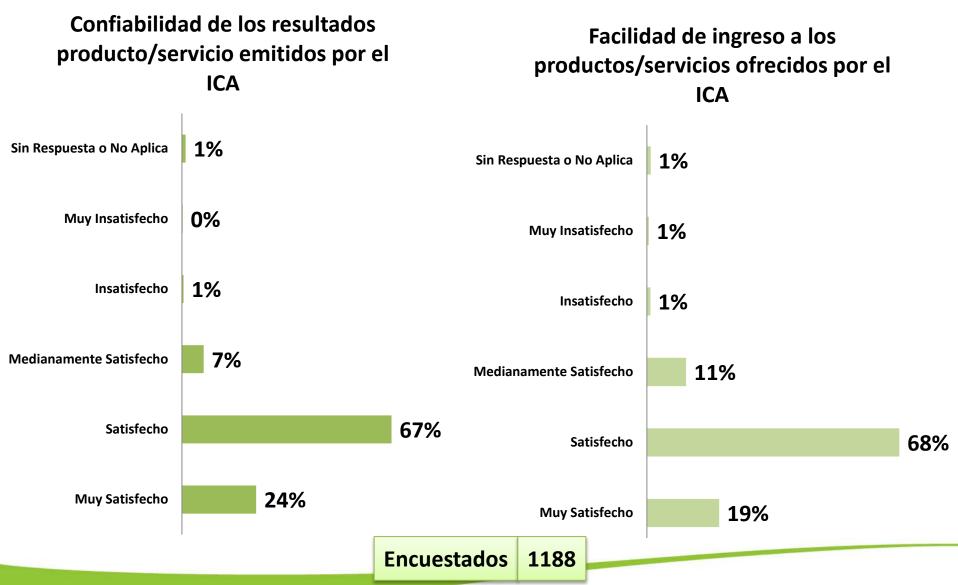
Divulgación y/o anunciación (La oportunidad y claridad de la información para la consulta y aplicación de las MSF )



#### **CERTIFICACIONES**

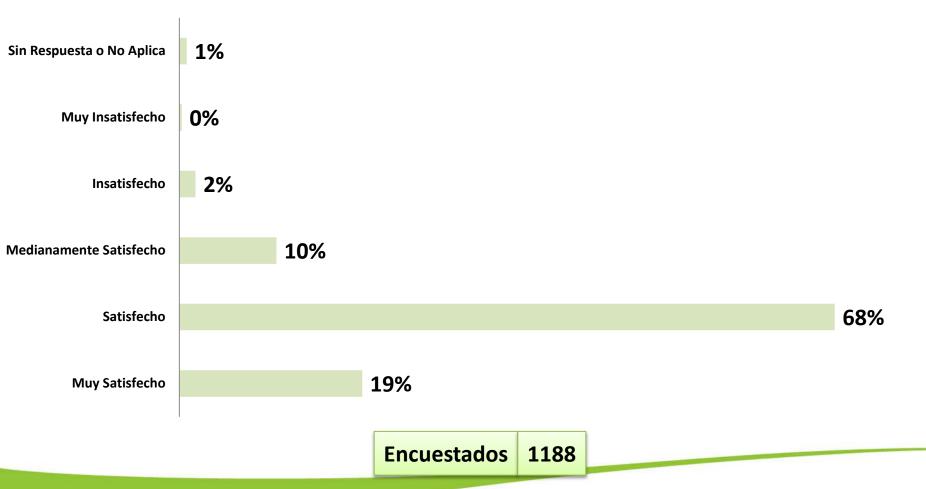


#### **CERTIFICACIONES**

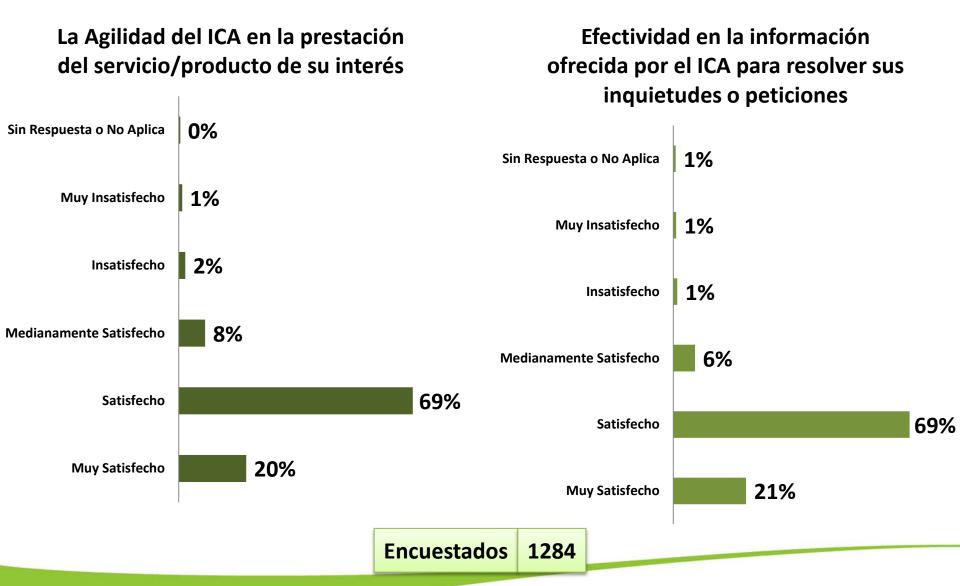


#### **CERTIFICACIONES**

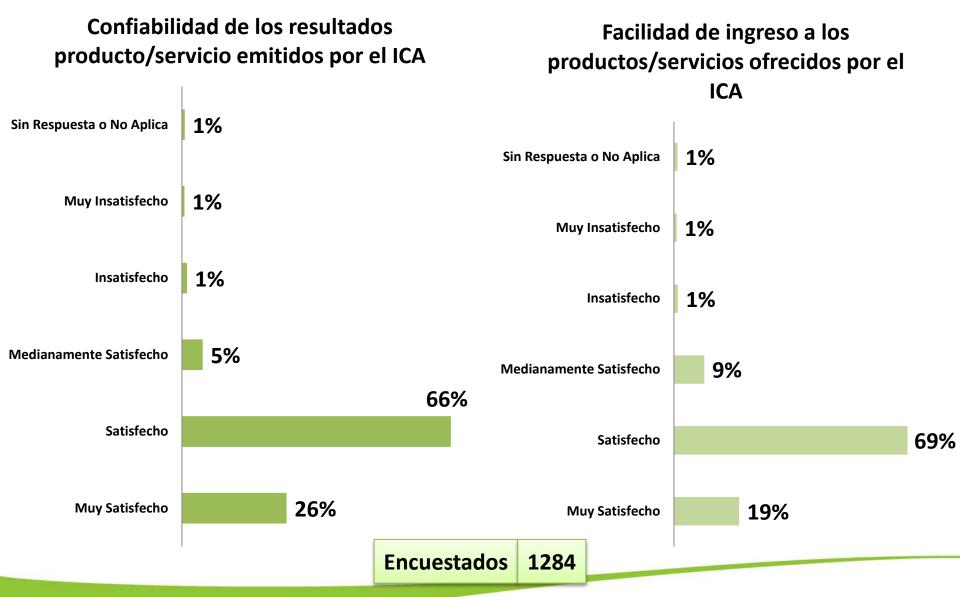
Divulgación y/o anunciación (La oportunidad y claridad de la información para la consulta y aplicación de las MSF )



#### REPORTES DE LABORATORIO

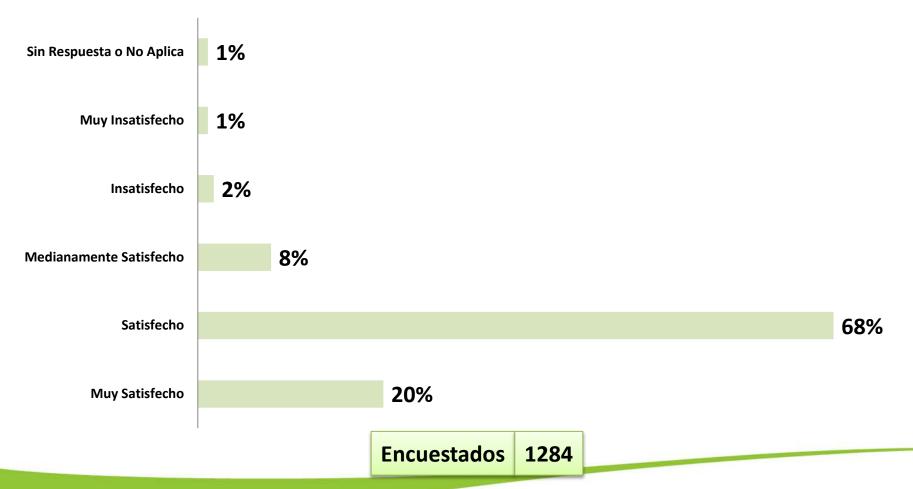


#### REPORTES DE LABORATORIO

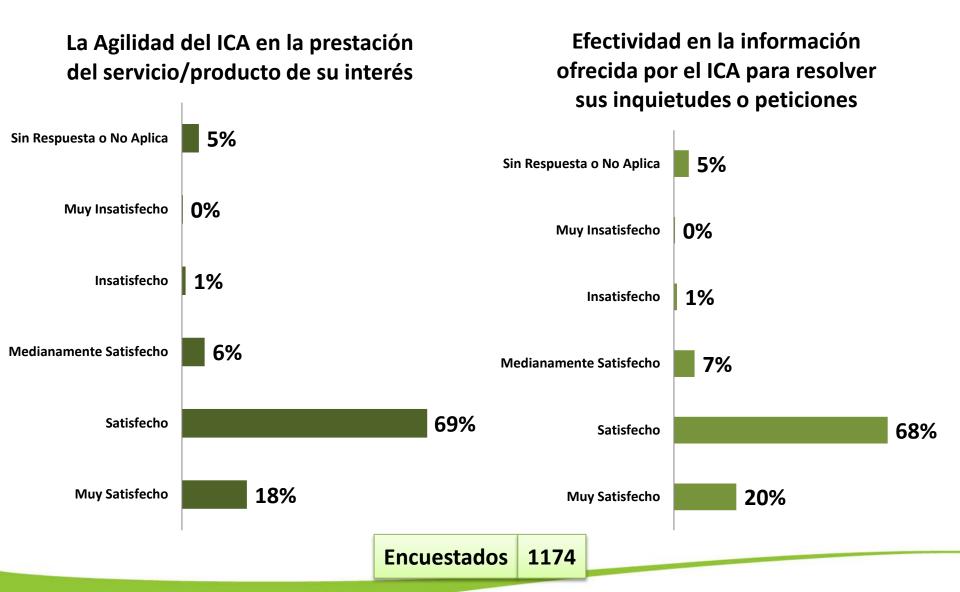


#### REPORTES DE LABORATORIO

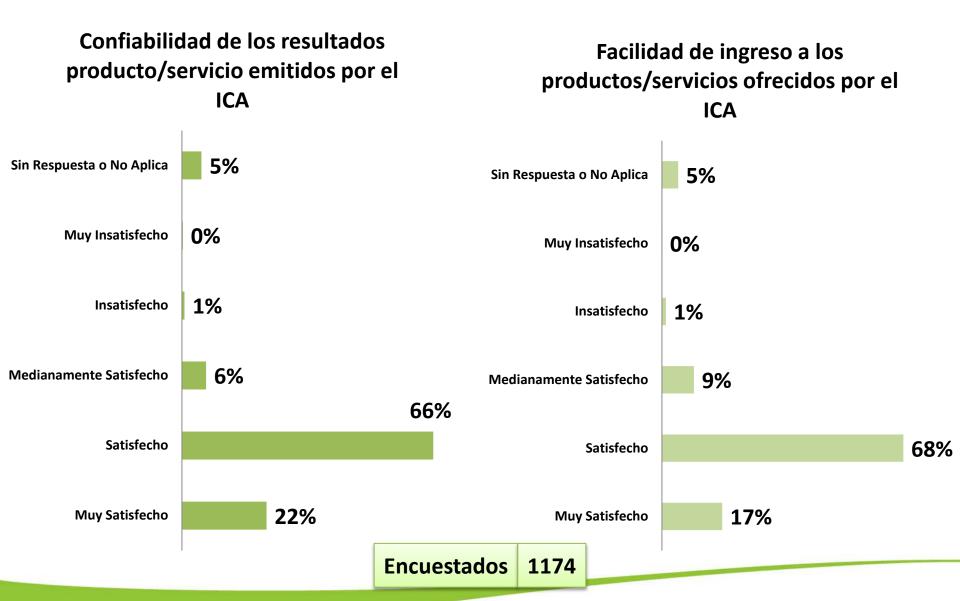
Divulgación y/o anunciación (La oportunidad y claridad de la información para la consulta y aplicación de las MSF )



#### INFORMACIÓN MISIONAL

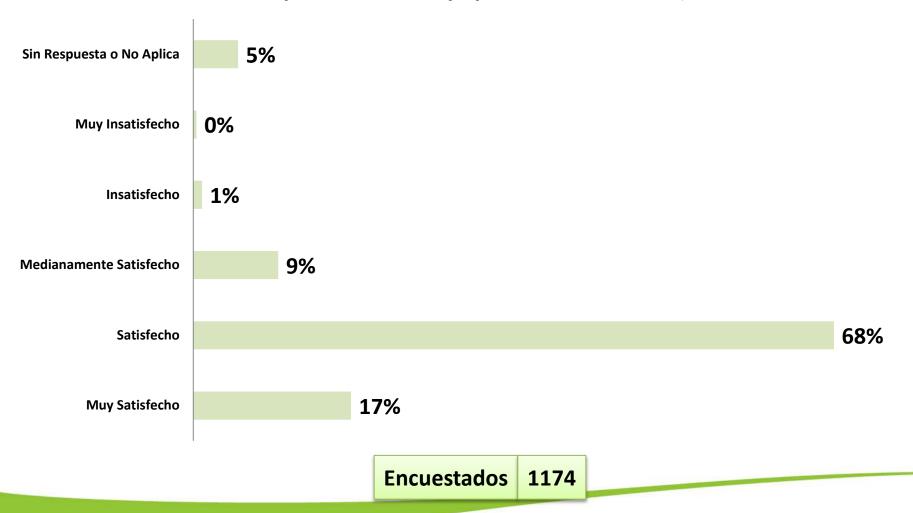


#### INFORMACIÓN MISIONAL

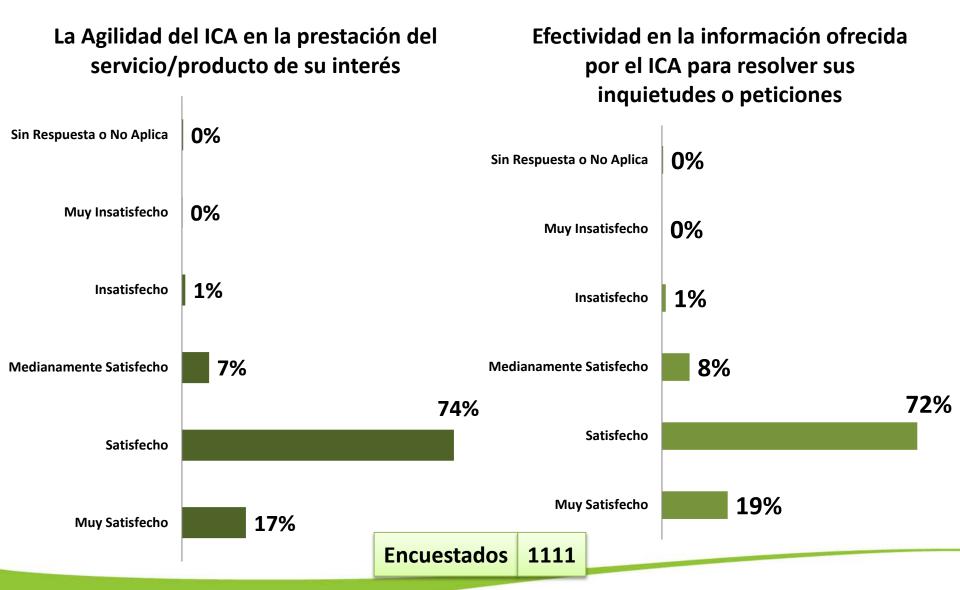


#### INFORMACIÓN MISIONAL

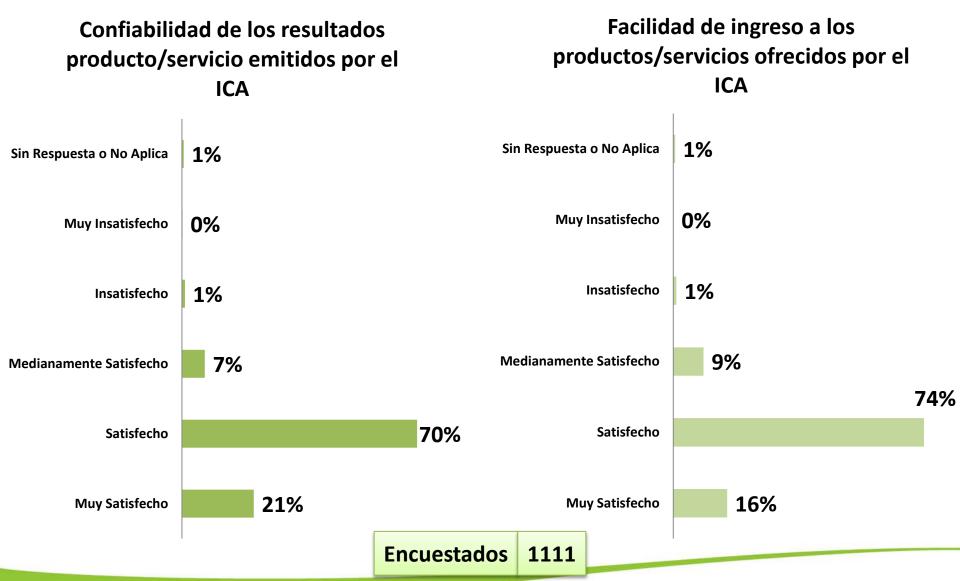
Divulgación y/o anunciación (La oportunidad y claridad de la información para la consulta y aplicación de las MSF )



#### **CONCEPTOS**

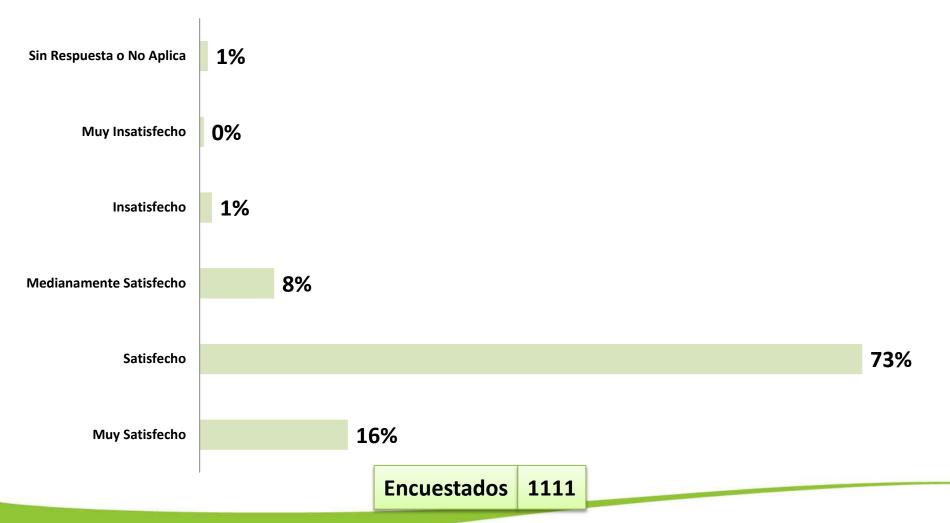


#### **CONCEPTOS**

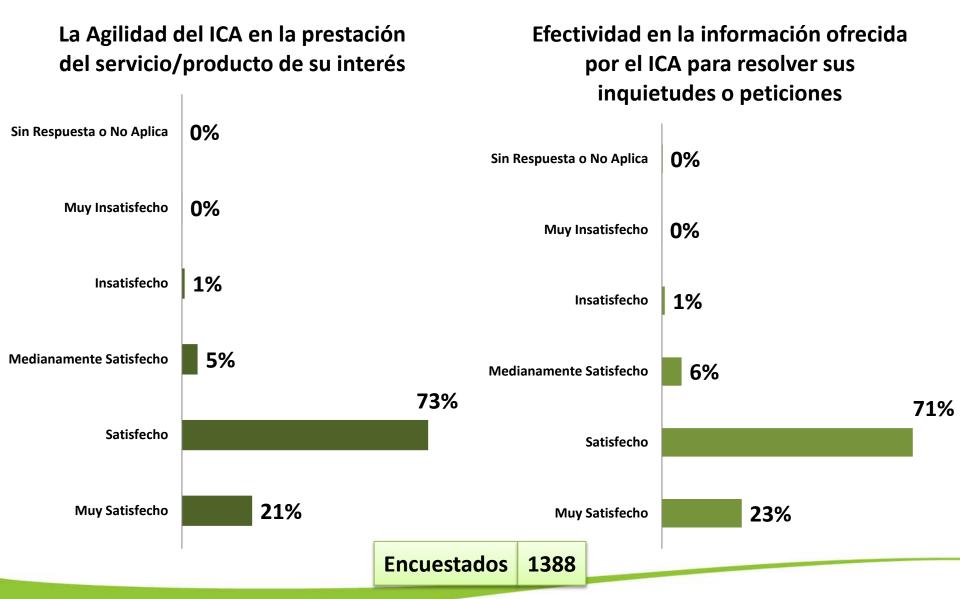


#### **CONCEPTOS**

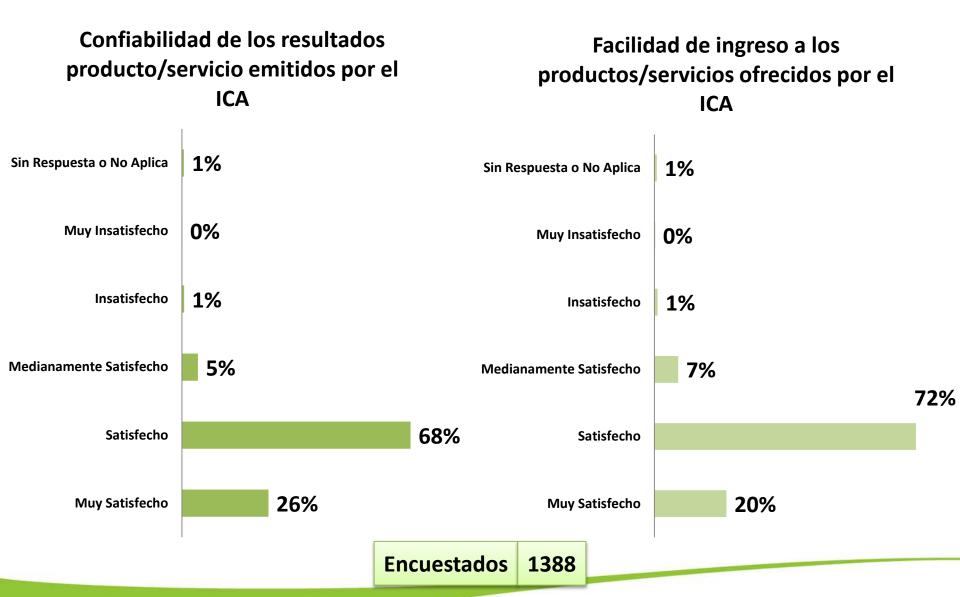
Divulgación y/o anunciación (La oportunidad y claridad de la información para la consulta y aplicación de las MSF )



#### **EDUCOMUNICACIÓN**

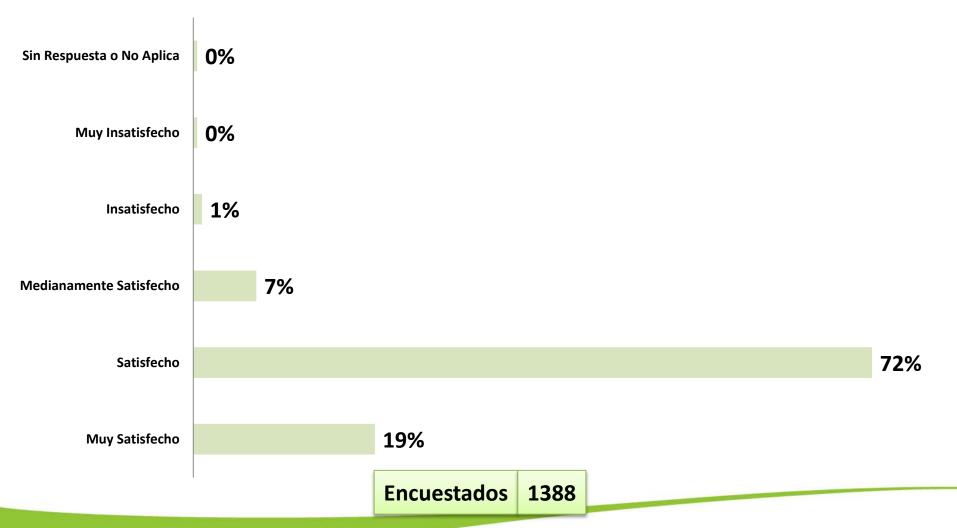


#### **EDUCOMUNICACIÓN**

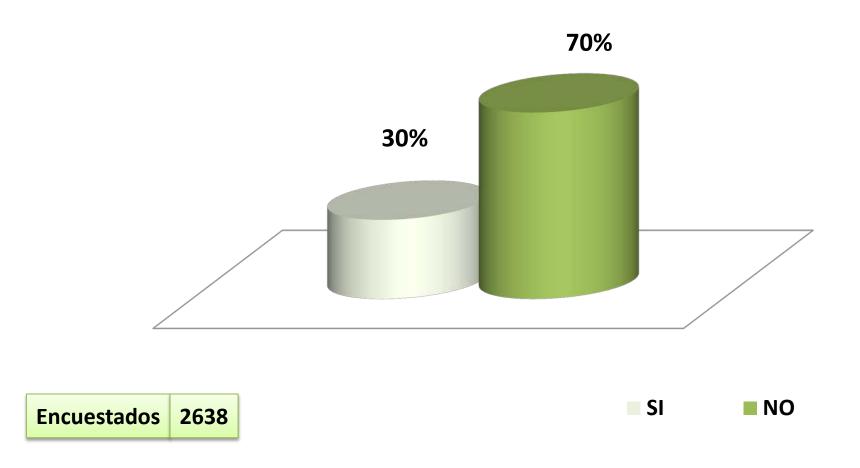


#### **EDUCOMUNICACIÓN**

Divulgación y/o anunciación (La oportunidad y claridad de la información para la consulta y aplicación de las MSF )

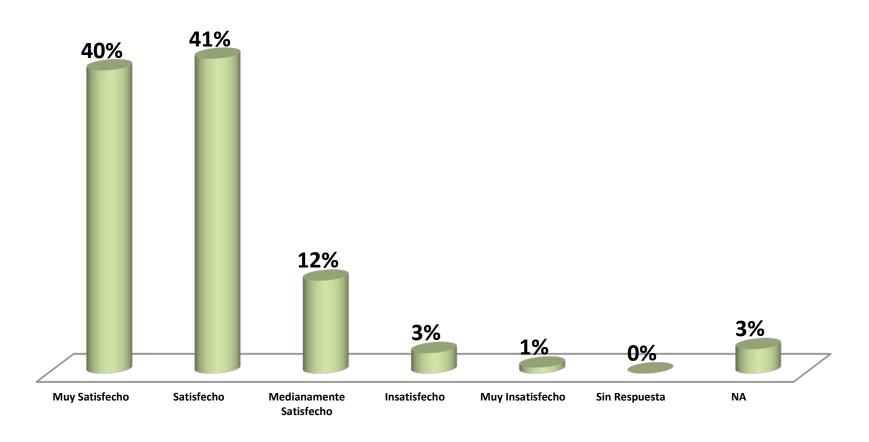


¿Ha realizado consultas en nuestra página web?



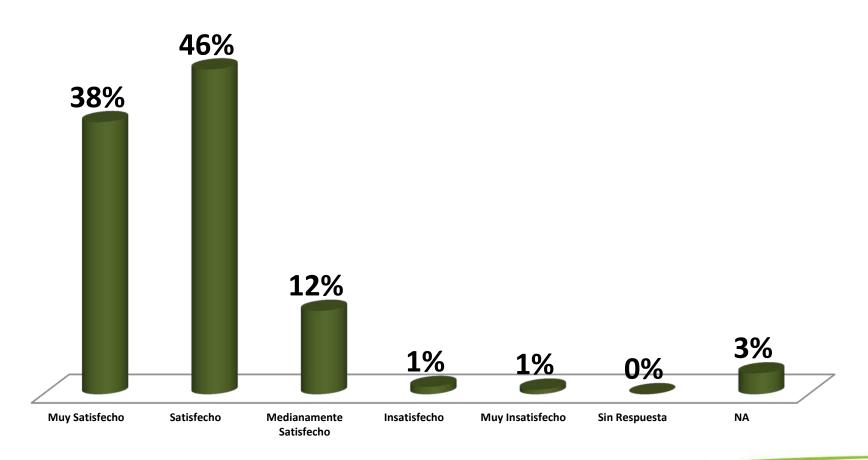
Encuestados 786

#### Facilidad de acceso a la página Web



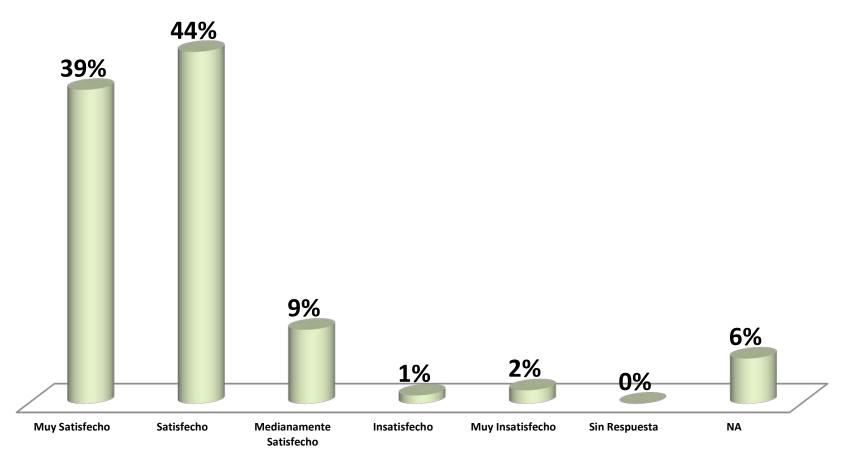
Encuestados 786

#### Utilidad de la información consultada en la página Web



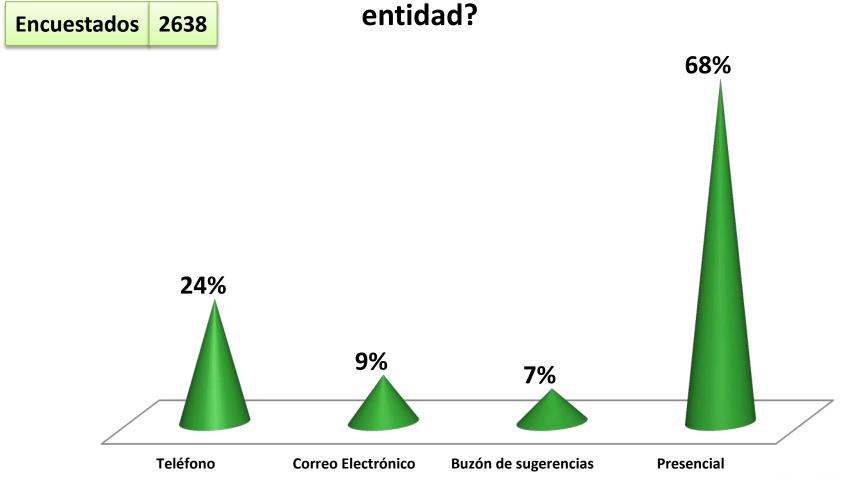
Encuestados 786

#### Confianza en los trámites efectuados por este medio



### **MODULO 4: CANALES DE ATENCIÓN**

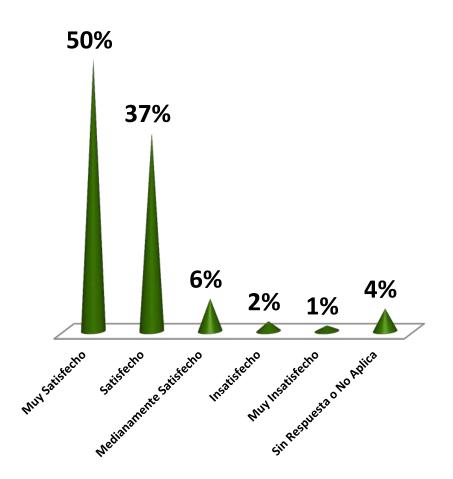
¿Cuál de los siguientes medios ha usado y con que frecuencia en el último año para comunicarse con la



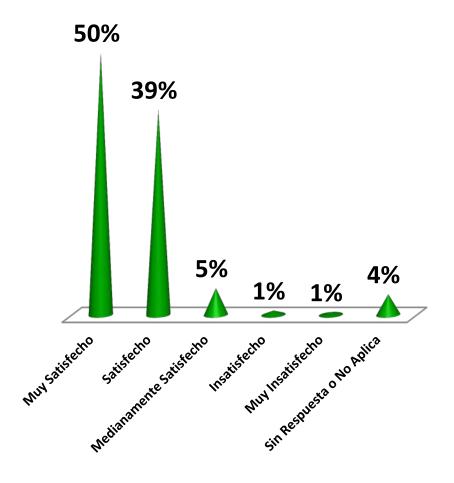
Encuestados 2638

### Satisfacción Canal Presencial

Facilidad de Acceso

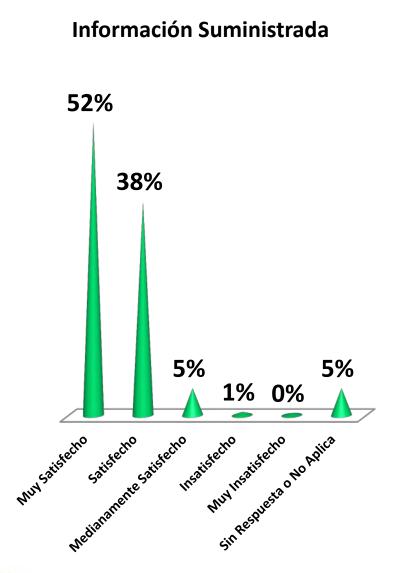


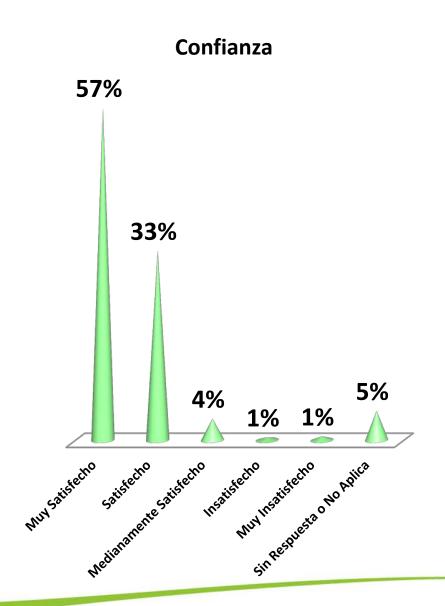
**Oportunidad en la Atención** 



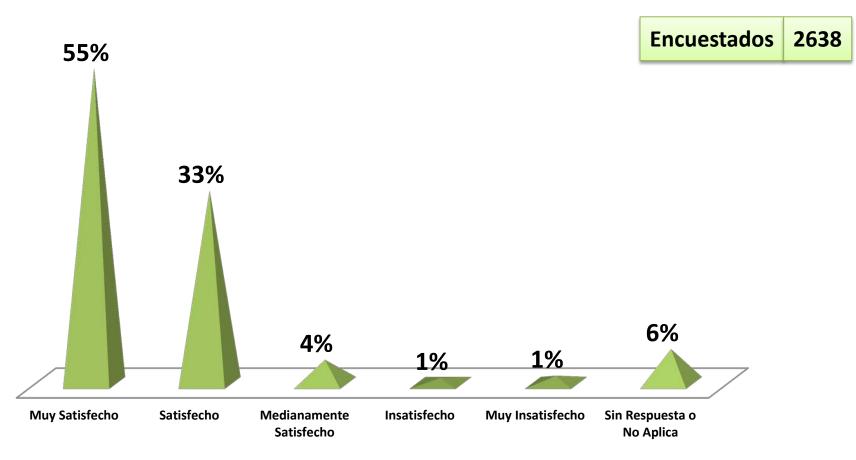
**Encuestados** 2638

### Satisfacción Canal Presencial

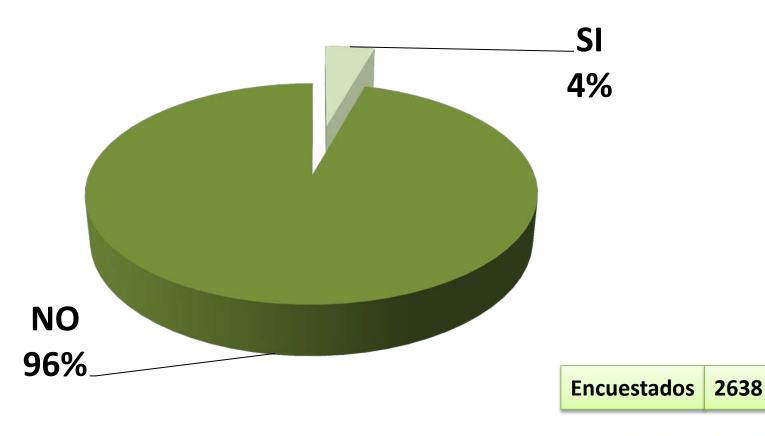




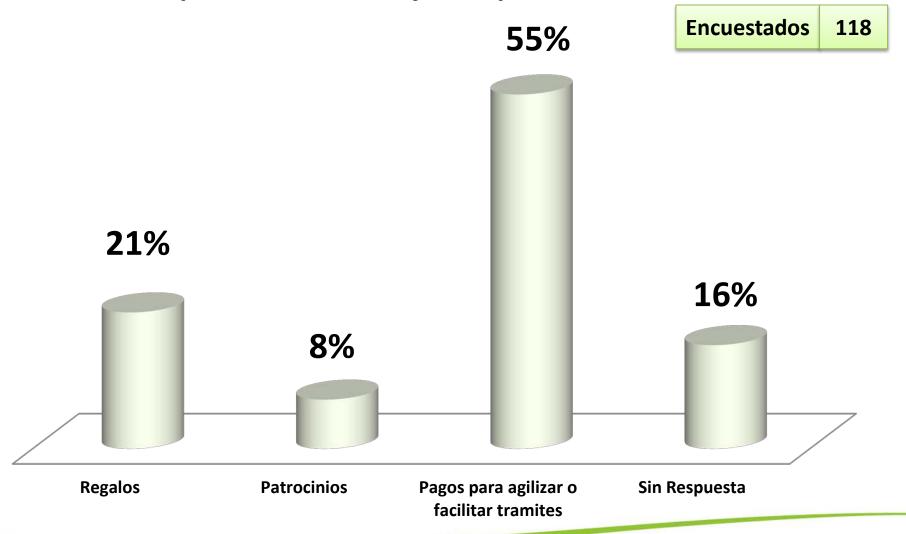
# ¿El Instituto Colombiano Agropecuario cumplió con las necesidades de su última solicitud de manera atenta, cumplida y transparente?



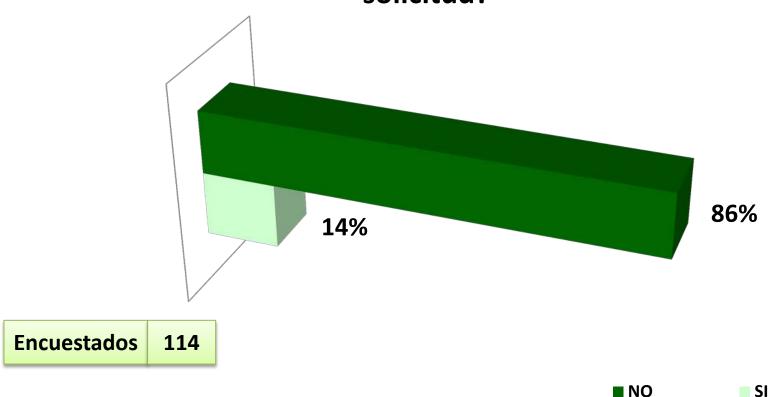
¿Considera usted que se ofrecen sobornos o ejercen presiones en el desarrollo de las actividades y funciones del Instituto Colombiano Agropecuario?



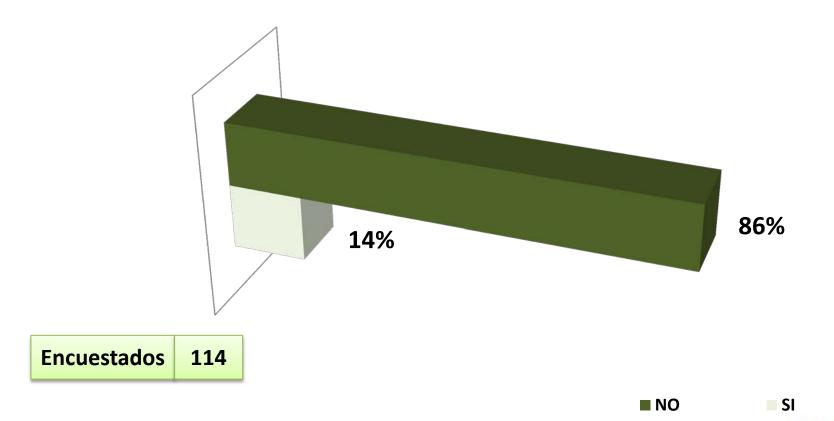
¿Cuáles de las siguientes opciones considera que son usadas para sobornar o ejercer presión?



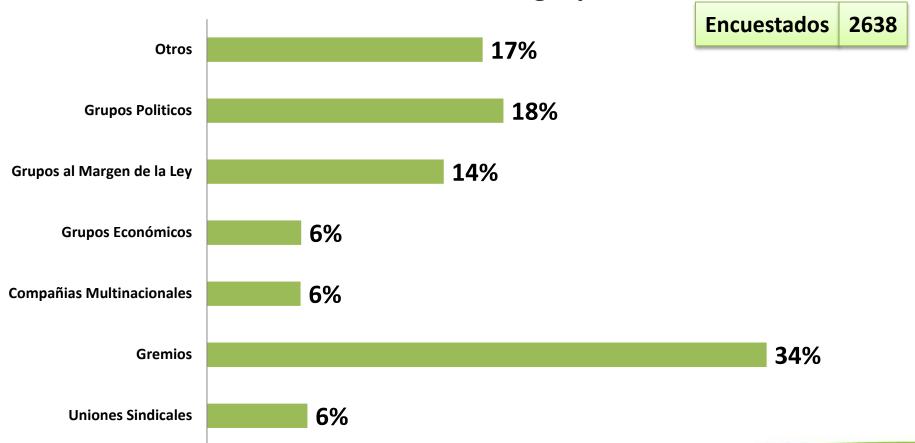
¿Usted ha utilizado algún tipo de retribución o ejercido presión sobre algún funcionario del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, por o para favorecer los trámites o resultados de su solicitud?



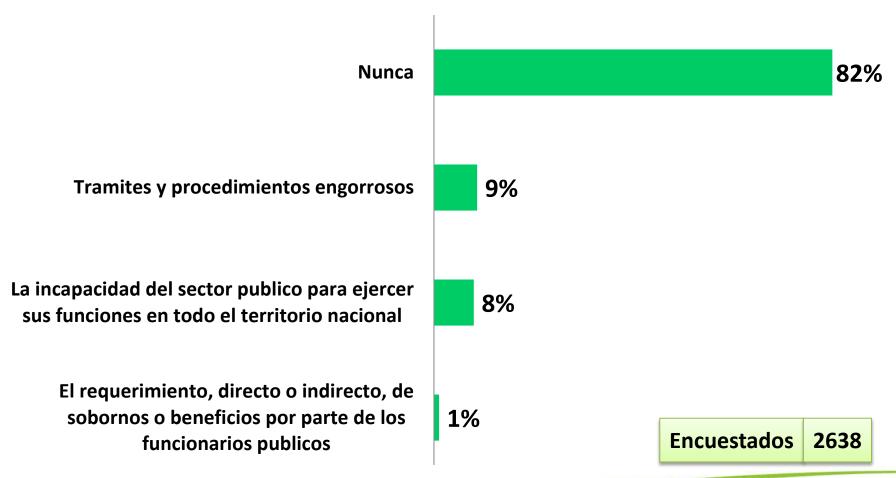
¿Algún funcionario del ICA ha solicitado algún tipo de retribución o ejercido presión para agilizar o favorecer el resultado de su solicitud?



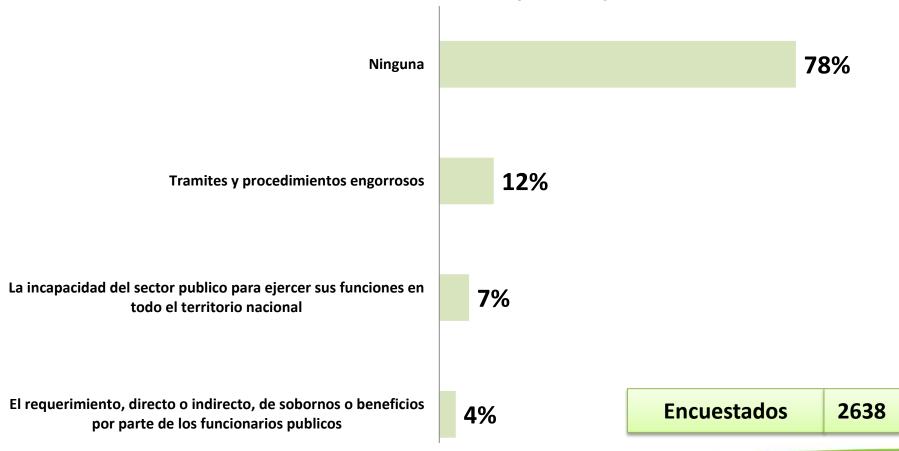
¿Cuál o cuáles de los siguientes actores cree usted que están en capacidad de influenciar o ejercer presión sobre las decisiones del Instituto Colombiano Agropecuario?



¿De las siguientes afirmaciones ¿Ha conocido situaciones en las que el ICA se haya visto involucrado?



¿ En el entorno de las actividades con el sector público, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones considera usted como motivos para dar u ofrecer sobornos o ejercer presión?



# SATISFACCION SECRETARIAS DE AGRICULTURA 2013



## Forma de aplicación de la encuesta

Un formulario para
Secretarios de
Agricultura
Departamental,
aplicada
directamente por los
Gerentes Seccionales



Se Proyecto Realizar 1 encuesta por seccional para cada Secretario-a de Agricultura Departamental ; 32 encuestas.

Aplicada por el Gerente Seccional



Se realizaron en total 23 encuestas, algunas de estas se aplicaron en las audiencias de rendición de cuentas seccionales.

## SECRETARIAS ENCUESTADAS

**AMAZONAS** 

**ATLANTICO** 

CAQUETA

CAUCA

CESAR

CHOCO

CORDOBA

CUNDINAMARCA

**GUAJIRA** 

GUAINIA

**GUAVIARE** 

HUILA

MAGDALENA

NARIÑO

PUTUMAYO

QUINDIO

RISARALDA

**SAN ANDRES** 

**SANTANDER** 

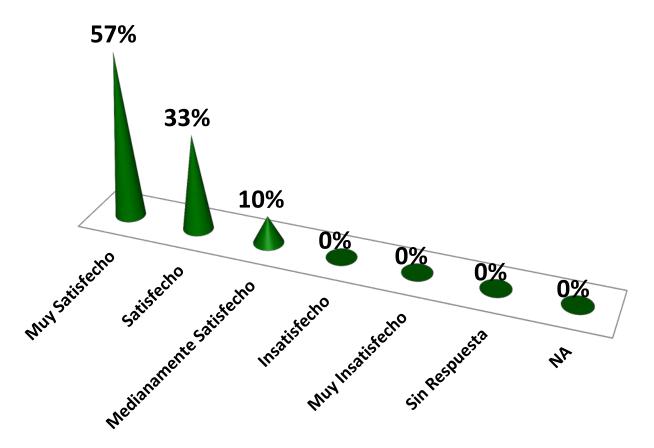
**VAUPES** 

**VICHADA** 

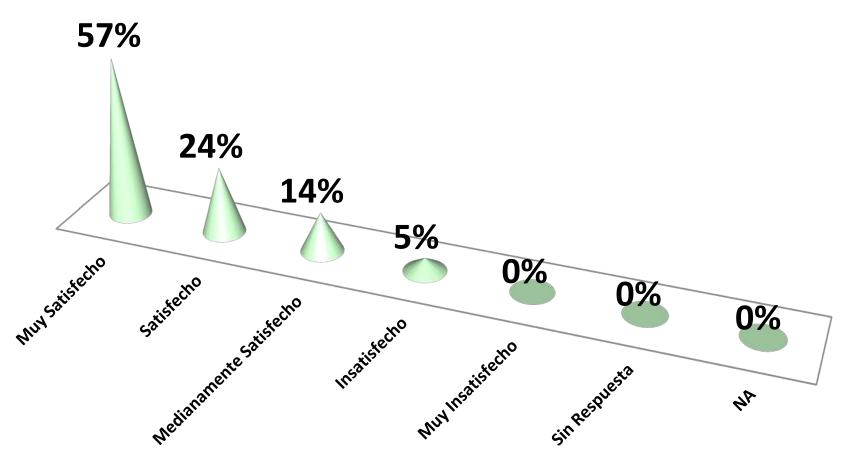
**Total Encuestas** 

21

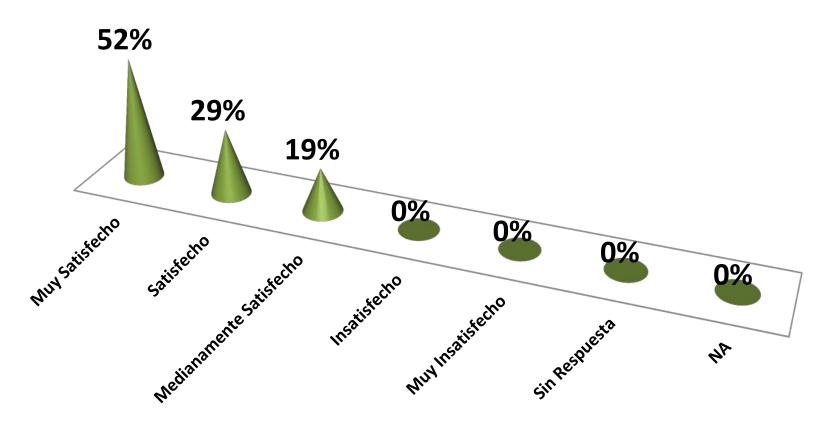
Efectividad de los programas Sanitarios y Fitosanitarios ejecutados por el ICA en el Departamento



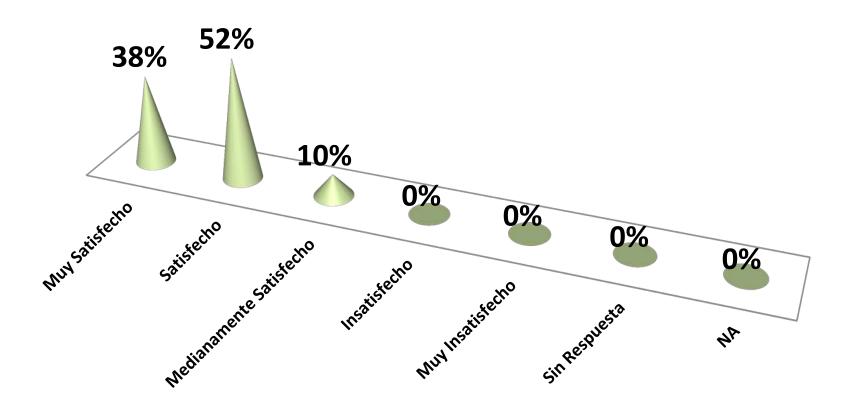
Coordinacion entre el ICA y La Secretaria Departamental de Agricultura



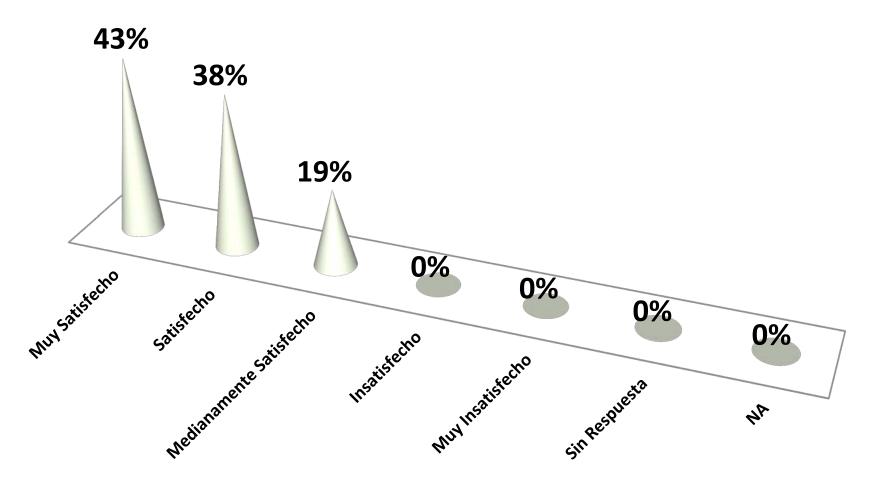
Capacidad del ICA para mantener y mejorar la sanidad agorpecuaria del departamento



Facilidad que tienen los usuarios para acceder a los productos y servicios que presta el ICA



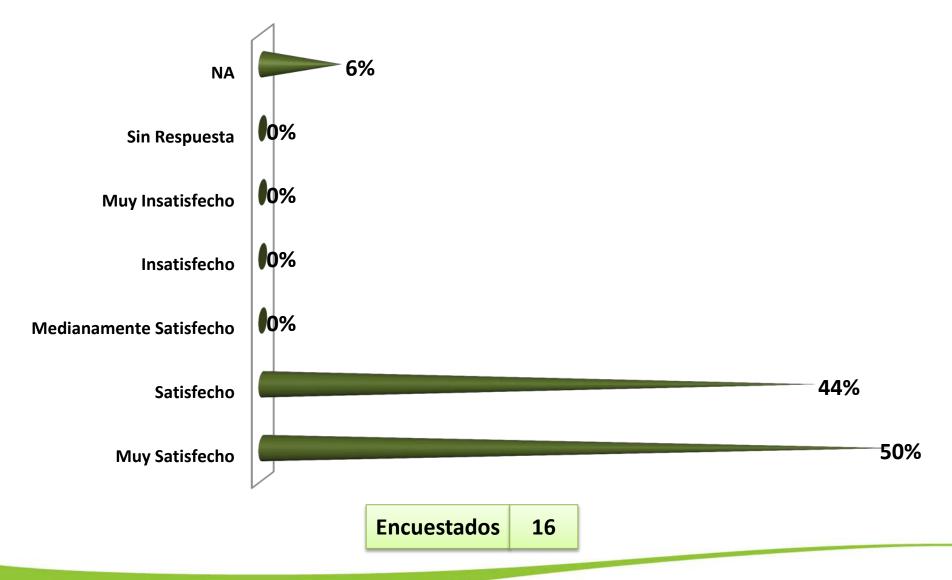
Divulgacion de las medidas Sanitarias y Fitosanitarias



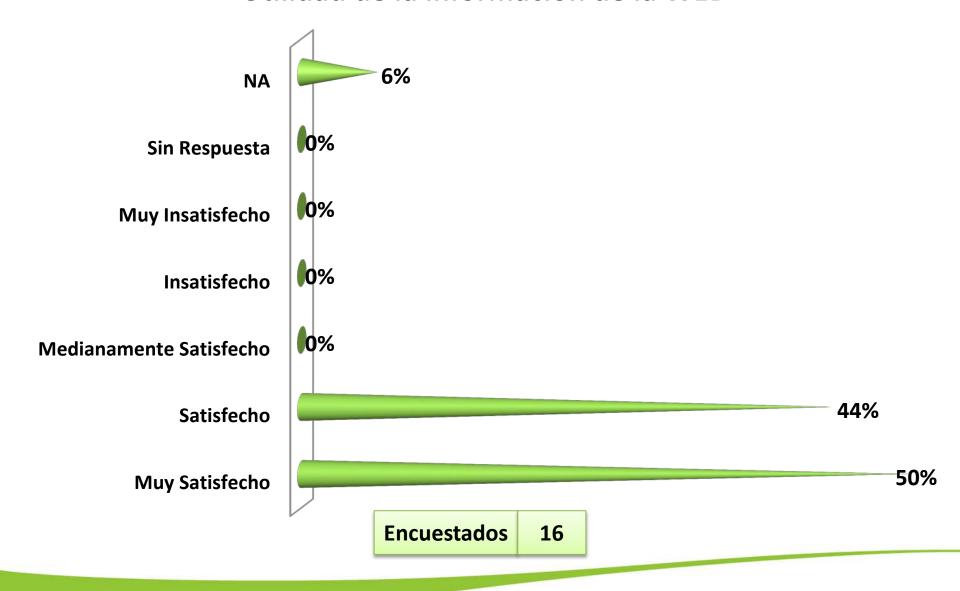
¿Ha realizado consultas en nuestra página web?



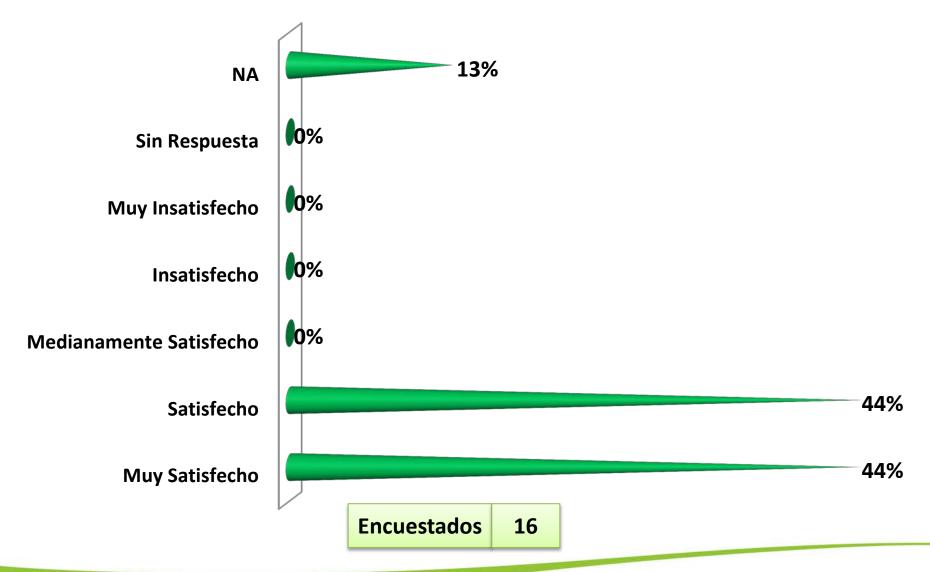
### Informacion disponible en la WEB



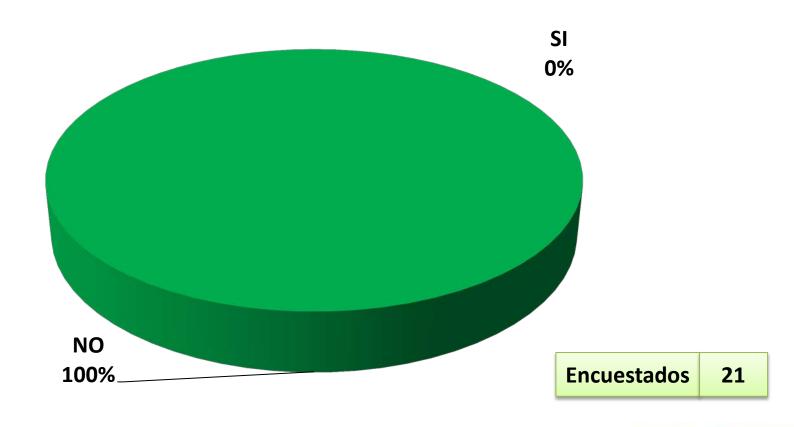
### Utilidad de la informacion de la WEB



Confiabilidad en los tramites realizados a traves de la pagina



¿Considera usted que se ofrecen sobornos o ejercen presiones en el desarrollo de las actividades y funciones del Instituto Colombiano Agropecuario?



# SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013



## Forma de aplicación de la encuesta

Un formulario para
Grupos de Interés,
aplicado de forma
escrita a los
asistentes a las
audiencias de
rendición de cuentas
seccionales



Se proyecto encuestar a los asistentes a las audiencias de rendición de cuentas llevadas a cabo en las Seccionales Atlantico, Quindio, Huila, Santander y Meta



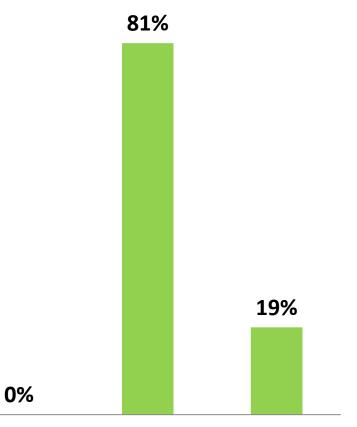
Se realizaron 84 encuestas a grupos de interés asistentes a las audiencias de rendición de cuentas seccionales de Atlantico, Quindio, Huila, Santander y Meta

### Modulo 1:INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

**Encuestados** 8

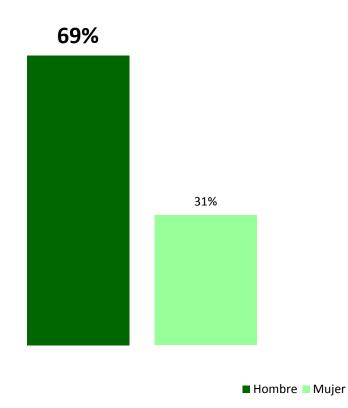
84

## Usuarios Por Edad Grupos de Interes



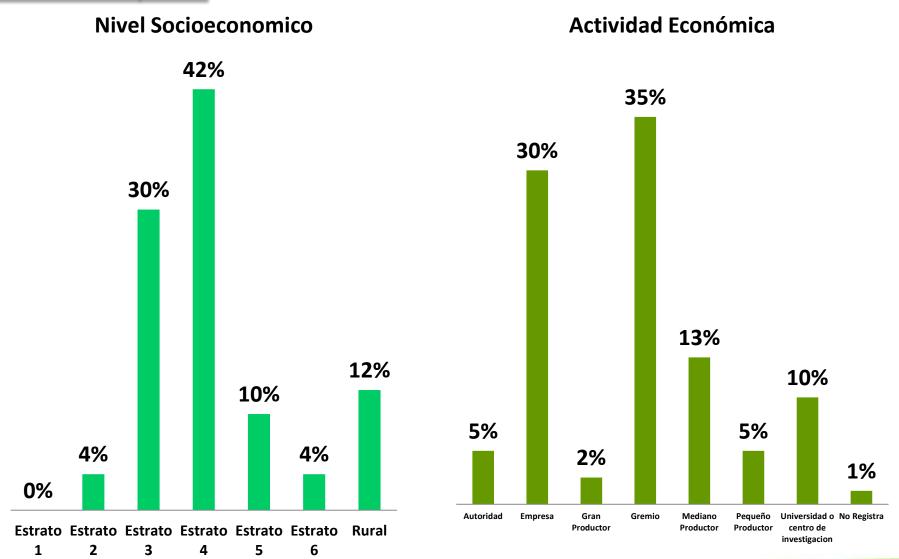
Menor de 18 años Entre 18 y 59 años Mayor a 60 años

#### **Usuarios Por Genero**





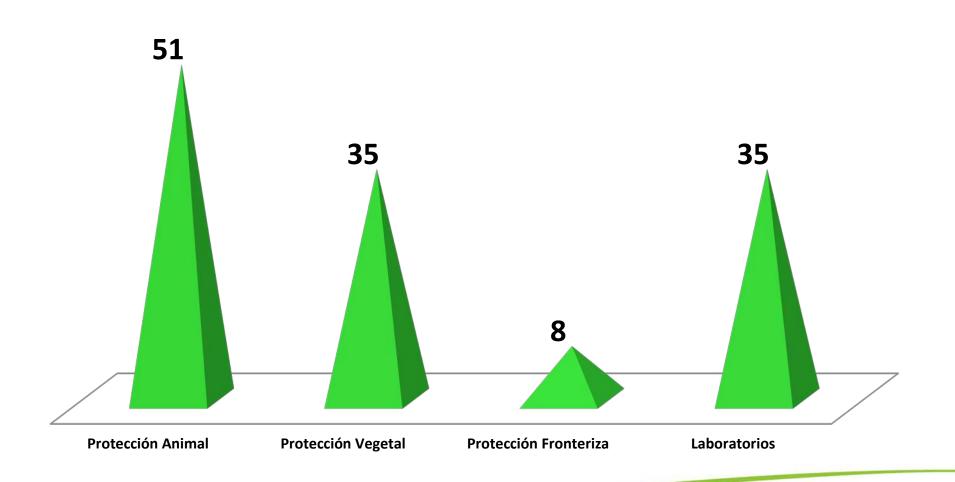
### Modulo 1:INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA



**Encuestados** 84

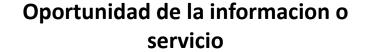
### Modulo 1:INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

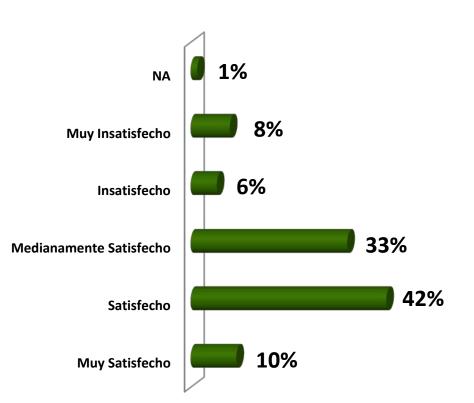
¿De cual de las siguientes areas del ICA es usted usuario?



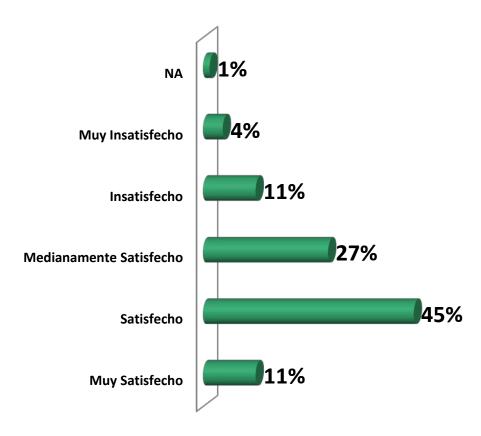
### **MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013**

### MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS



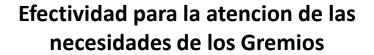


#### Acceso a la Informacion o servicio

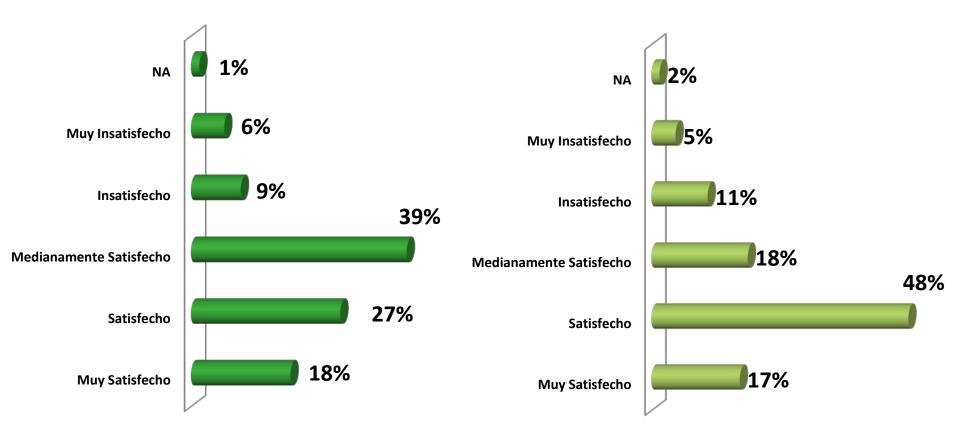


### **MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013**

#### MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS



Posibilidad de participacion que les ofrece el ICA en los espacios y mecanismos de comunicación e interlocucion

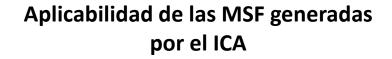


**Encuestados** 

84

### **MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013**

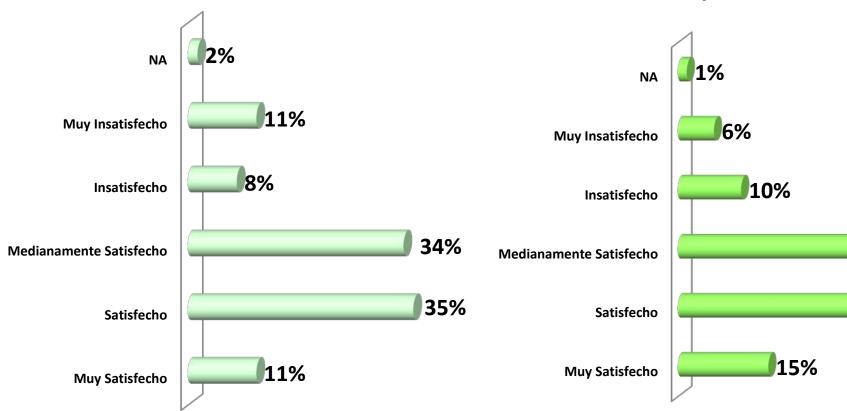
### MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS



Capacidad de las MSF para mejorar el status sanitario o fitosanitario del pais

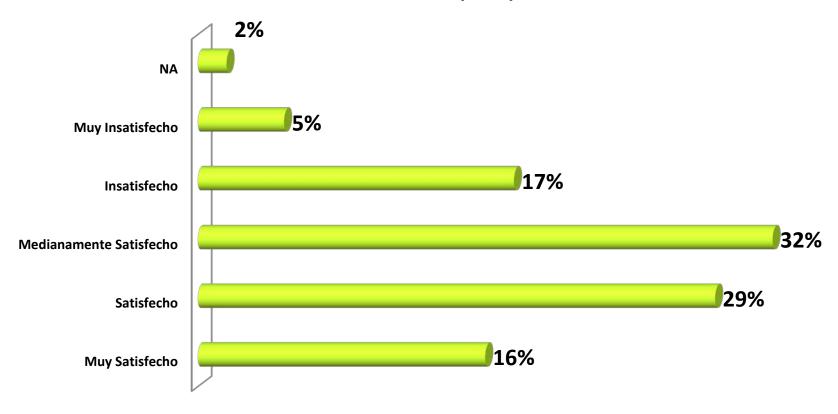
35%

32%

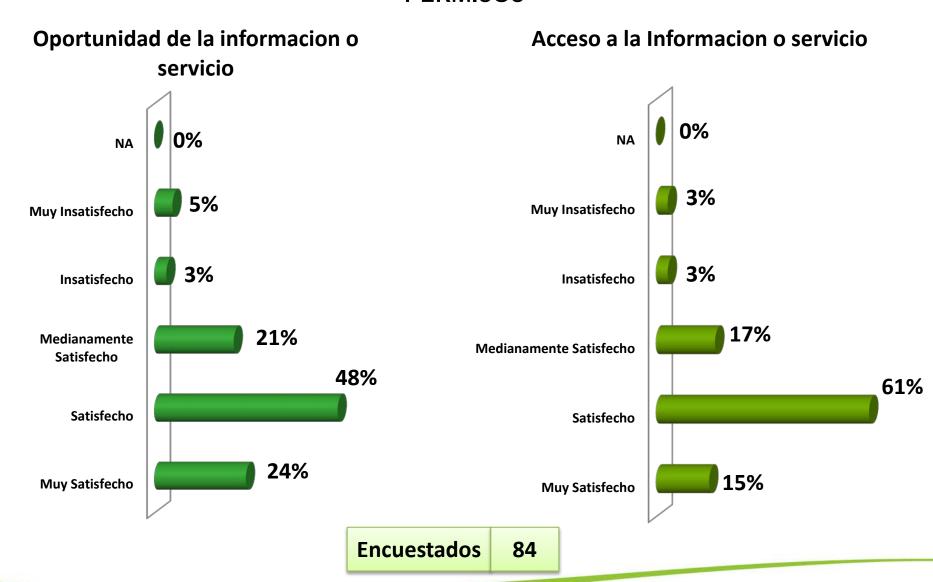


# MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 MEDIDAS SANITARIAS Y FITOSANITARIAS

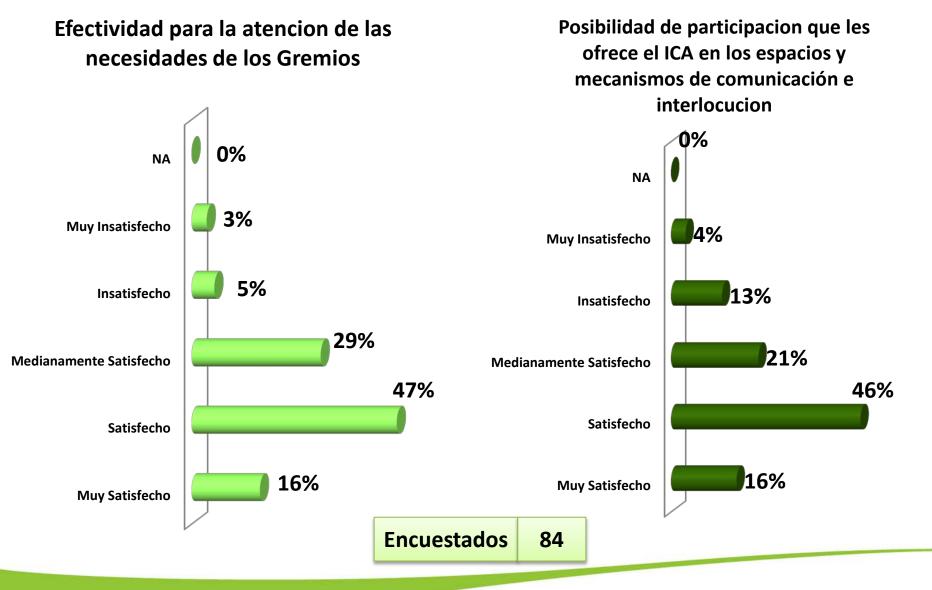
Apoyo del ICA a traves de sus funciones para la apertura de nuevos mercados (MSF)



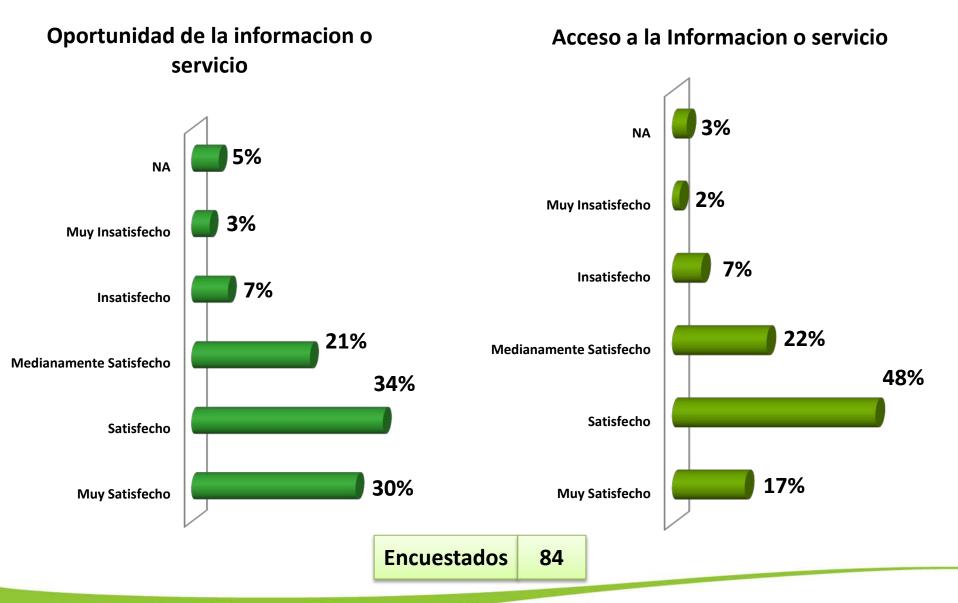
## MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 PERMISOS



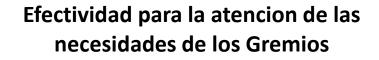
## MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 PERMISOS

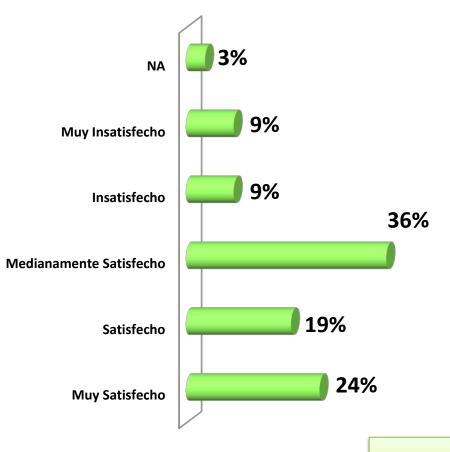


## MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 CERTIFICACIONES

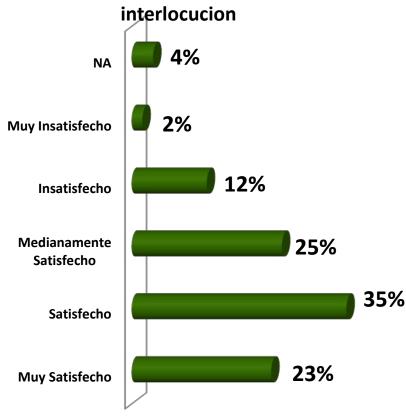


### MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 CERTIFICACIONES





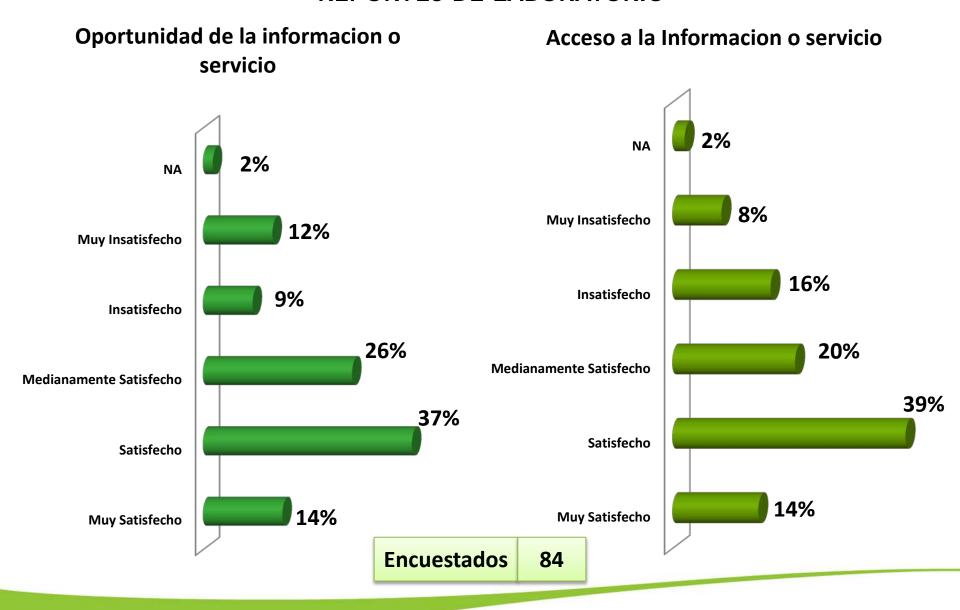
Posibilidad de participacion que les ofrece el ICA en los espacios y mecanismos de comunicación e



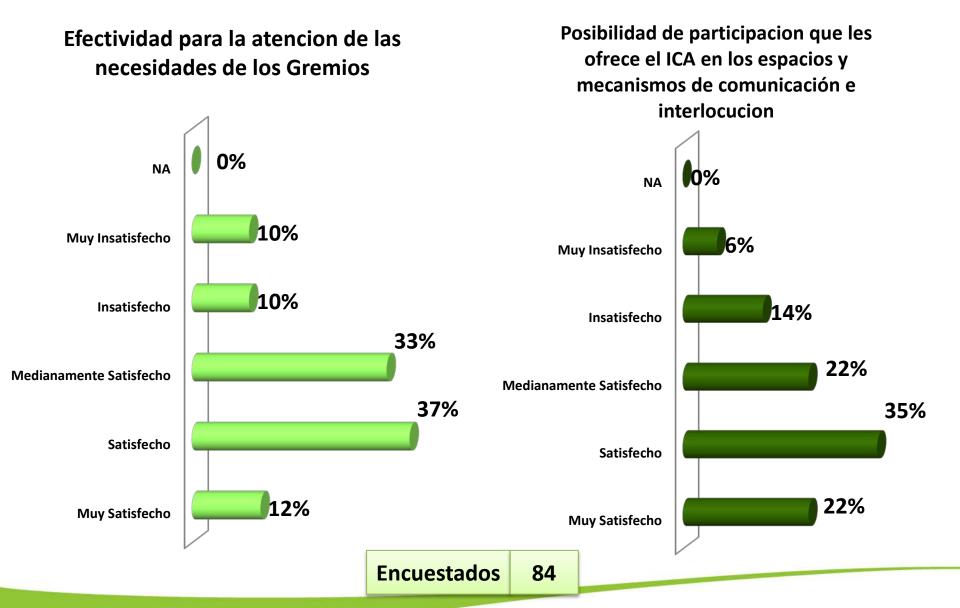
**Encuestados** 

84

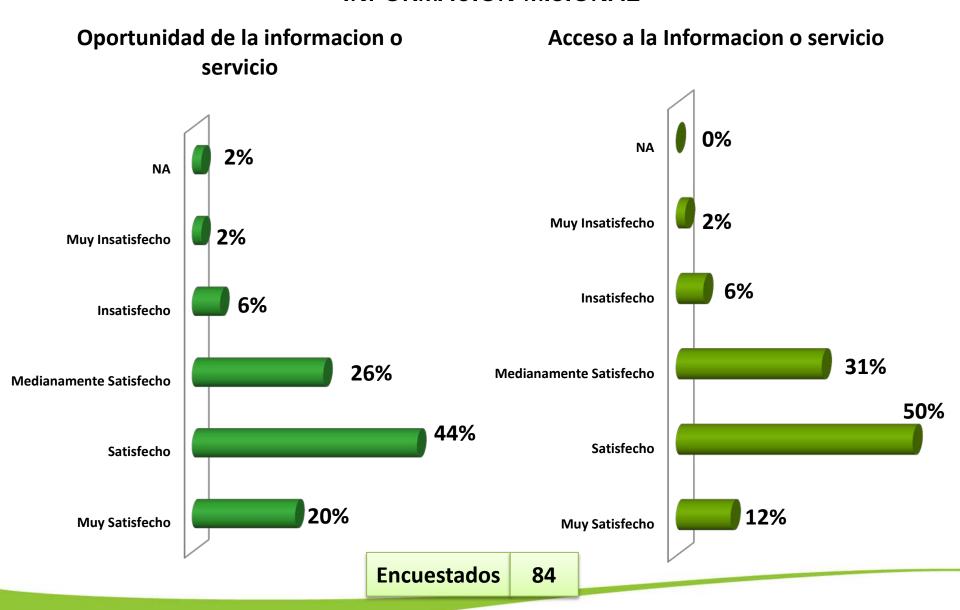
## MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 REPORTES DE LABORATORIO



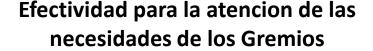
## MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 REPORTES DE LABORATORIO



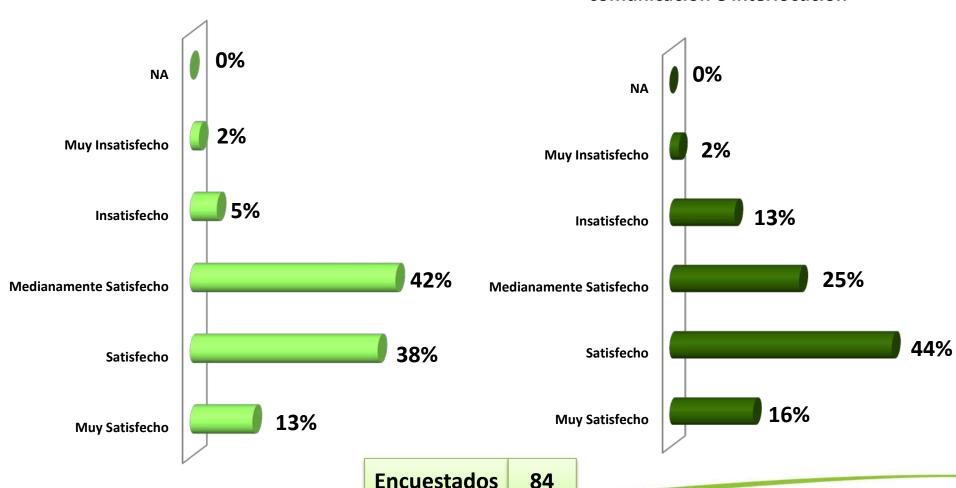
# MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 INFORMACION MISIONAL



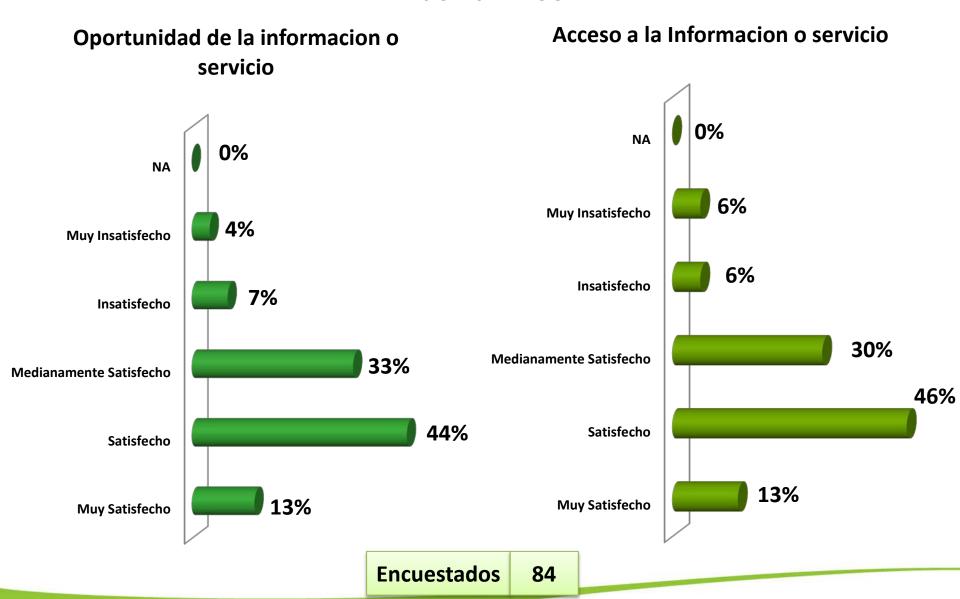
# MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 INFORMACION MISIONAL



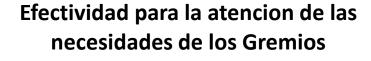
Posibilidad de participacion que les ofrece el ICA en los espacios y mecanismos de comunicación e interlocucion



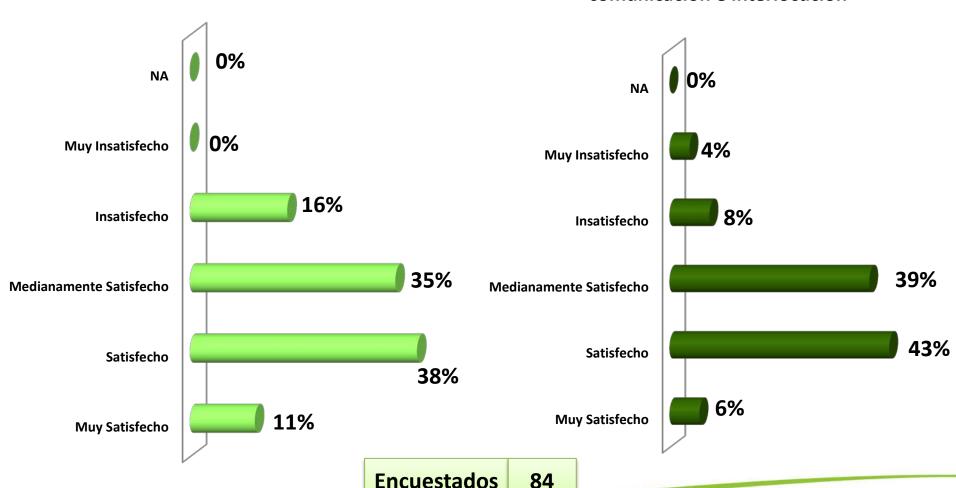
# MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 CONCEPTOS



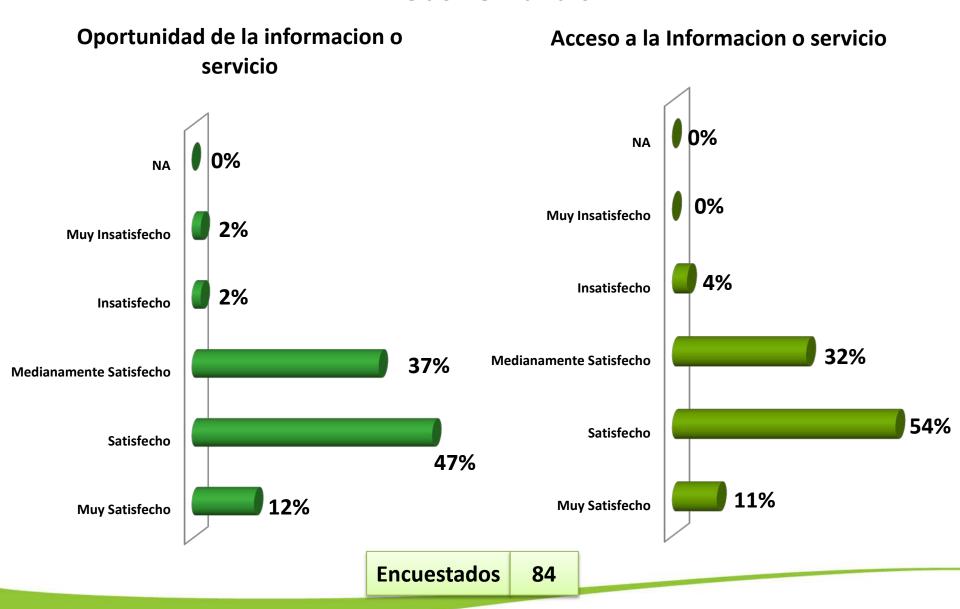
# MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 CONCEPTOS



Posibilidad de participacion que les ofrece el ICA en los espacios y mecanismos de comunicación e interlocucion



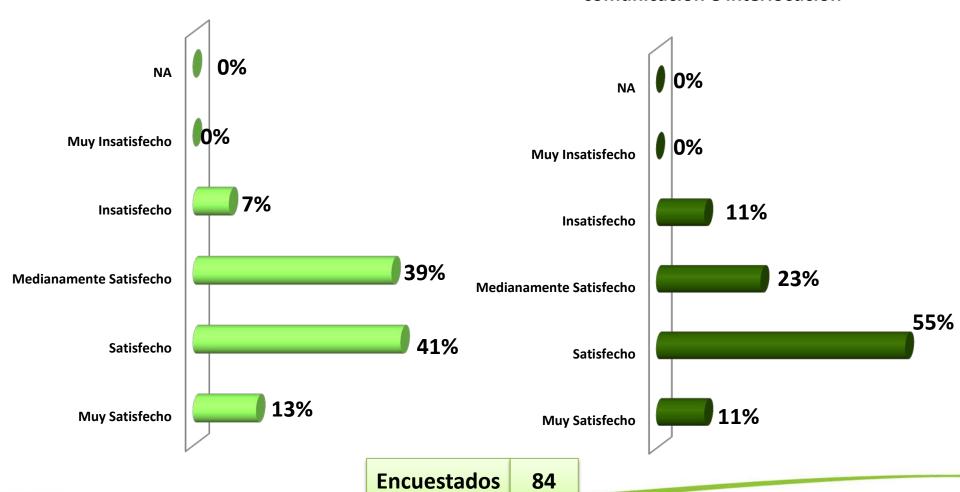
### MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 EDUCOMUNICACION



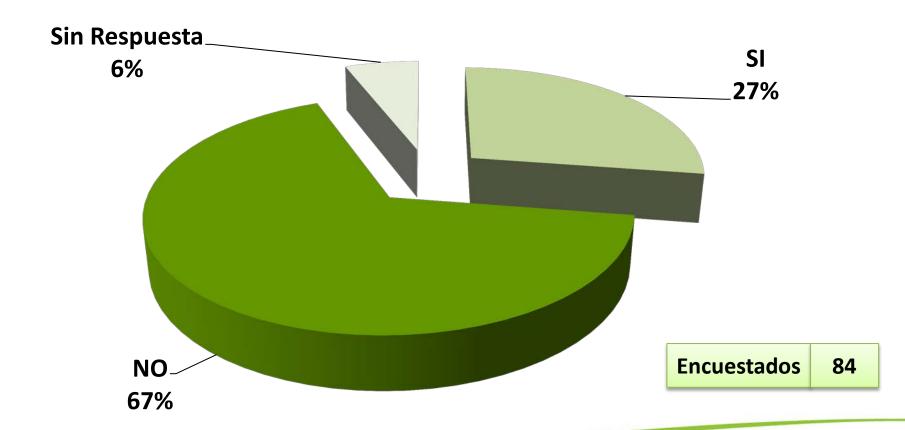
# MODULO 2 : SATISFACCION GRUPOS DE INTERES 2013 EDUCOMUNICACION

Efectividad para la atencion de las necesidades de los Gremios

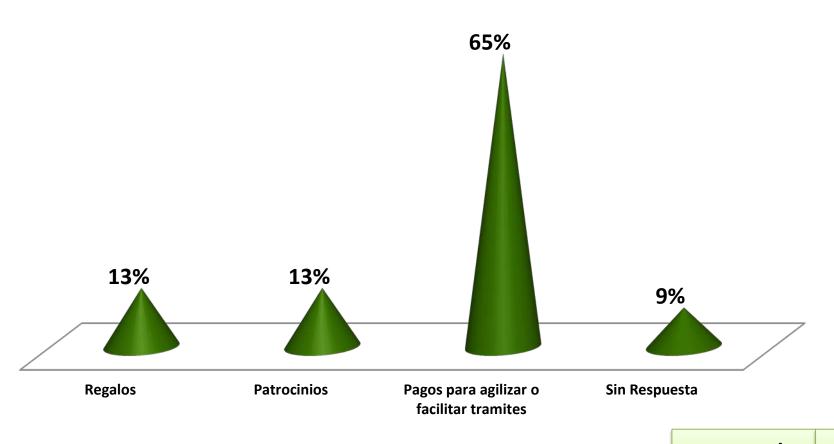
Posibilidad de participacion que les ofrece el ICA en los espacios y mecanismos de comunicación e interlocucion



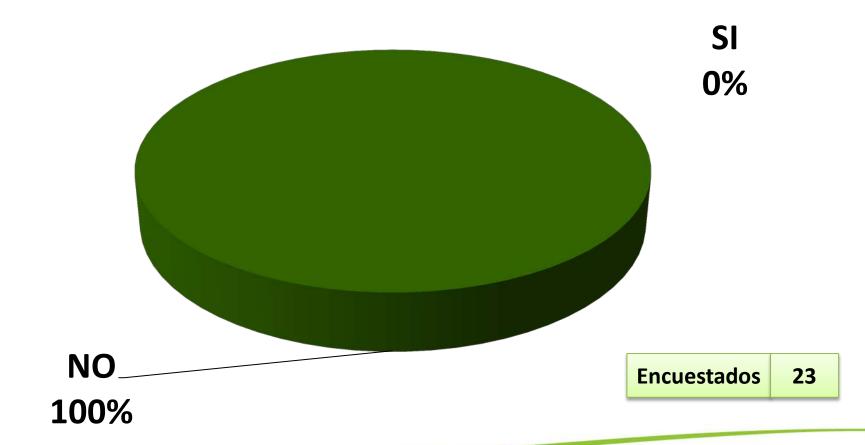
¿Considera usted que se ofrecen sobornos o ejercen presiones en el desarrollo de las actividades y funciones del Instituto Colombiano Agropecuario?



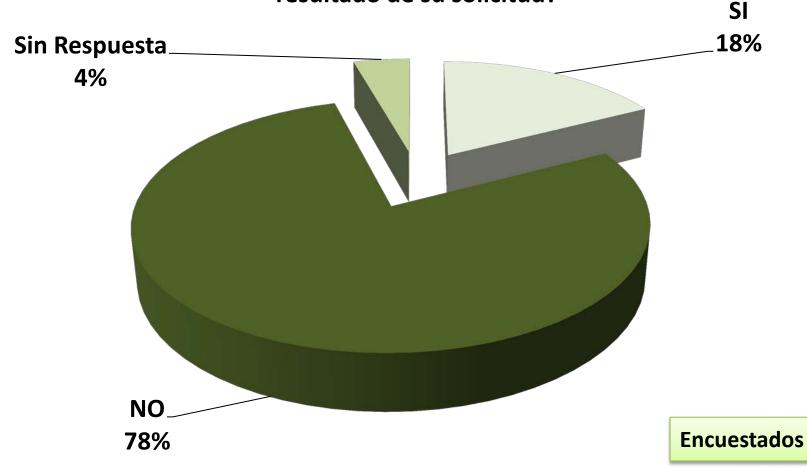
¿Cuáles de las siguientes opciones considera que son usadas para sobornar o ejercer presión?



¿Usted ha utilizado algún tipo de retribución o ejercido presión sobre algún funcionario del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, por o para favorecer los trámites o resultados de su solicitud?

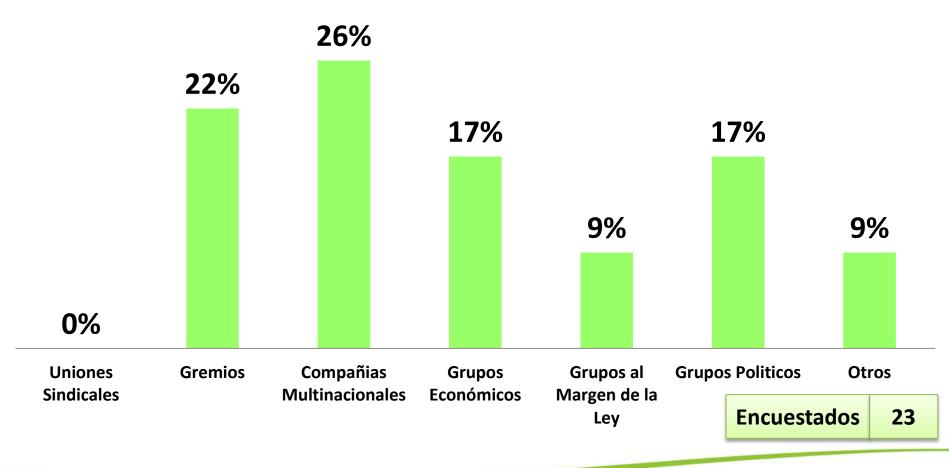


¿Algún funcionario del ICA ha solicitado algún tipo de retribución o ejercido presión para agilizar o favorecer el resultado de su solicitud?

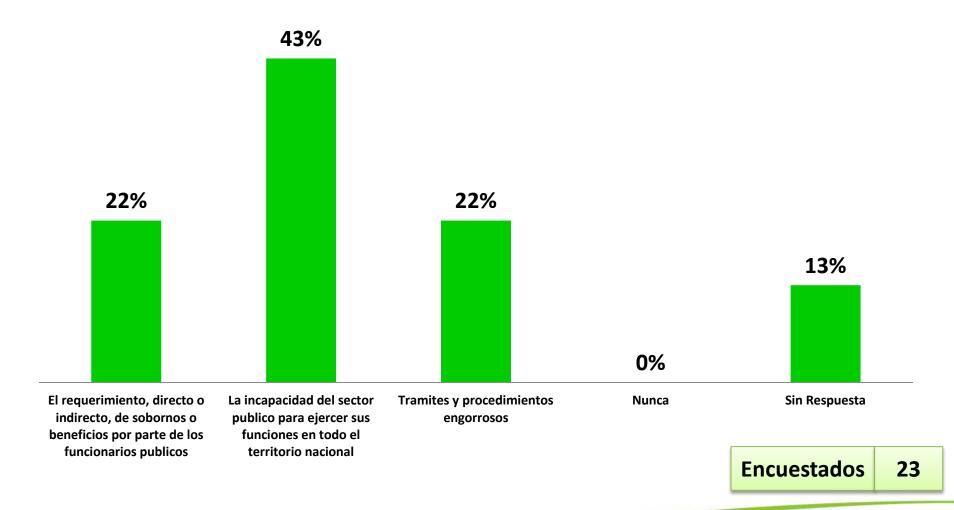


23

¿Cuál o cuáles de los siguientes actores cree usted que están en capacidad de influenciar o ejercer presión sobre las decisiones del Instituto Colombiano Agropecuario?



De las siguientes afirmaciones ¿Ha conocido situaciones en las que el ICA se haya visto involucrado?



En el entorno de las actividades con el sector público, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones considera usted como motivos para dar u ofrecer sobornos o ejercer presión?

