



CORPORACIÓN GAIA – AGUA
INFORME Y ANÁLISIS



CONTRATO GGC-138-2017

OBJETO "ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO,
PERCEPCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIOS"

ELABORADO POR CORPORACIÓN GAIA-AQUA

DICIEMBRE DE 2017



PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

Conocer el nivel de satisfacción del usuario, percepción y calidad del servicio brindado por el ICA para identificar los productos que necesiten atención, relacionados con los siguientes componentes:

- Componente de Estrategia y Gobierno, directamente en el área de Apoyo a la gestión en un contexto global.
- Componente de Servicios, busca saber cuál es la percepción y la calidad del servicio ofrecidos por el ICA, se propone el modelo de variables latentes.
- Componente de Trámites, pretende establecer los lineamientos para la mejora constante de los trámites que presta el ICA, por ej: medir el tiempo.
- Componente de Información, se pretende conocer la disponibilidad, usabilidad, accesibilidad a la información del ICA.

En esta encuesta se evaluó el servicio prestado a 2009 usuarios del ICA por medio de 16 preguntas en las cuales se maneja una escala valorativa de 1 a 5, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho. Esto aplicado a 7 servicios a nivel general, dichos resultados constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todos los servicios que presta el ICA en pro del beneficio de los usuarios.

Las variables que se midieron son:

- Medidas sanitarias y fitosanitarias
- Permisos
- Certificaciones
- Reportes de laboratorio
- Información misional
- Conceptos
- Educomunicación

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada para 2009 usuarios fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

5. MUY SATISFECHO
4. SATISFECHO
3. ALGO SATISFECHO
2. POCO SATISFECHO
1. NADA SATISFECHO

Se realizó una estricta supervisión en la cual se asegura la correcta aplicación del instrumento y se efectuando la verificación del 30% de las encuestas realizadas.

**CORPORACIÓN GALA – AGUA****FICHA TÉCNICA**

Título de la investigación	SATISFACCIÓN DEL USUARIO, PERCEPCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO
Unidad de muestreo	33 Regionales
Tipo de encuesta	Personalizado (80%)- Telefónico (20%)
Sitio de encuesta	Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés y Providencia, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés y Vichada.
Muestreo	Probabilístico, Estratificado Error: 3.0% , Nivel de confianza: 95% En concreto, en este caso, el 95 % de las muestras no se apartarían más del 3.0 %.
Población total (N)	2009 usuarios
Fecha de iniciación de Encuestas	Noviembre 13 de 2017
Fecha de terminación de Encuestas	Diciembre 6 de 2017
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	Diciembre 7 de 2017
Fecha de terminación del procesamiento de datos	Diciembre 11 de 2017
Solicitante del estudio	Instituto Colombiano Agropecuario ICA
Fecha terminación contrato	Diciembre 17 de 2017



CORPORACIÓN GAIA – AQUA

INSTRUMENTO APLICADO

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN								
Nombre:	Sexo			Hombre	1			
Dirección:				Mujer	2			
Teléfono:	Edad			De 18 a 24 años	1			
Entidad:				De 25 a 35 años	2			
Departamento:				De 36 a 45 años	3			
Municipio:				Más de 46 años	4			
Actividad económica:	Estrato Socio-económico			1	4			
Nivel de escolaridad:				2	5			
Nivel de uso de los servicios:				Quincenal	Mensual	Bimensual	3	6
				Semestral		Anual		

GRUPO OBJETIVO					
Usuarios del servicio	1	Secretarías de Agricultura Departamental	2	Gremios	3

1. ¿Cuáles de los siguientes servicios del ICA ha utilizado en el último año?

Servicio	Marque	Especifique el trámite
Medidas sanitaria y fitosanitarias		
Permisos		
Certificaciones		
Reportes de laboratorio		
Información misional		
Conceptos		
Educomunicación		
Otro ¿Cuál?		

2. ¿Por qué medios o canales de participación realizó el servicio?

Servicio	Presencial	Telefónico	Virtual	Escrito
Medidas sanitaria y fitosanitarias				
Permisos				
Certificaciones				
Reportes de laboratorio				
Información misional				
Conceptos				
Educomunicación				
Otro ¿Cuál?				

3. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en general brindado por el ICA?

Servicios	1	2	3	4	5	6 (Ns/Nr)
Medidas sanitaria y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						
Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						



CORPORACIÓN GAIA – ACUA

4. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el cumplimiento de los tiempos de acuerdo a los plazos o términos que le informaron?

Servicios	1	2	3	4	5	6 (Ns/Nr)
Medidas sanitaria y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						
Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						

5. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la actitud de las personas del ICA que le atendieron?

Servicios	1	2	3	4	5	6 (Ns/Nr)
Medidas sanitaria y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						
Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						

6. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la efectividad ofrecida por el ICA para resolver sus inquietudes o peticiones?

Servicios	1	2	3	4	5	6 (Ns/Nr)
Medidas sanitaria y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						
Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						

7. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la oportunidad en la prestación de los servicios?

Servicios	1	2	3	4	5	6 (Ns/Nr)
Medidas sanitaria y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						
Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						

8. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el acceso a la información?

Servicios	1	2	3	4	5	6 (Ns/Nr)
Medidas sanitaria y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						



CORPORACIÓN GAIA – AQUA

Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						

9. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el apoyo que brinda el ICA para realizar sus trámites?

Servicios	1	2	3	4	5	6 (Ns/Nr)
Medidas sanitaria y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						
Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						

10. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la facilidad que tienen los usuarios para acceder a?

Servicios	1	2	3	4	5	6 (Ns/Nr)
Medidas sanitaria y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						
Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						

11. ¿Cree usted que se maneja algún tipo de corrupción en el ICA, al acceder a los trámites, servicios y productos?

- Si
- No
- Ns/Nr

12. Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Qué tipo de corrupción cree que se maneja?

Servicios	Soborno	Extorsión	Tráfico de influencias	Fraude	Peculado	Otra ¿Cuál?
Medidas sanitarias y fitosanitarias						
Permisos						
Certificaciones						
Reportes de laboratorio						
Información misional						
Conceptos						
Educomunicación						
Otro ¿Cuál?						

13. ¿Considera que son suficientes los puntos de atención que tiene el ICA?

- Si
- No
- Ns/Nr

14. ¿Considera que son suficientes los canales de participación que tiene el ICA?

- Si
- No
- Ns/Nr

15. ¿Considera que son suficientes los medios de pago habilitados por el ICA?

- Si
- No
- Ns/Nr



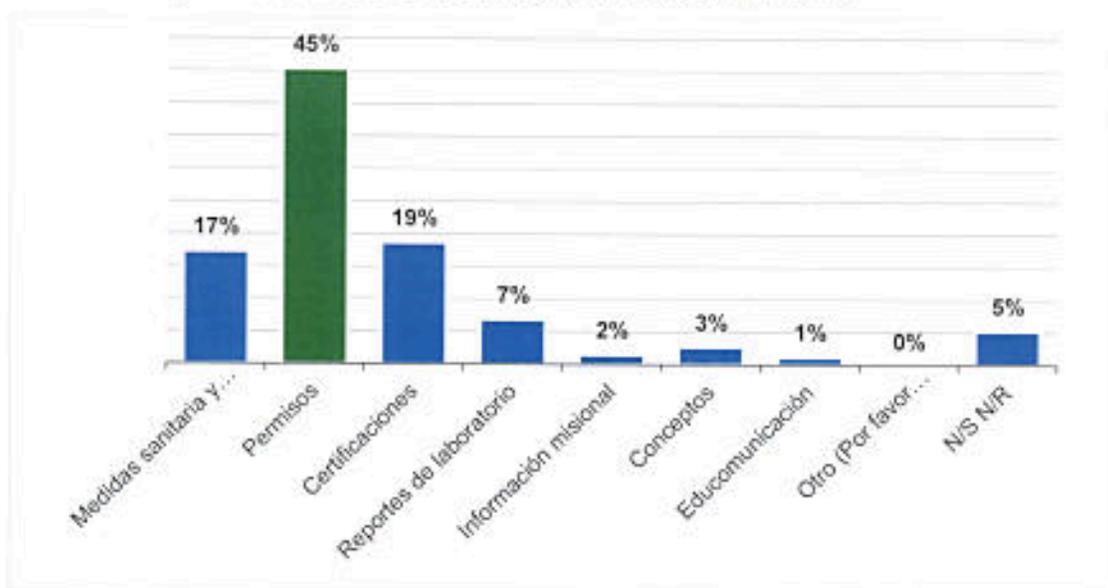
CORPORACIÓN GAIA – ACUA

16. Su opinión es muy importante para nosotros. ¿Tiene usted alguna sugerencia en relación con los servicios que presta el ICA?

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y serán usadas únicamente con fines estadísticos de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales.

RESULTADOS GENERALES DE LOS SERVICIOS

1 ¿Cuáles de los siguientes servicios del ICA ha utilizado en el último año?

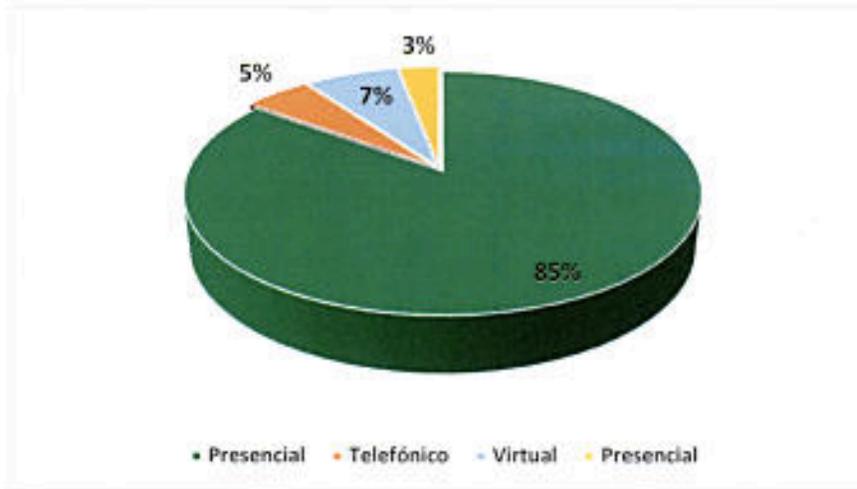


Medidas sanitarias y fitosanitarias	350	17%
Permisos	913	45%
Certificaciones	378	19%
Reportes de laboratorio	142	7%
Información misional	33	2%
Conceptos	57	3%
Educomunicación	27	1%
Otro (Por favor especifique)	0	0%
N/S N/R	109	5%
Totales	2009	100%



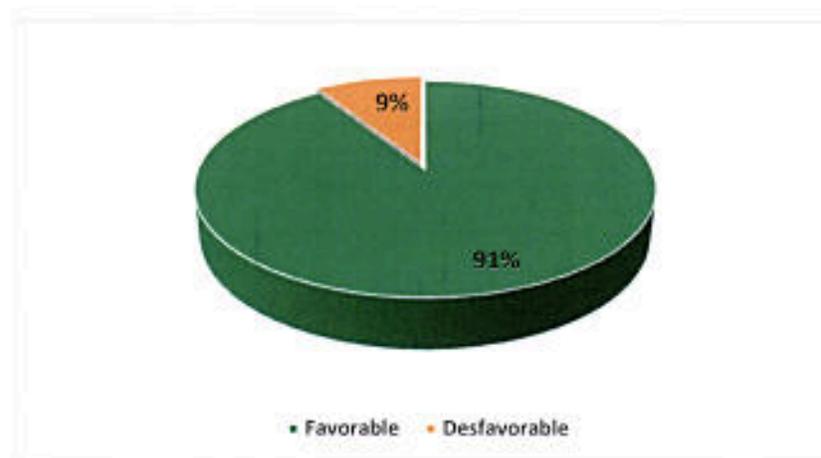
CORPORACIÓN EALA – ACUA

2. ¿Por qué medios o canales de participación realizó el servicio?



Presencial	2558
Telefónico	143
Virtual	221
Presencial	77
Total	2999

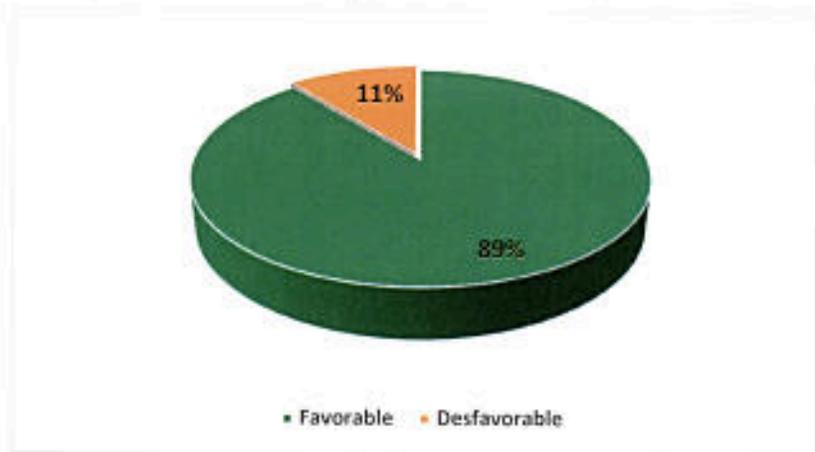
3. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en general brindado por el ICA?



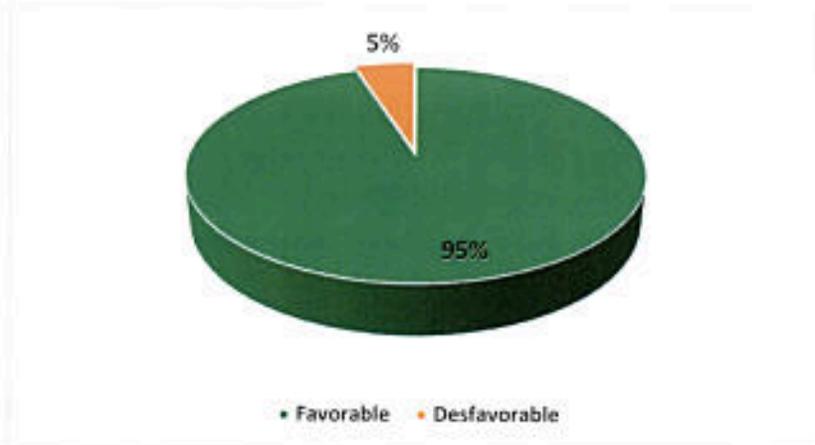


CORPORACIÓN GAIA – ACUA

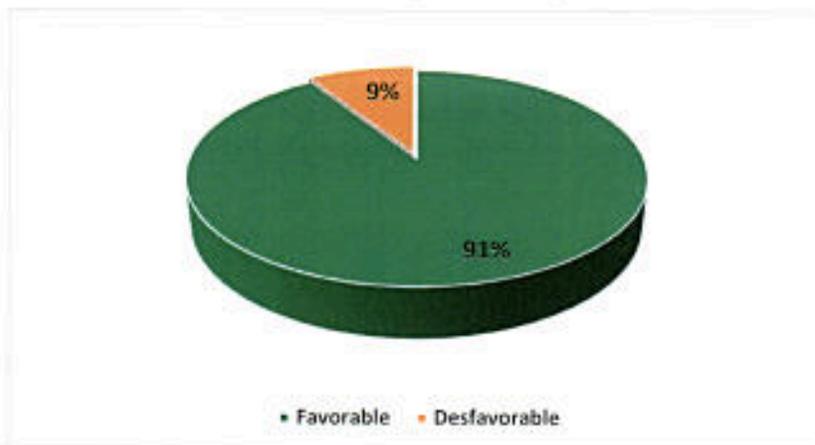
4. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el cumplimiento de los tiempos de acuerdo a los plazos o términos que le informaron?



5. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la actitud de las personas del ICA que le atendieron?



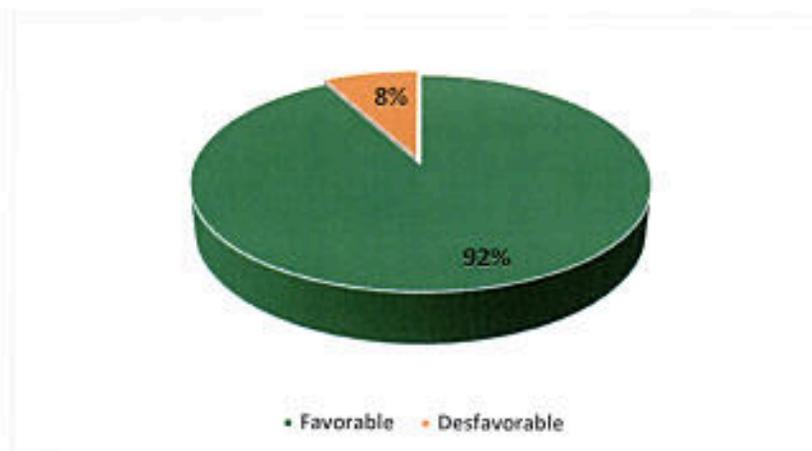
6. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la efectividad ofrecida por el ICA para resolver sus inquietudes o peticiones?



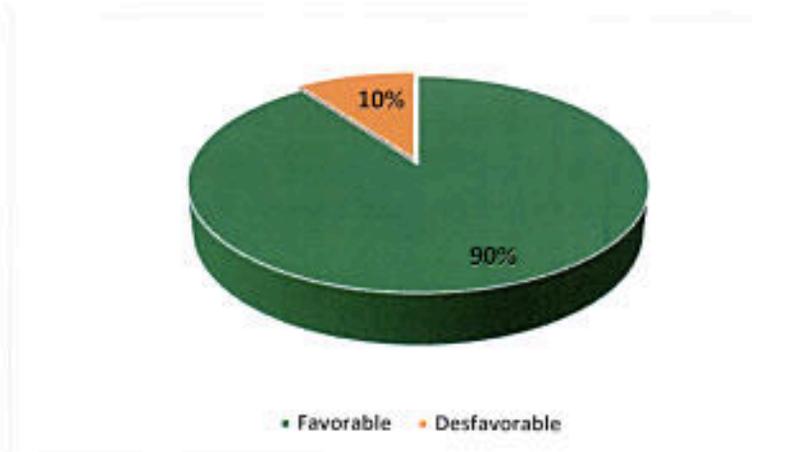


CORPORACIÓN GAIA – AGUA

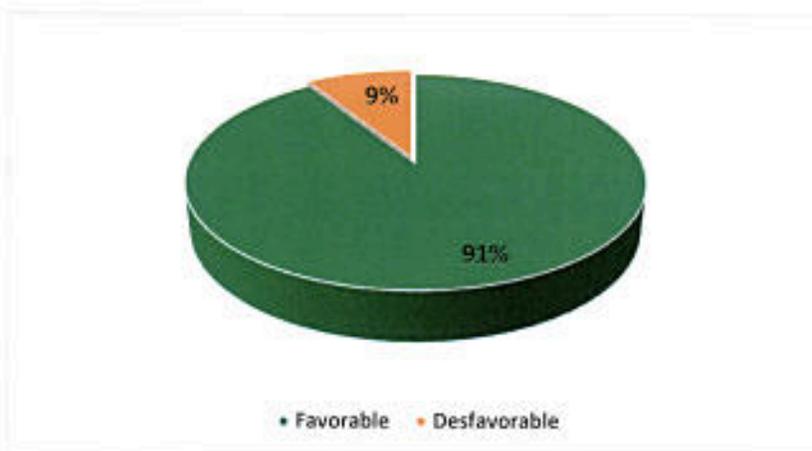
7. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la oportunidad en la prestación de los servicios?



8. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el acceso a la información?



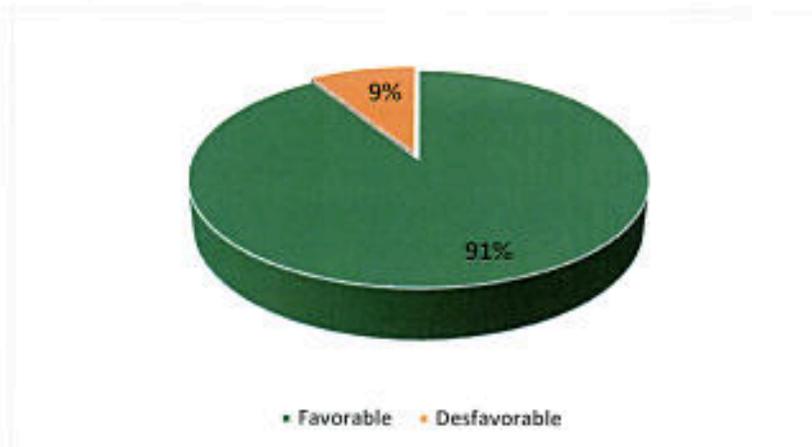
9. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el apoyo que brinda el ICA para realizar sus trámites?



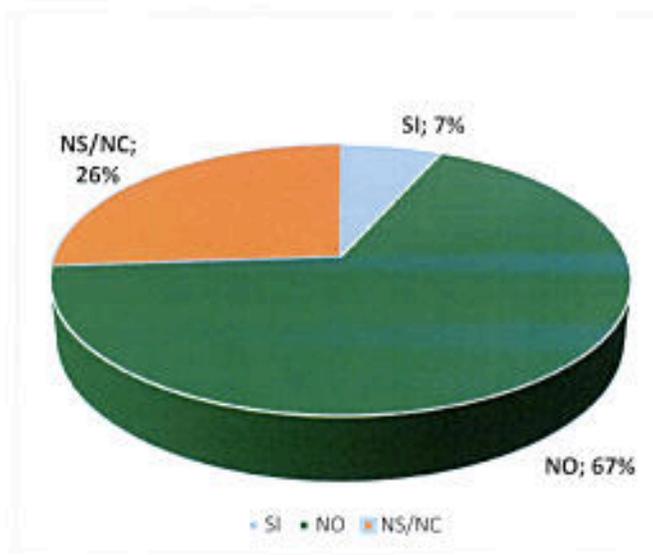


CORPORACIÓN GAIA – ACUA

10. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la facilidad que tienen los usuarios para acceder a?



11. ¿Cree usted que se maneja algún tipo de corrupción en el ICA, al acceder a los trámites, servicios y productos?



SI	129
NO	1303
NS/NC	577
Respuestas recogidas	2009



CORPORACIÓN GAIA – ACUA

12. ¿Qué tipo de corrupción cree que se maneja?



Soborno	49
Extorsión	8
Tráfico de influencias	143
Fraude	21
Peculado	4

Pregunta abierta

- Ampliación de personal para una mayor cobertura.
- Mayor agilidad en los trámites.
- Fijar términos para cada trámite y cumplirlos.
- El tiempo de respuesta en los servicios sea el mismo en cualquier oficina del país.



CORPORACIÓN GAIA – AGUA

ENCUESTAS REALIZADAS POR REGIONAL

REGIONAL	ENCUESTAS REALIZADAS
ARAUCA	50
QUIBDIO	64
ATLANTICO	81
BOGOTÁ	202
SANTANDER	89
BOLIVAR	120
NORTE DE SANTANDER	50
CUNDINAMARCA	100
CAQUETA	30
TOLIMA	50
GUAJIRIA	21
AMAZONAS	8
CALDAS	50
ANTIOQUIA	114
VAUPES	11
CORDOBA	100
HUILA	20
VALLE DEL CAUCA	94
NARIÑO	50
RISARALDA	55
CAUCA	49
PUTUMAYO	6
VICHADA	12
CHOCO	40
GUAJIRA	80
SAN ANDRES	10
GUAVIARE	13
MAGDALENA	91
SUCRE	50
BOYACA	42
CESAR	50
META	133
CASANARE	74
TOTAL	2009



ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS

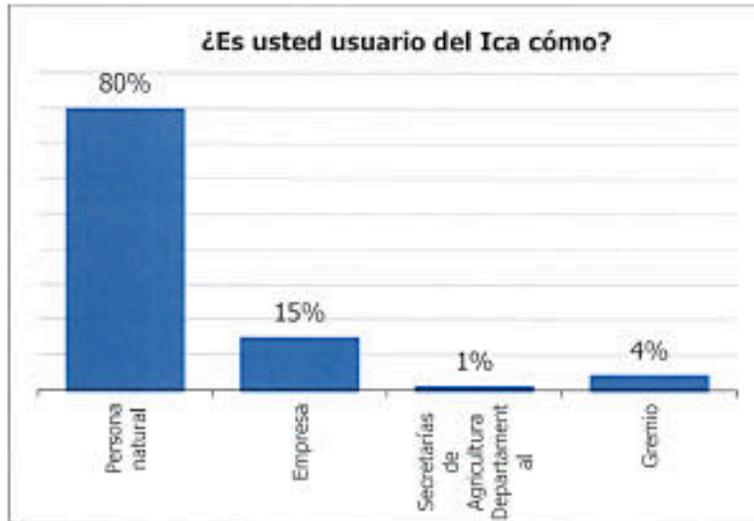
- Servicio presencial: Mejorar el servicio presencial que presta el ICA fortaleciendo la logística en las oficinas de la institución dada la alta demanda que se refleja en las encuestas (85% de presencialidad).
- Estandarización de procesos y tiempos: Estandarizar los procesos en los diferentes servicios que ofrece el ICA en cuanto al tiempo establecido para el cumplimiento de dichos trámites por parte de la institución, garantizando así la satisfacción del usuario. (Favorabilidad de cumplimiento en los tiempos 89%).
- Tiempos de entrega: Se deben mejorar el cumplimiento en los tiempos acordados con los usuarios. (Favorabilidad en el cumplimiento de tiempos 89%).
- Puntos de atención: Se deben aumentar los puestos de atención y el personal a cargo en las diferentes oficinas del país. (Favorabilidad de cumplimiento en los tiempos 89%), esta acción puede ir de la mano con las atenciones u oficinas virtuales.
- Acceso Virtual: Fortalecer el acceso virtual a los servicios que ofrece el ICA promoviendo su difusión entre los usuarios. Se propone ofrecer beneficios en el tiempo de respuesta a las solicitudes generadas en línea frente al servicio presencial. Lo anterior, como motivación real para generar un uso frecuente. (Servicios virtuales 7 %).
- Información a la mano y registro de usuario: Así mismo, con la estrategia anterior se promueve el uso virtual y el acceso a la información oportuna a cerca de la institución y los servicios que presta. Adicionalmente este propósito conlleva a la información real registrada por el propio usuario. (Acceso a la información 90%)
- Apoyo al usuario: Tomar acciones para disminuir las causas de problemas existentes y potenciales en los diferentes servicios en el apoyo brindado a los clientes a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente. (Apoyo brindado a los usuarios 90%). En este orden de ideas es clave la información y capacitación que se le brinde al funcionario para que puede ser claro con el usuario final; establecer protocolos de atención.
- Puntos de pago: Se propone revisar la ampliación de las formas de pago, para dar mayor agilidad a los procesos y brindarles un mejor servicio a los usuarios. (Medios de pago suficientes 74%)



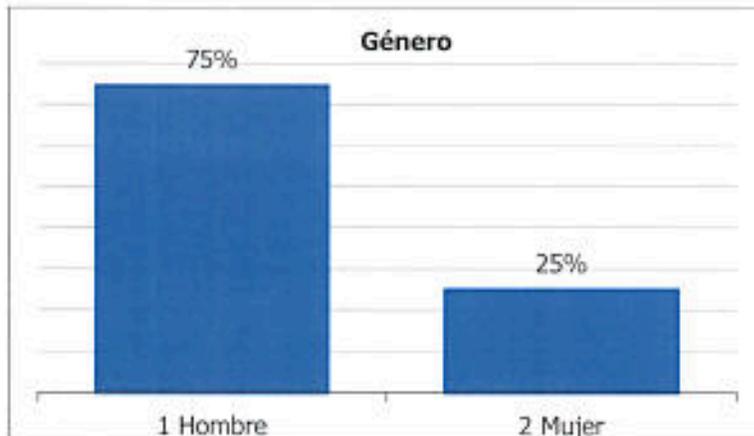
CORPORACIÓN GAIA – ACUA

RESULTADOS POR PREGUNTAS

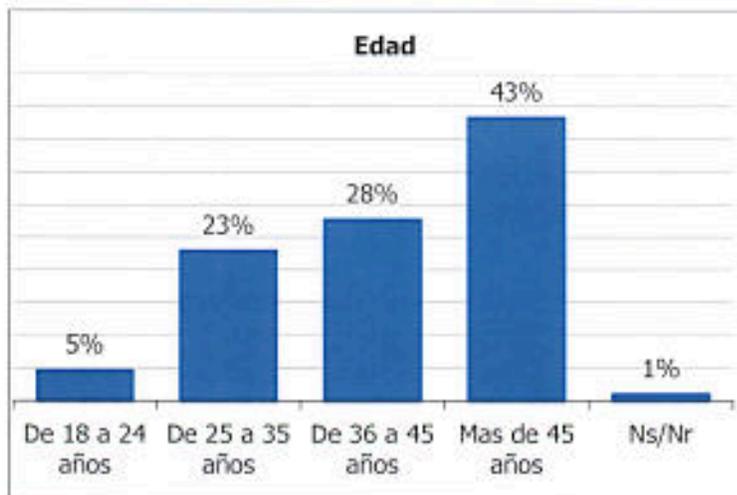
Preguntas en caminadas a la caracterización de los usuarios y grupos de interés.



Persona natural	1605
Empresa	299
Secretarías de Agricultura Departamental	22
Gremio	83
Respuestas recogidas	2009



1 Hombre	1503
2 Mujer	506
Respuestas recogidas	2009

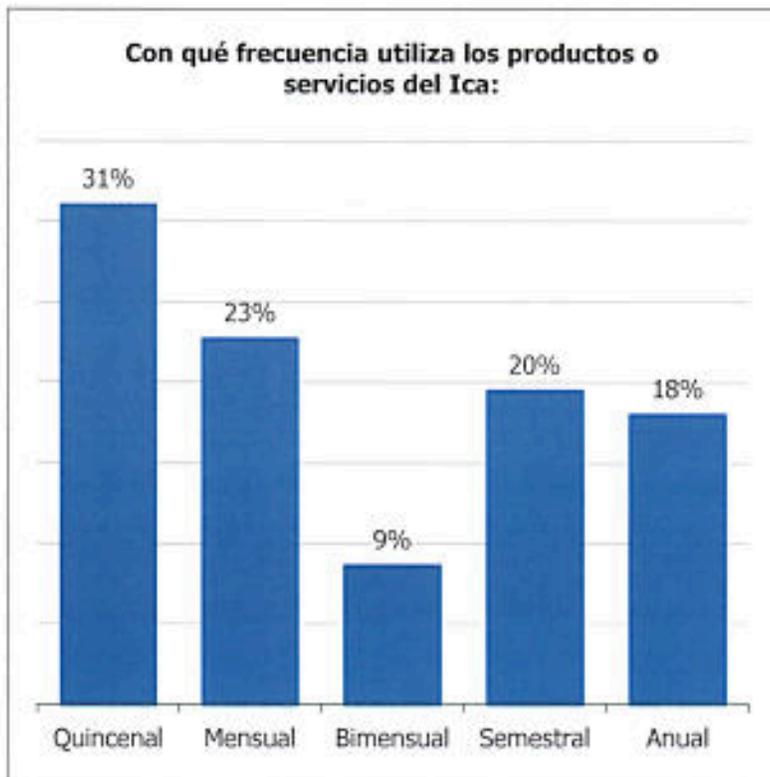
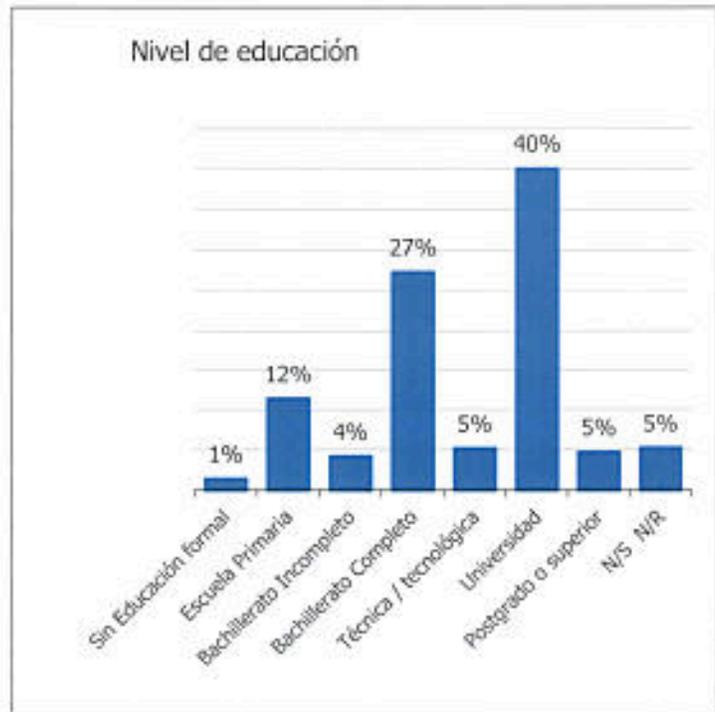


De 18 a 24 años	95
De 25 a 35 años	462
De 36 a 45 años	559
Mas de 45 años	871
Ns/Nr	22
Respuestas recogidas	2009



CORPORACIÓN GAIA – AGUA

Sin Educación formal	29
Escuela Primaria	232
Bachillerato Incompleto	85
Bachillerato Completo	549
Técnica / tecnológica	105
Universidad	807
Postgrado o superior	96
N/S N/R	106
Respuestas recogidas	2009

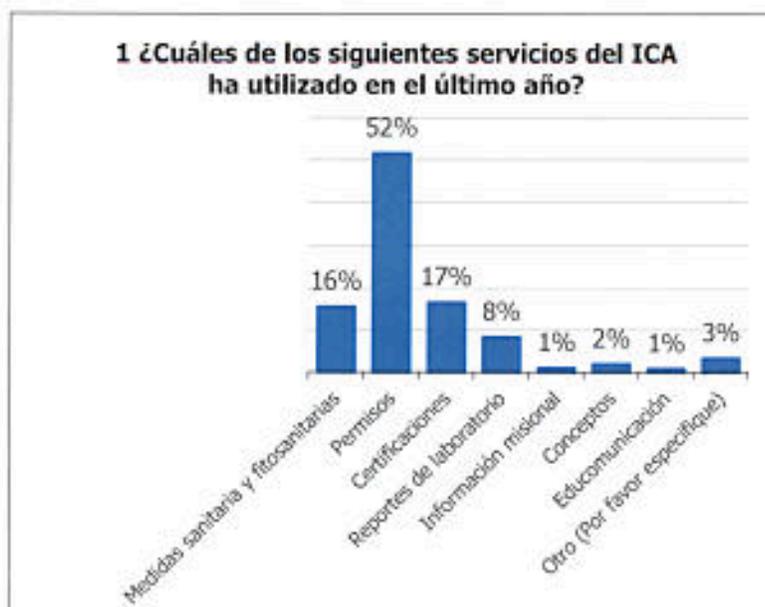


Quincenal	624
Mensual	457
Bimensual	174
Semestral	392
Anual	362
Respuestas recogidas	2009

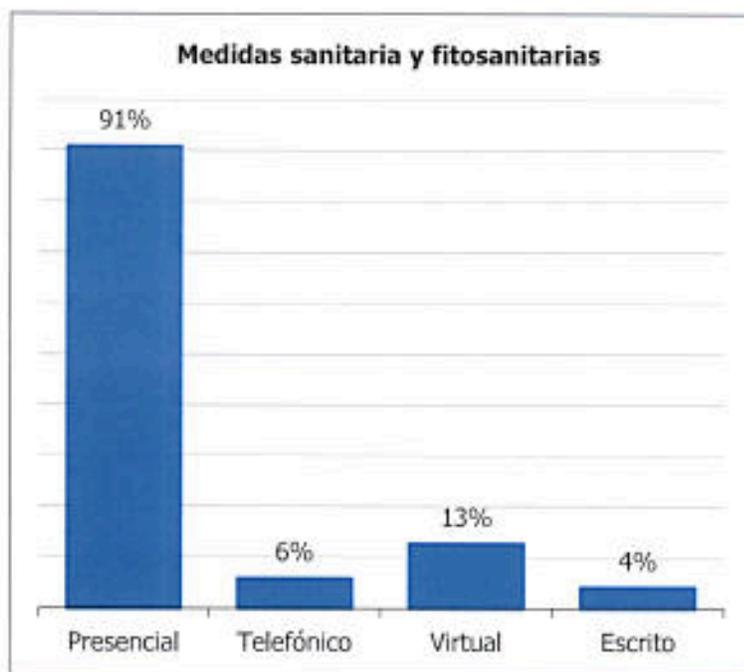


Preguntas de nivel de satisfacción

Medidas sanitaria y fitosanitarias	450
Permisos	1479
Certificaciones	478
Reportes de laboratorio	242
Información misional	33
Conceptos	57
Educomunicación	27
Otro (Por favor especifique)	97
Respuestas recogidas	2863



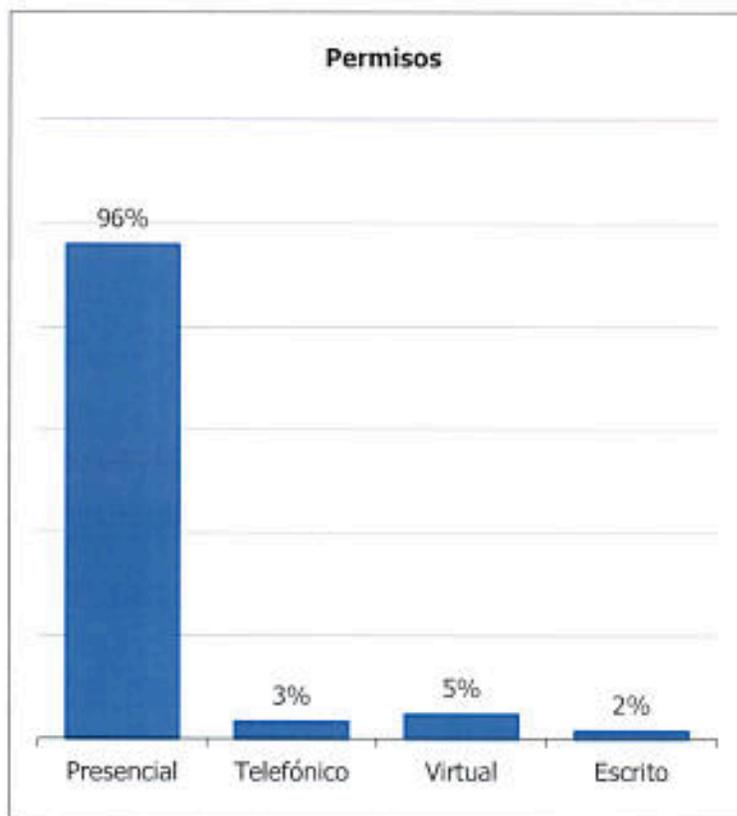
2. ¿Por qué medios o canales de participación realizó el servicio?



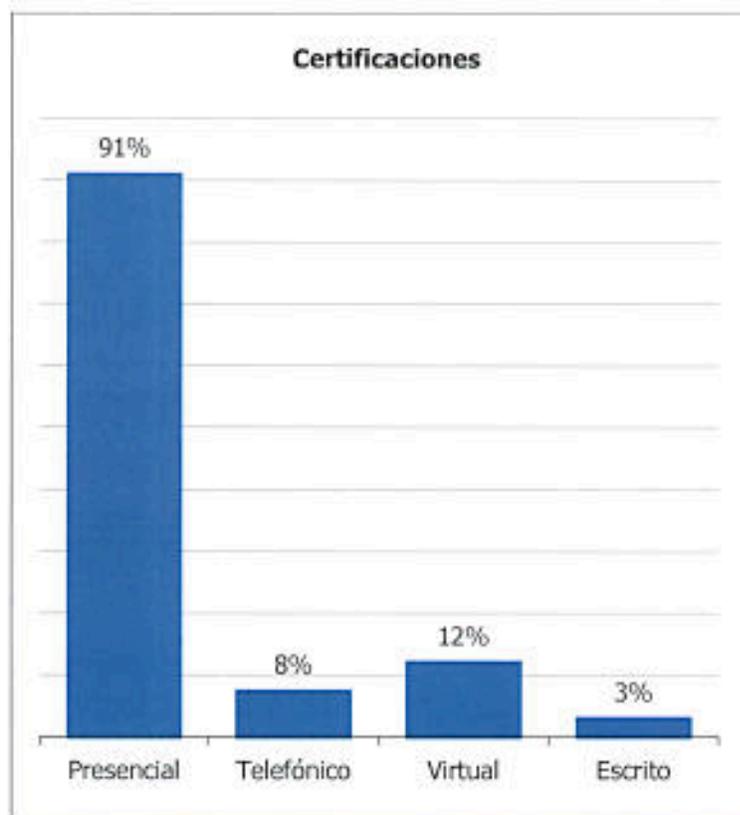
Presencial	407
Telefónico	27
Virtual	57
Escrito	19
Respuestas recogidas	447



CORPORACIÓN GAIA – ACUA



Presencial	1418
Telefónico	51
Virtual	72
Escrito	24
Respuestas recogidas	1477

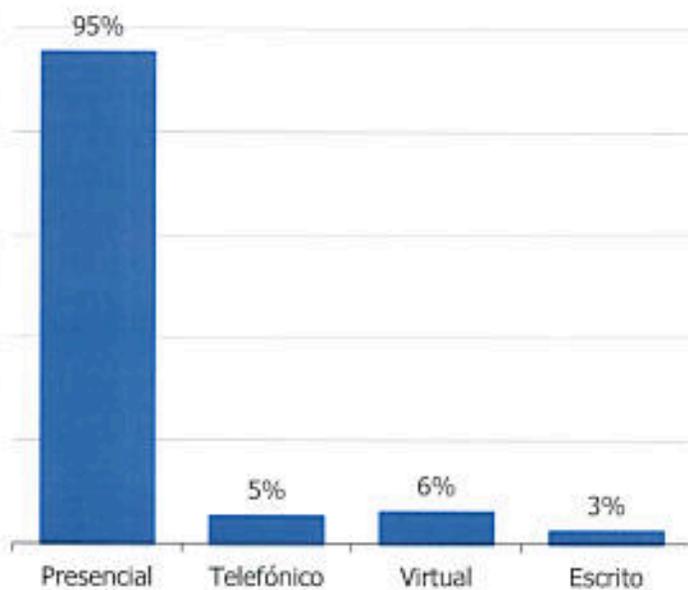


Presencial	434
Telefónico	36
Virtual	58
Escrito	15
Respuestas recogidas	476



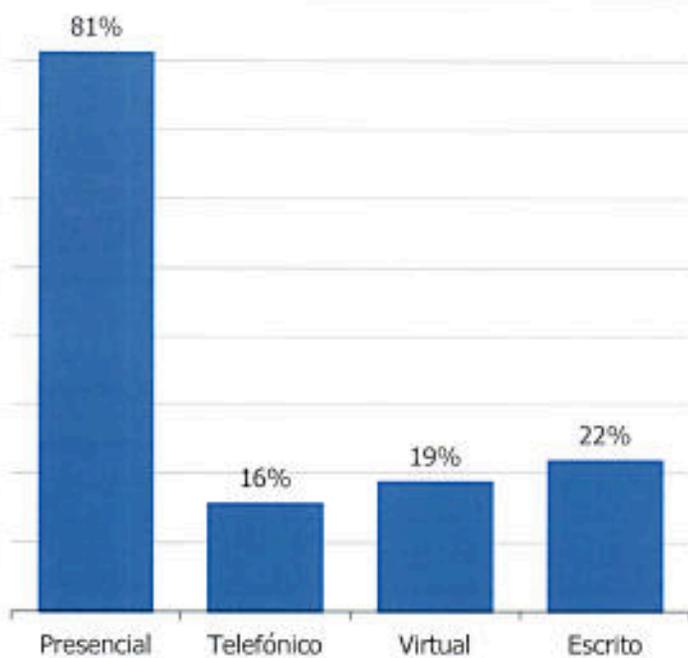
CORPORACIÓN GAIA – ACUA

Reportes de laboratorio

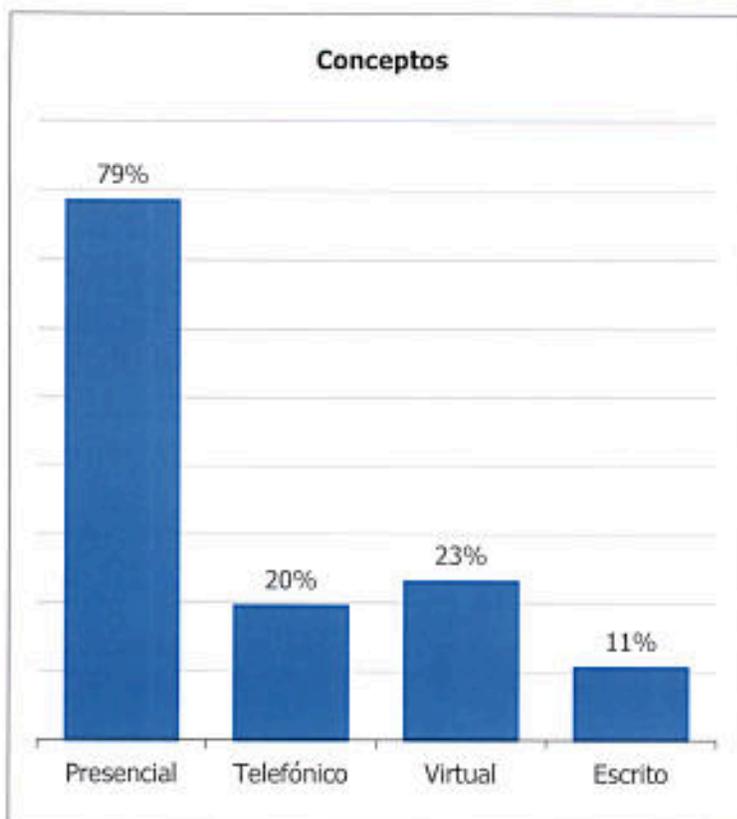


Presencial	229
Telefónico	13
Virtual	15
Escrito	6
Respuestas recogidas	240

Información misional

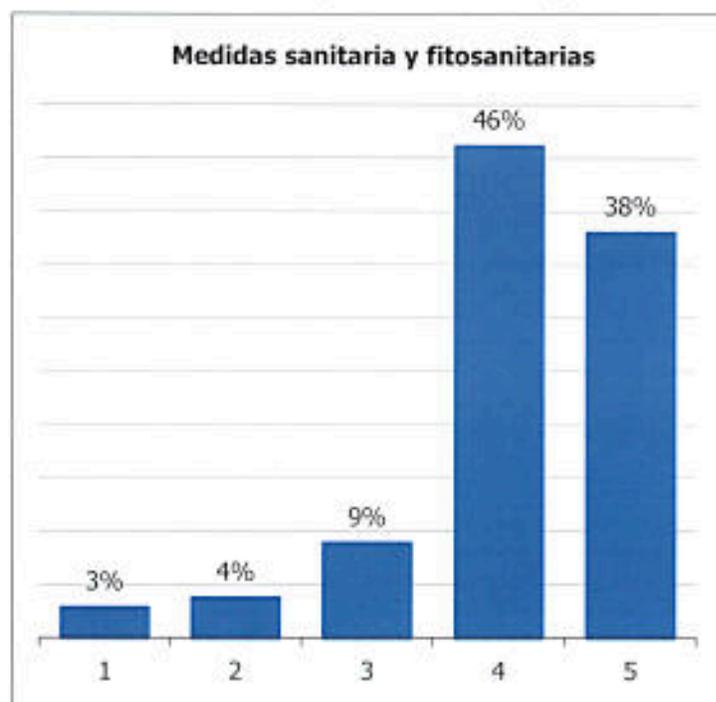


Presencial	26
Telefónico	5
Virtual	6
Escrito	7
Respuestas recogidas	32



Presencial	44
Telefónico	11
Virtual	13
Escrito	6
Respuestas recogidas	56

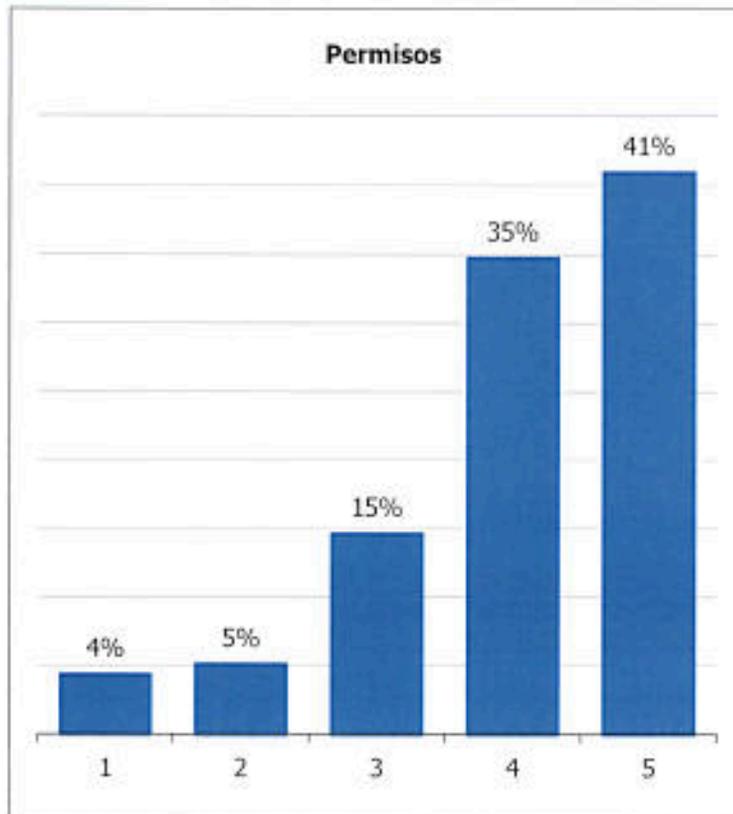
3. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en general brindado por el ICA?



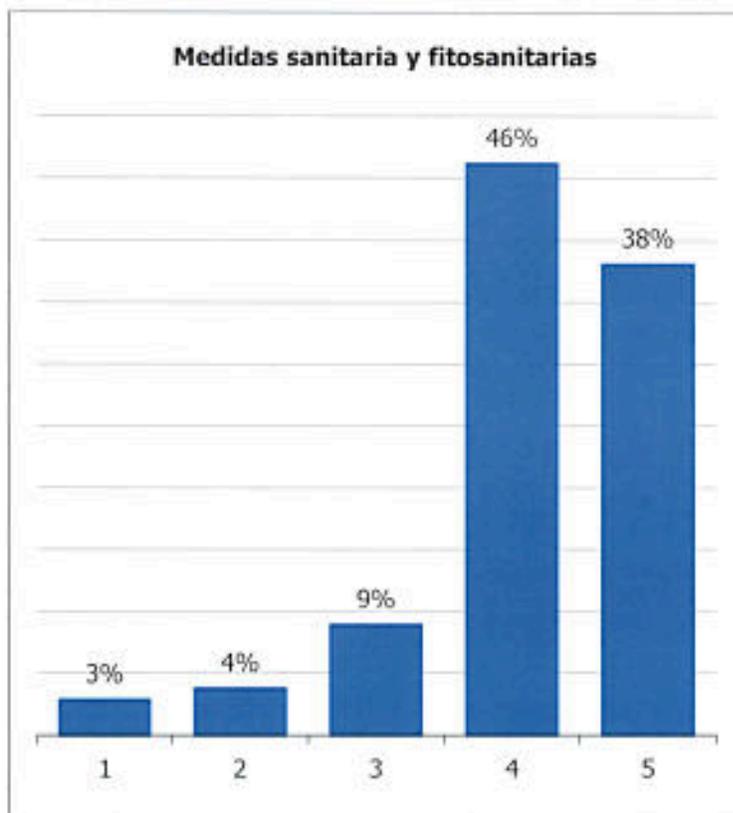
1 - Ns	13
2 - Ps	17
3 - As	40
4 - S	206
5 - Ms	170
Respuestas recogidas	446



CORPORACIÓN GAI A – AGUA



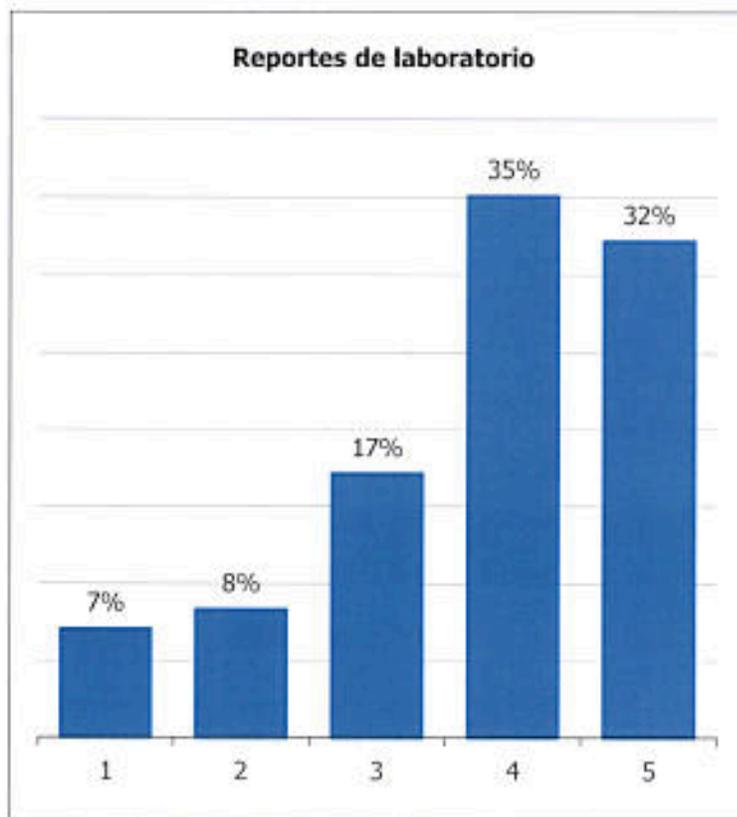
1 - Ns	65
2 - Ps	76
3 - As	216
4 - S	512
5 - Ms	603
Respuestas recogidas	1472



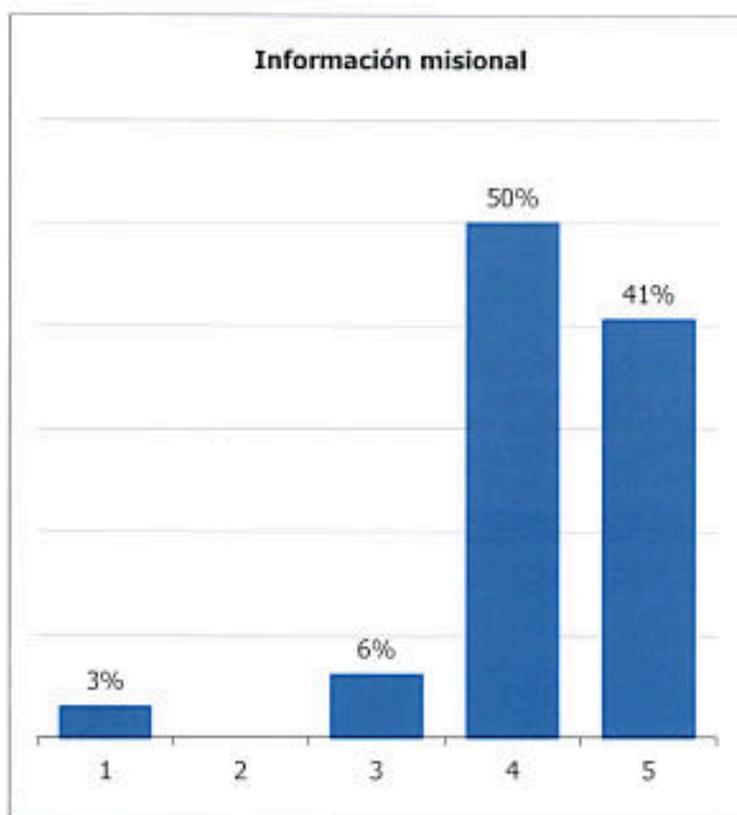
1 - Ns	13
2 - Ps	17
3 - As	40
4 - S	206
5 - Ms	170
Respuestas recogidas	446



CORPORACIÓN GAIA – AGUA



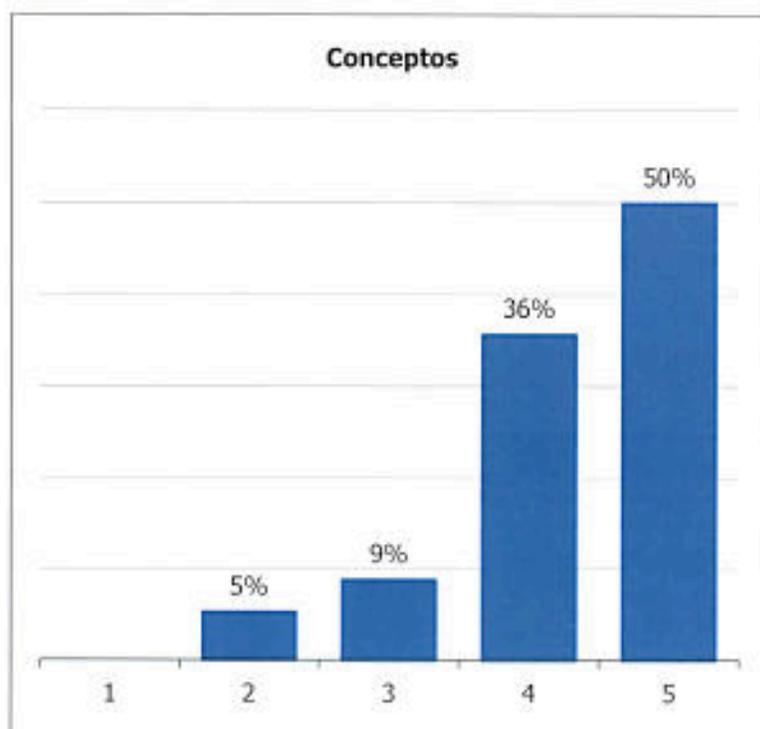
1 – Ns	17
2 – Ps	20
3 – As	41
4 – S	84
5 – Ms	77
Respuestas recogidas	239



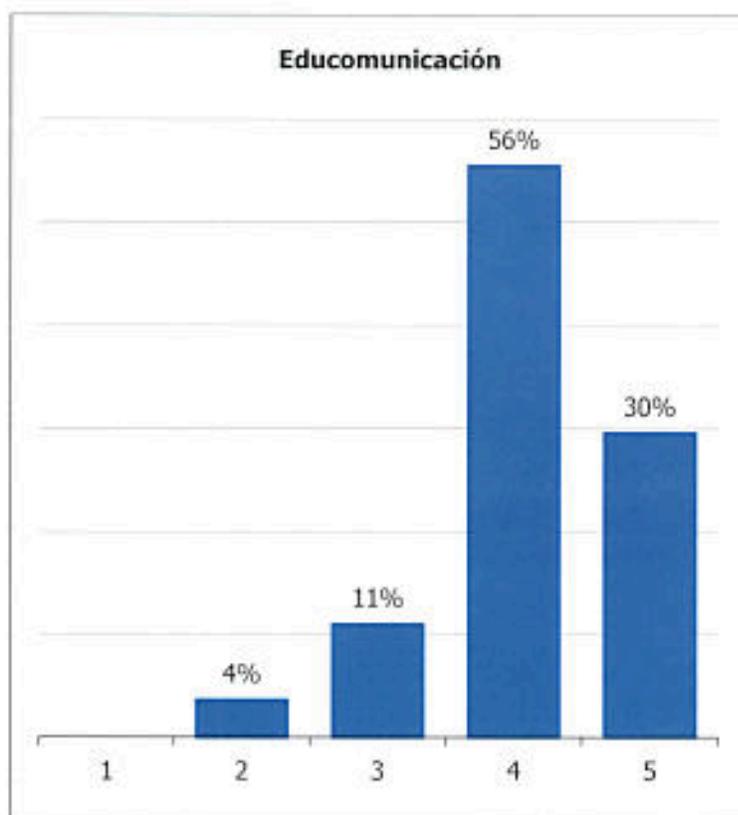
1 – Ns	1
2 – Ps	0
3 – As	2
4 – S	16
5 – Ms	13
Respuestas recogidas	32



CORPORACIÓN GAIA – AGUA



1 - Ns	0
2 - Ps	3
3 - As	5
4 - S	20
5 - Ms	28
Respuestas recogidas	56

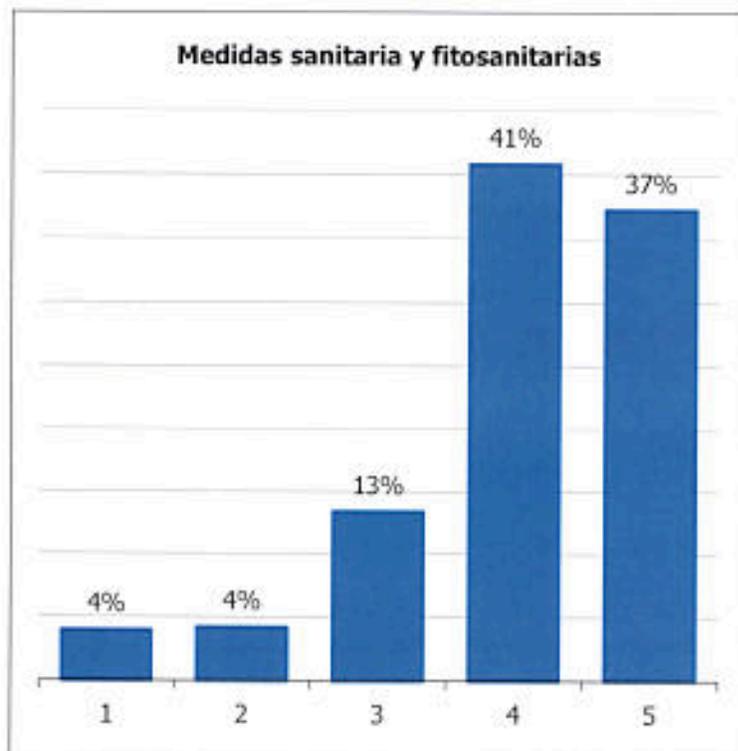


1 - Ns	0
2 - Ps	1
3 - As	3
4 - S	15
5 - Ms	8
Respuestas recogidas	27

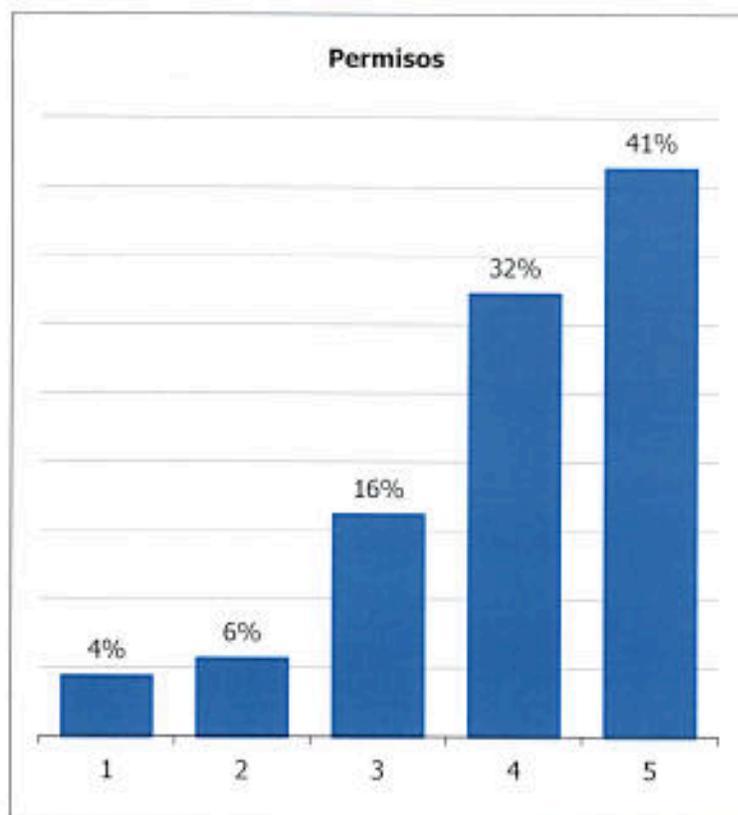
4. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el cumplimiento de los tiempos de acuerdo a los plazos o términos que le informaron?



CORPORACIÓN GAMA – ACUA



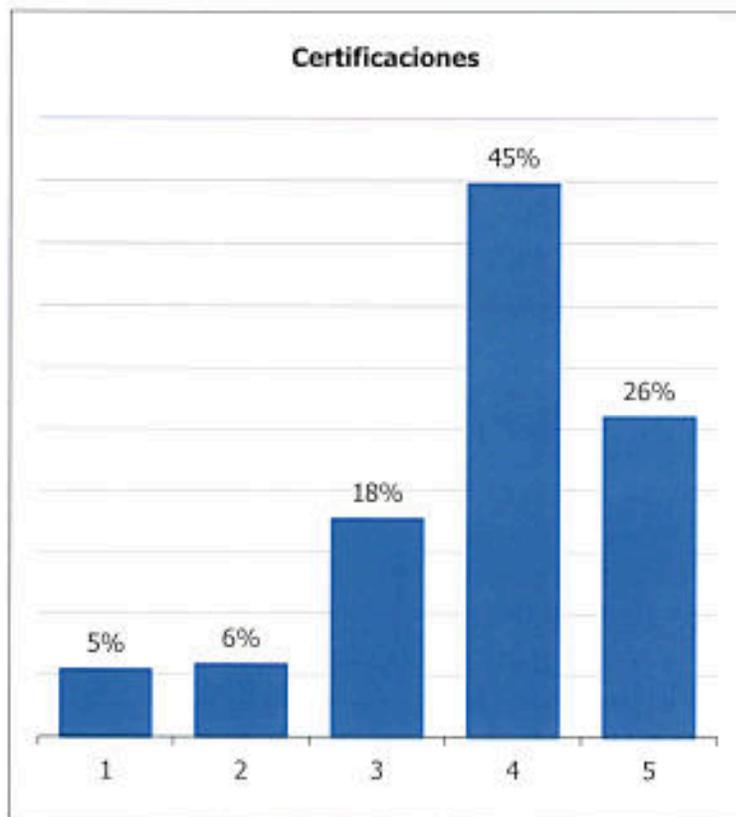
1 - Ns	18
2 - Ps	19
3 - As	60
4 - S	182
5 - Ms	166
Respuestas recogidas	445



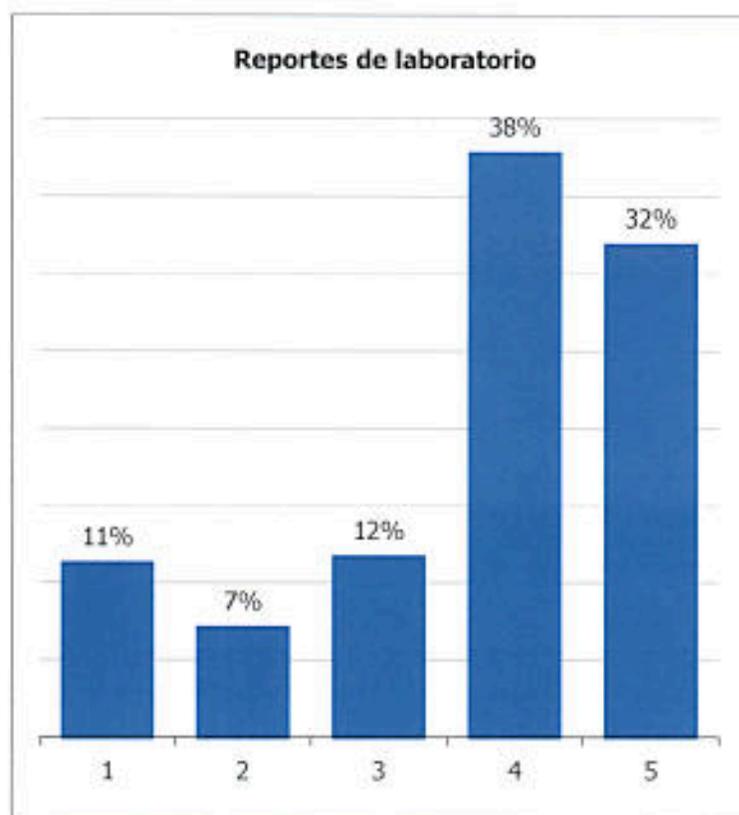
1 - Ns	65
2 - Ps	84
3 - As	238
4 - S	474
5 - Ms	608
Respuestas recogidas	1469



CORPORACIÓN GAIA – ACUA



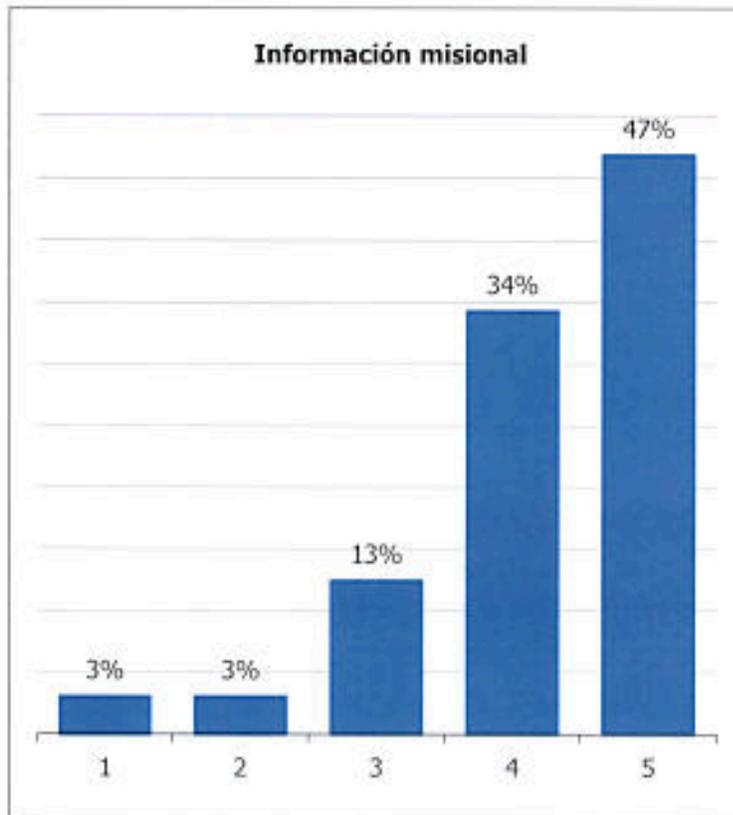
1 – Ns	26
2 – Ps	28
3 – As	84
4 – S	212
5 – Ms	123
Respuestas recogidas	473



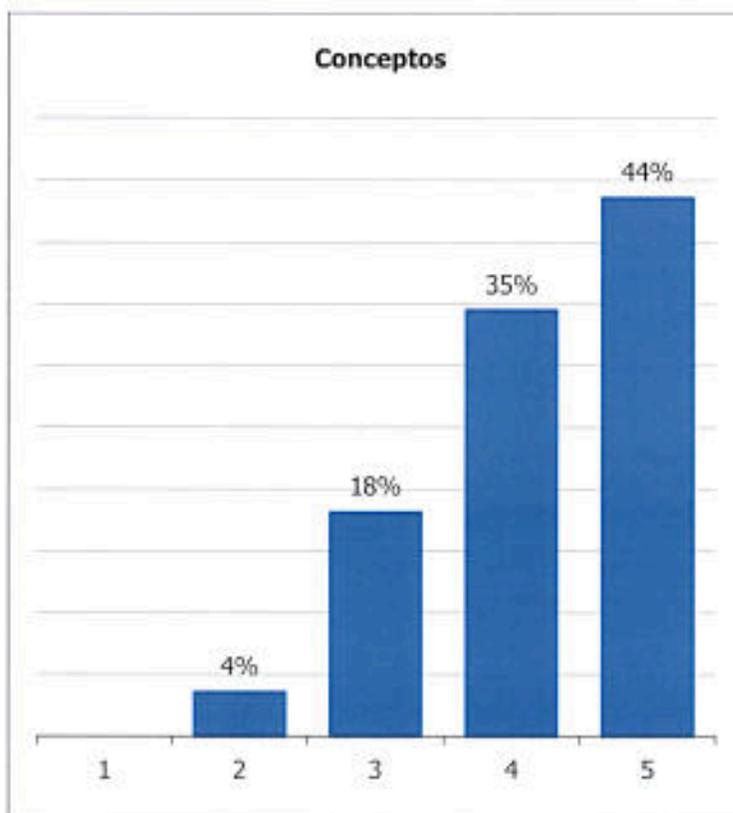
1 – Ns	27
2 – Ps	17
3 – As	28
4 – S	90
5 – Ms	76
Respuestas recogidas	238



CORPORACIÓN GAIA – ACUA



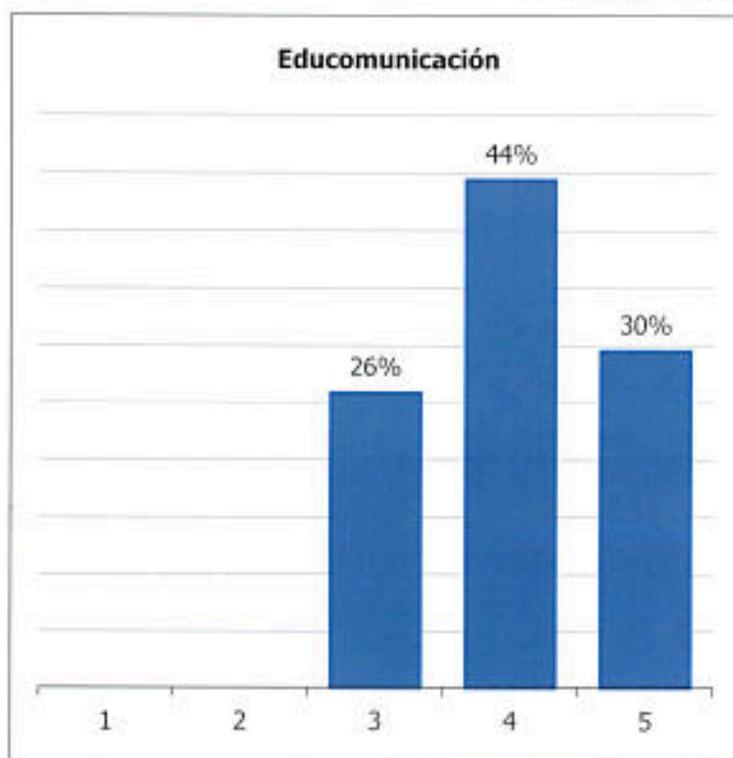
1 - Ns	1
2 - Ps	1
3 - As	4
4 - S	11
5 - Ms	15
Respuestas recogidas	32



1 - Ns	0
2 - Ps	2
3 - As	10
4 - S	19
5 - Ms	24
Respuestas recogidas	55

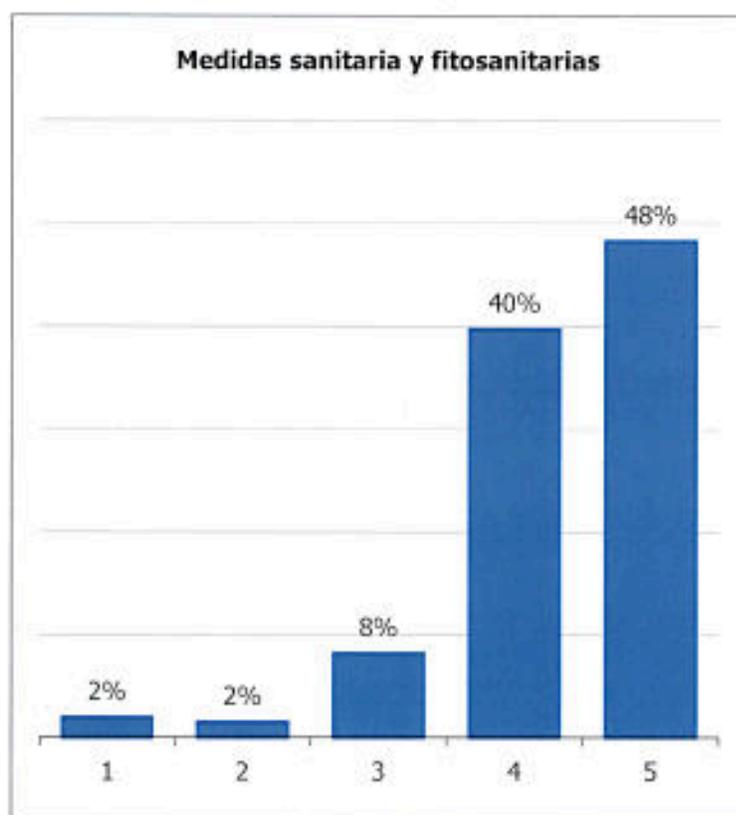


CORPORACIÓN GAIA – ACUA



1 – Ns	0
2 – Ps	0
3 – As	7
4 – S	12
5 – Ms	8
Respuestas recogidas	27

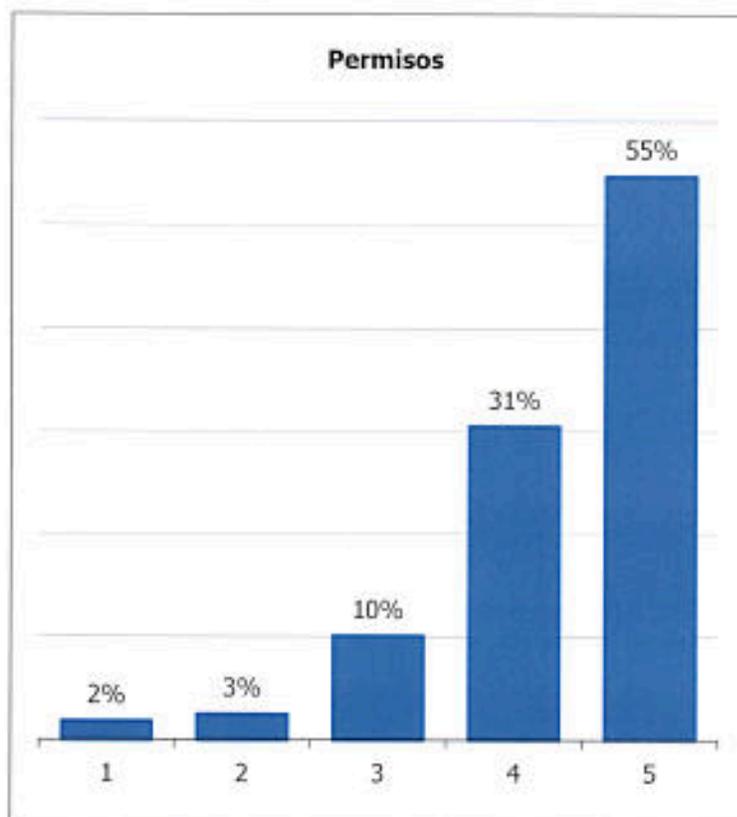
5. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la actitud de las personas del ICA que le atendieron?



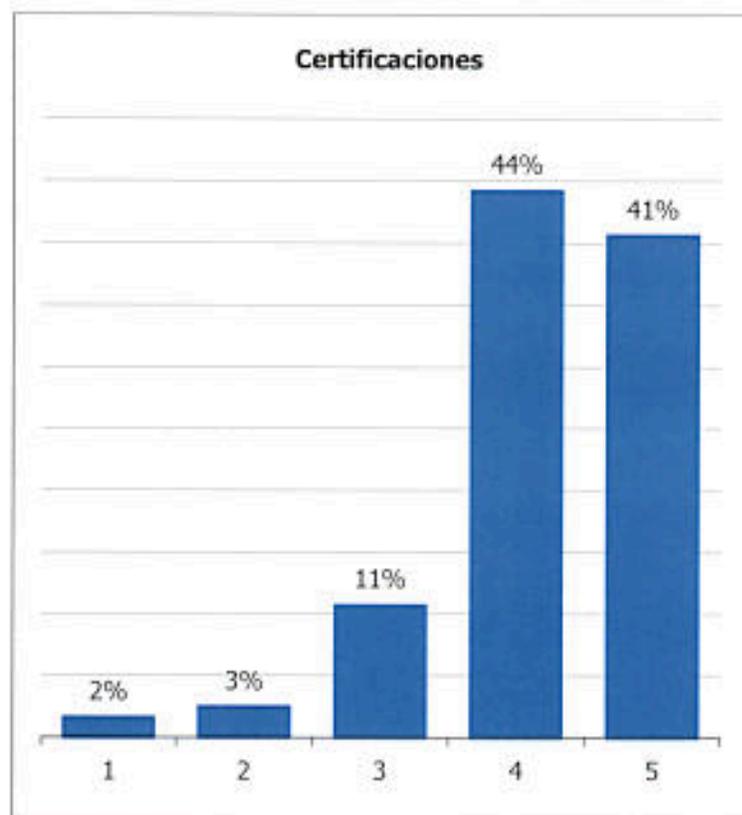
1 – Ns	9
2 – Ps	7
3 – As	37
4 – S	177
5 – Ms	215
Respuestas recogidas	445



CORPORACIÓN GALA – AUA



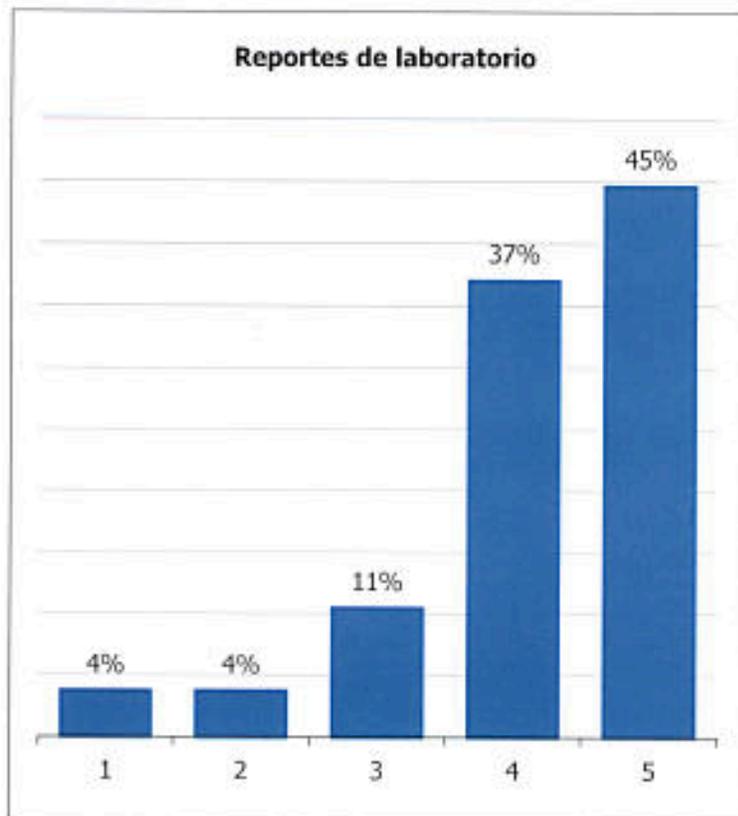
1 - Ns	28
2 - Ps	38
3 - As	149
4 - S	448
5 - Ms	804
Respuestas recogidas	1467



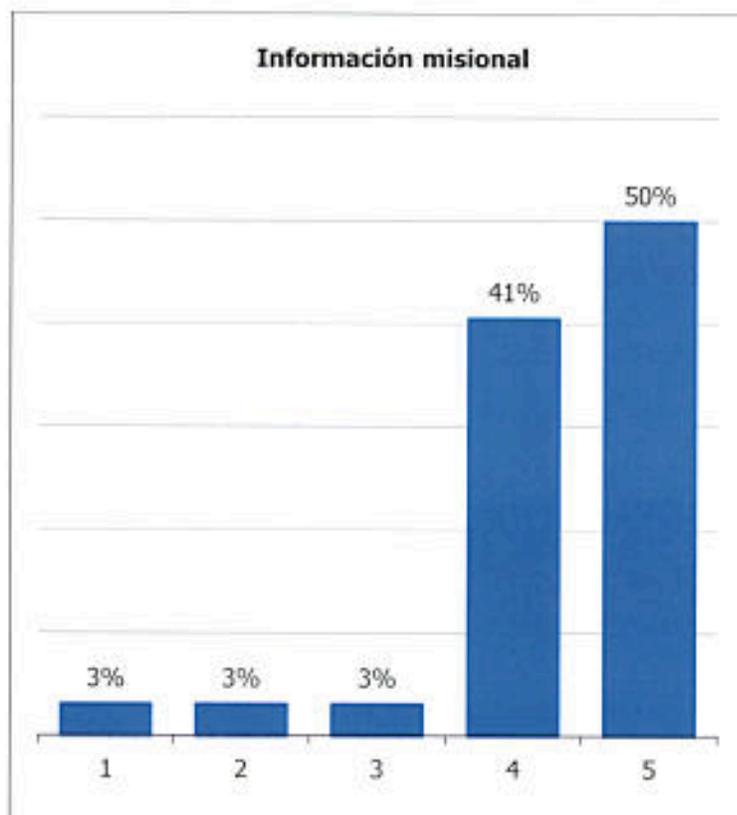
1 - Ns	8
2 - Ps	12
3 - As	51
4 - S	209
5 - Ms	192
Respuestas recogidas	472



CORPORACIÓN GAIA – ACUA



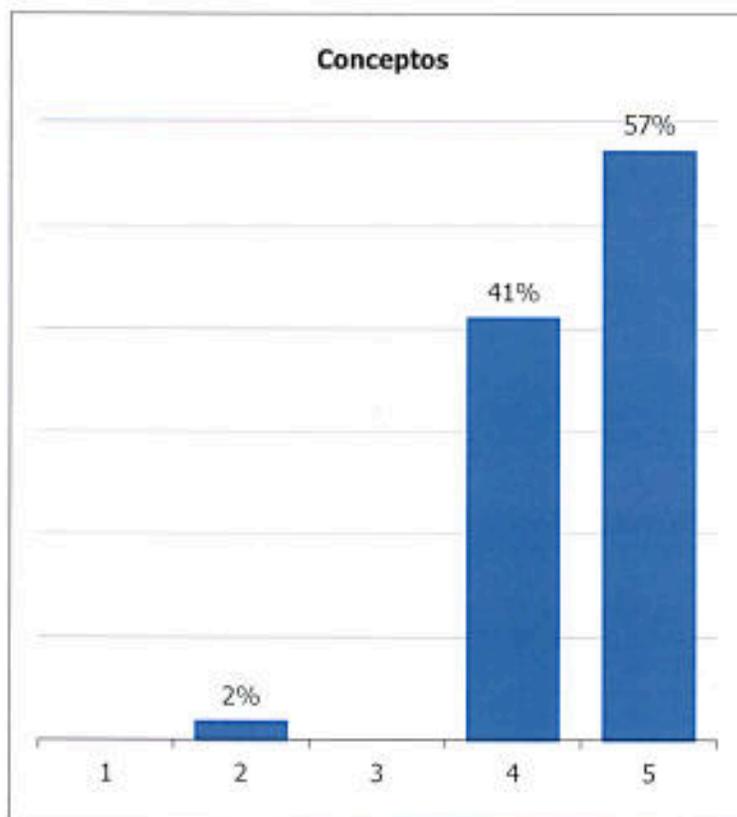
1 - Ns	9
2 - Ps	9
3 - As	25
4 - S	88
5 - Ms	106
Respuestas recogidas	237



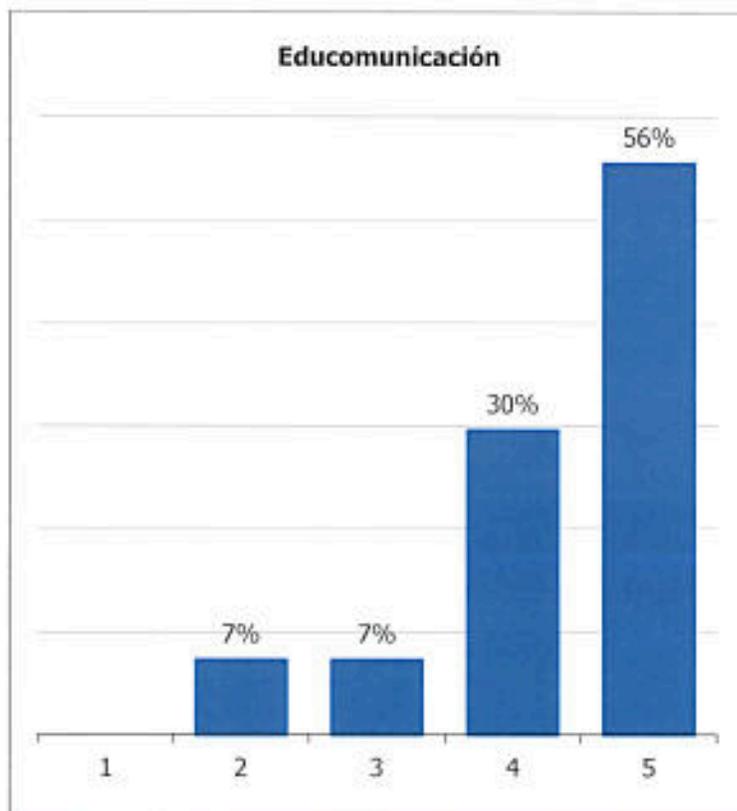
1 - Ns	1
2 - Ps	1
3 - As	1
4 - S	13
5 - Ms	16
Respuestas recogidas	32



CORPORACIÓN GALA – AGUA



1 – Ns	0
2 – Ps	1
3 – As	0
4 – S	23
5 – Ms	32
Respuestas recogidas	56

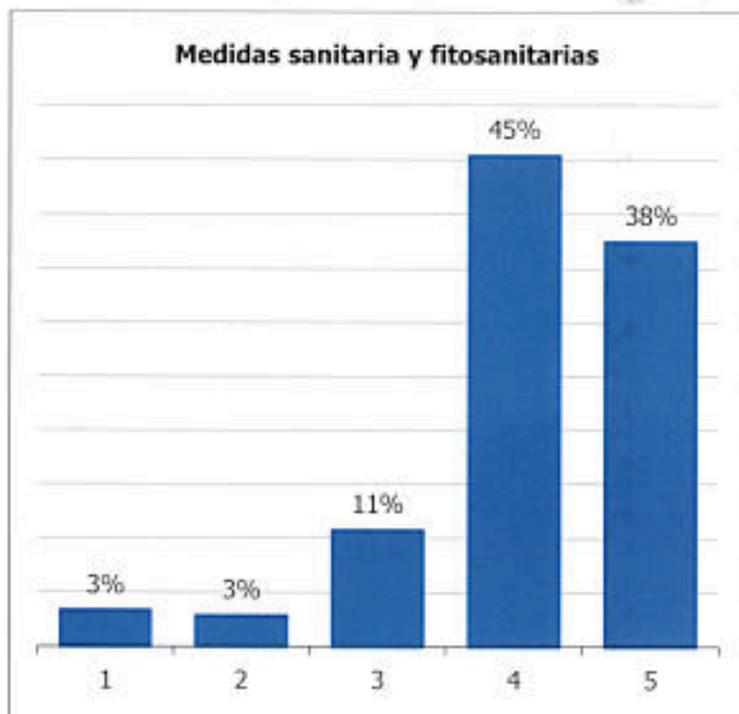


1 – Ns	0
2 – Ps	2
3 – As	2
4 – S	8
5 – Ms	15
Respuestas recogidas	27

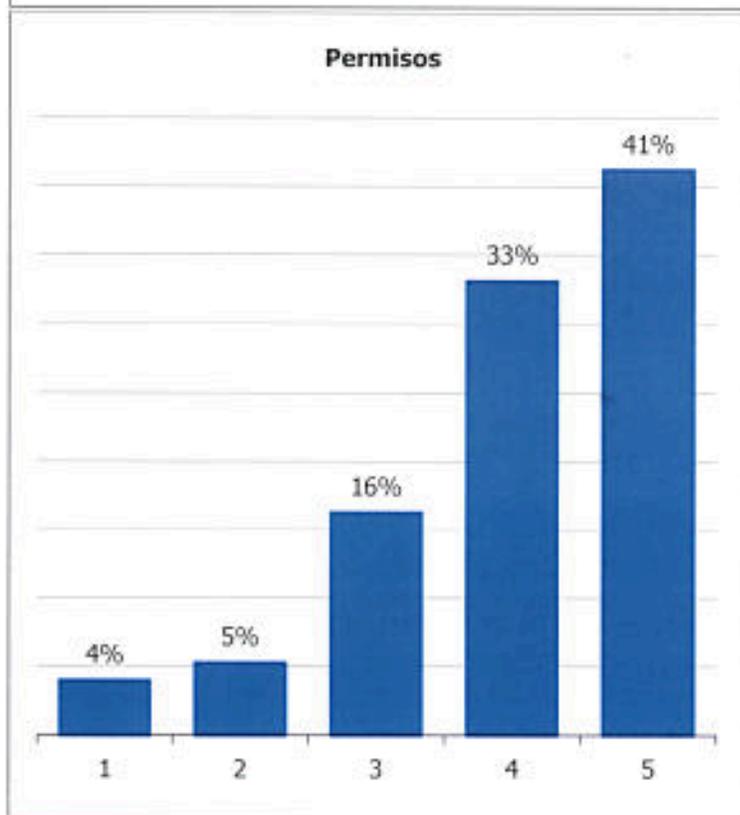


CORPORACIÓN EALA – AGUA

6. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la efectividad ofrecida por el ICA para resolver sus inquietudes o peticiones?



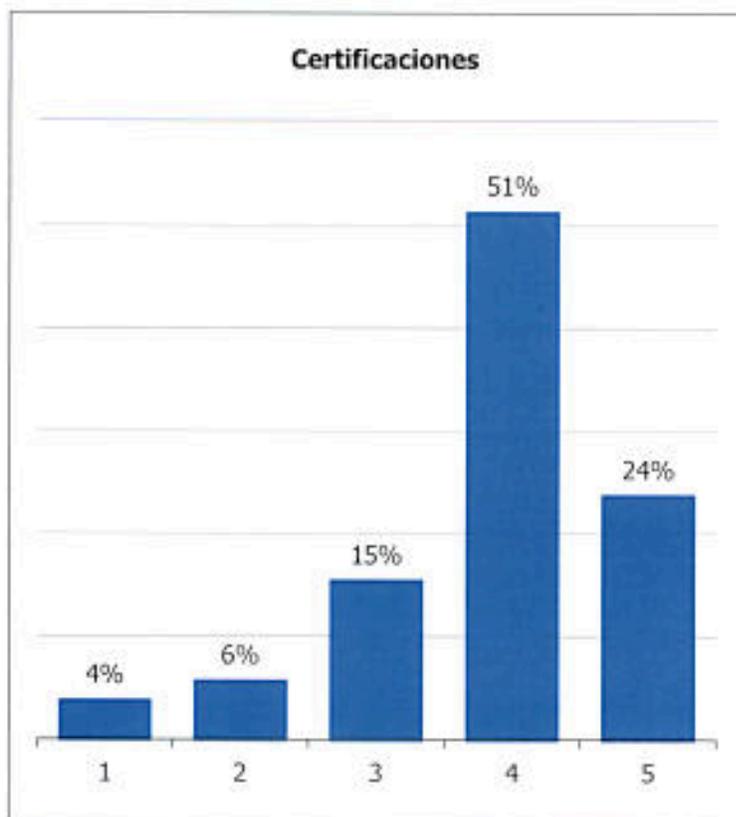
1 – Ns	15
2 – Ps	13
3 – As	48
4 – S	202
5 – Ms	167
Respuestas recogidas	445



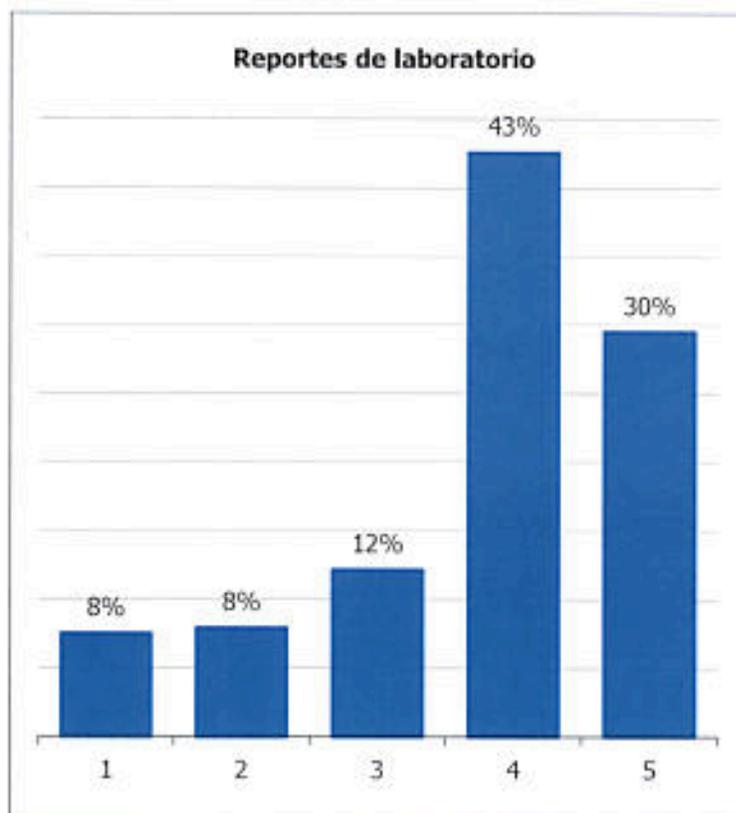
1 – Ns	59
2 – Ps	78
3 – As	239
4 – S	486
5 – Ms	605
Respuestas recogidas	1467



CORPORACIÓN GAIA – AGUA



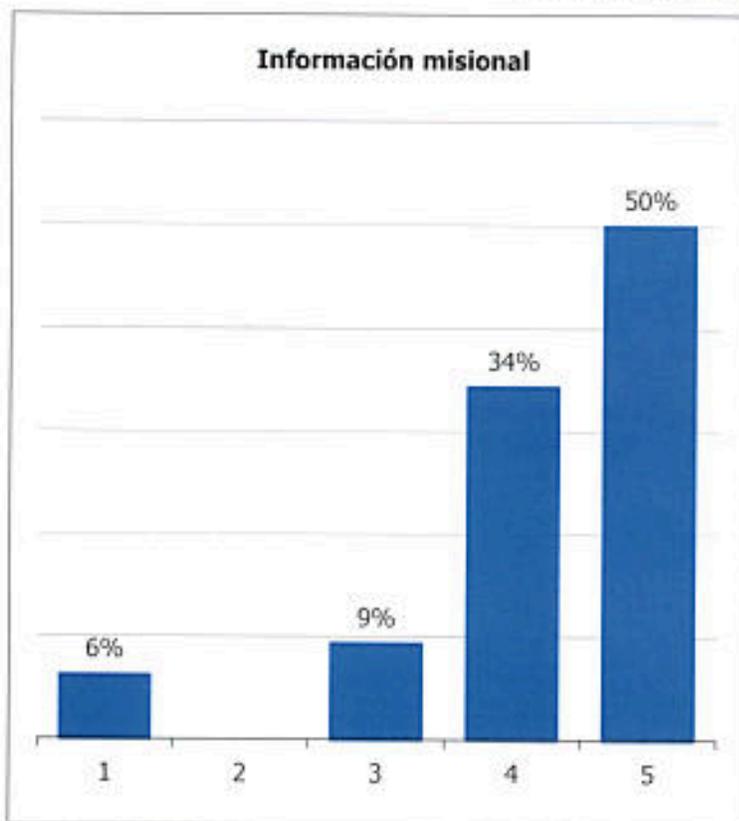
1 – Ns	18
2 – Ps	27
3 – As	73
4 – S	242
5 – Ms	112
Respuestas recogidas	472



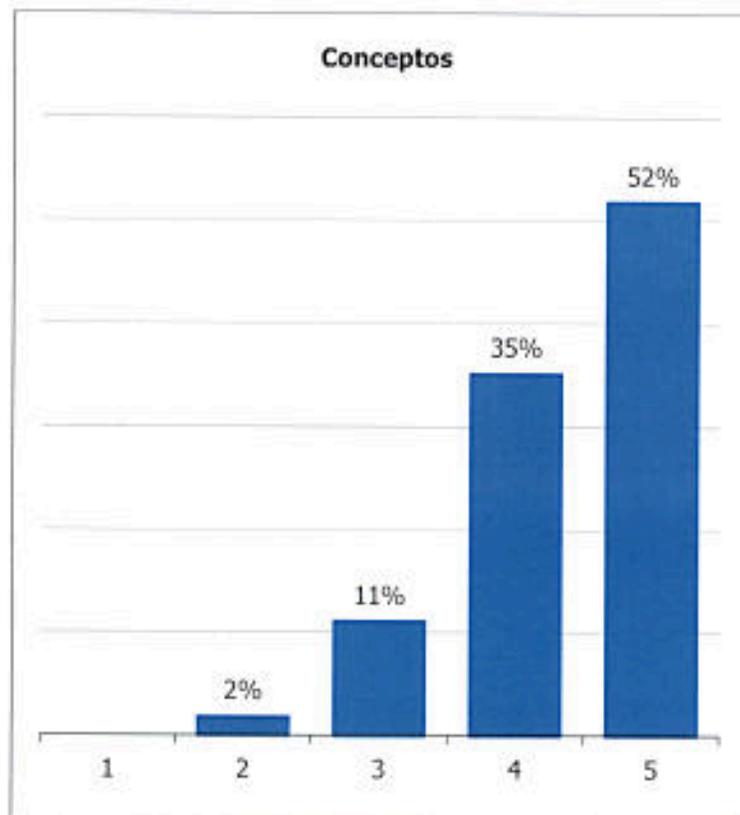
1 – Ns	18
2 – Ps	19
3 – As	29
4 – S	101
5 – Ms	70
Respuestas recogidas	237



CORPORACIÓN GAIA - ACUA



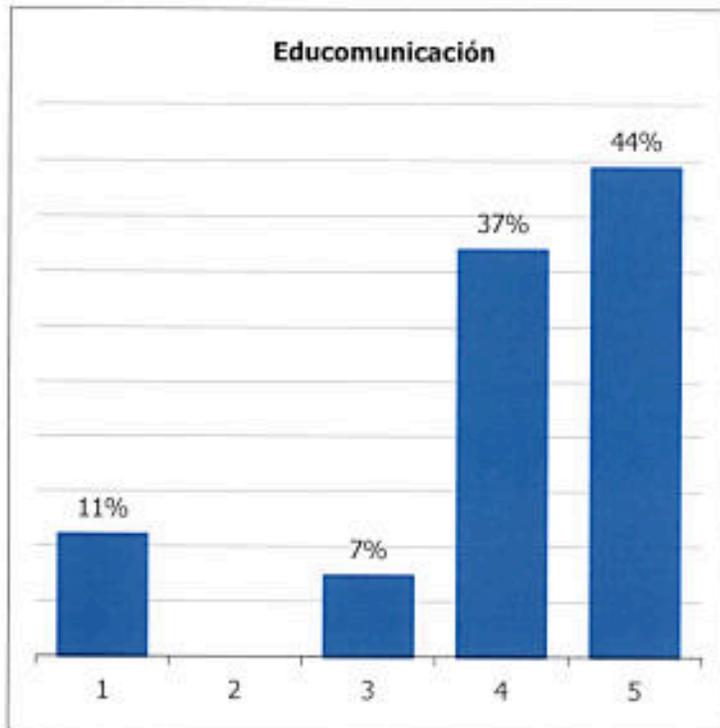
1 - Ns	2
2 - Ps	0
3 - As	3
4 - S	11
5 - Ms	16
Respuestas recogidas	32



1 - Ns	0
2 - Ps	1
3 - As	6
4 - S	19
5 - Ms	28
Respuestas recogidas	54

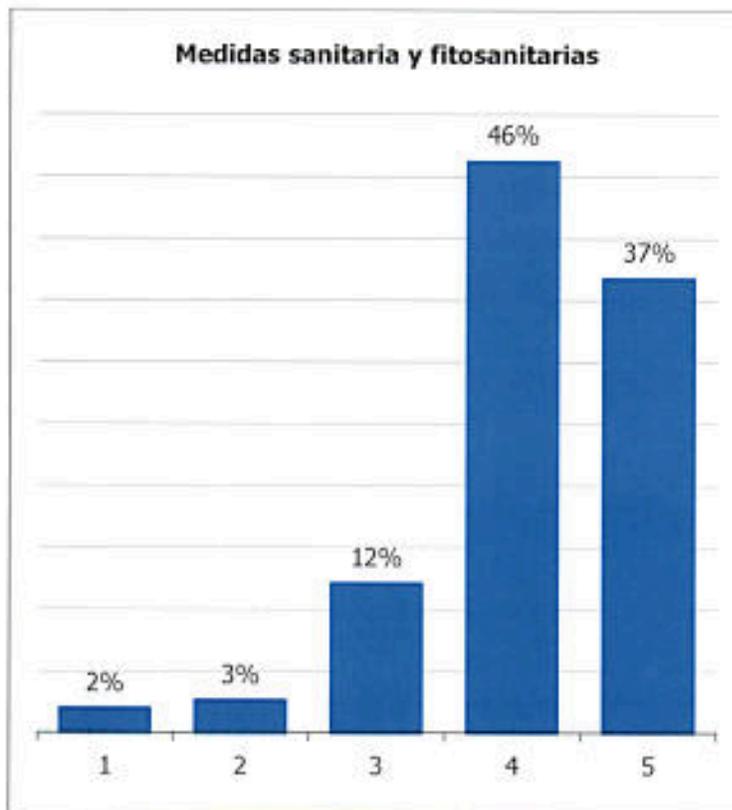


CORPORACIÓN GAIA – ACUA



1 - Ns	3
2 - Ps	0
3 - As	2
4 - S	10
5 - Ms	12
Respuestas recogidas	27

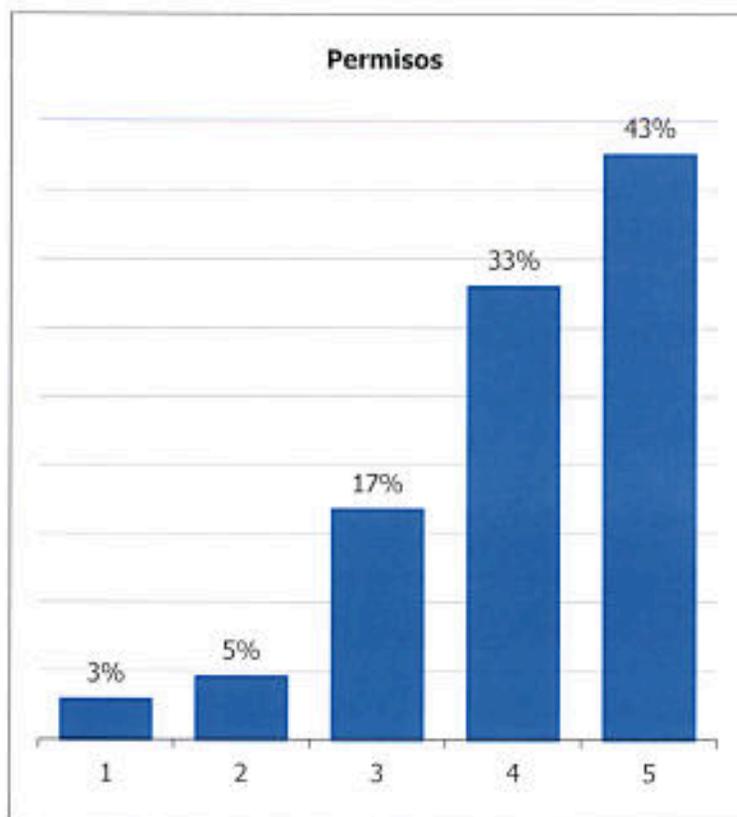
7. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la oportunidad en la prestación de los servicios?



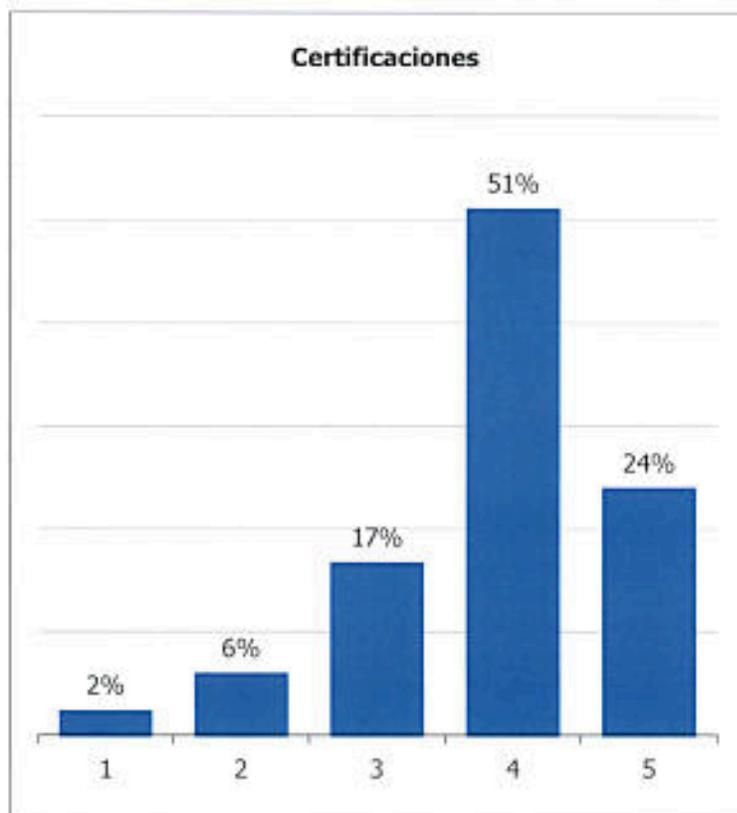
1 - Ns	9
2 - Ps	12
3 - As	54
4 - S	206
5 - Ms	164
Respuestas recogidas	445



CORPORACIÓN GAIA – AGUA



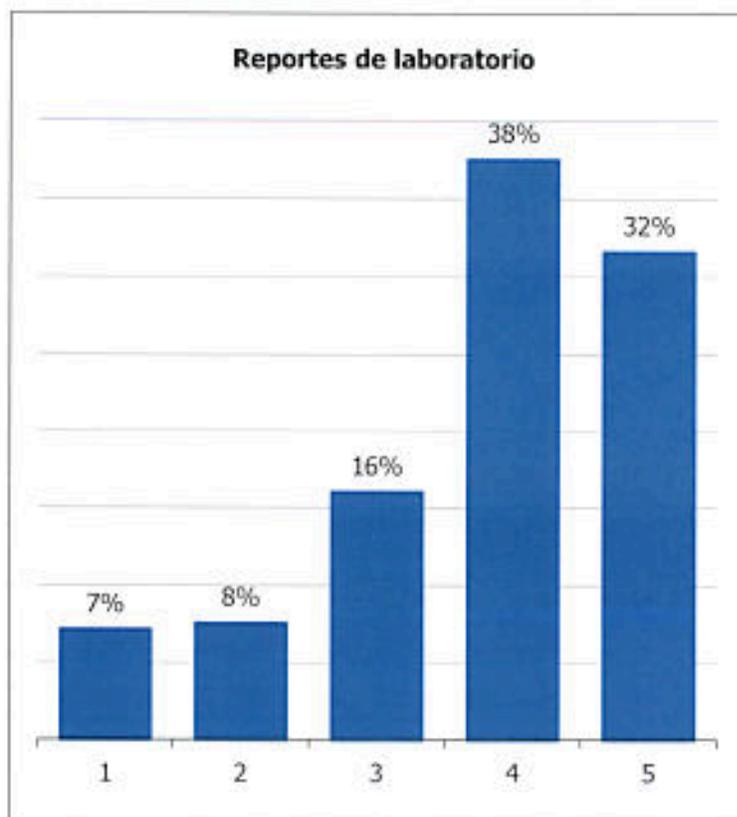
1 – Ns	43
2 – Ps	67
3 – As	246
4 – S	484
5 – Ms	624
Respuestas recogidas	1464



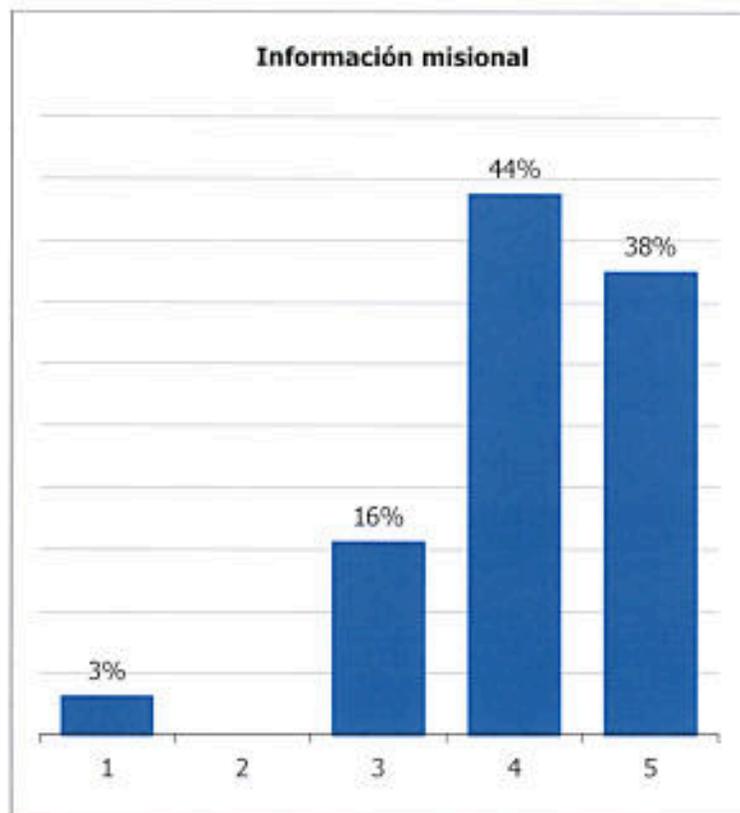
1 – Ns	11
2 – Ps	28
3 – As	79
4 – S	241
5 – Ms	113
Respuestas recogidas	472



CORPORACIÓN GAIA – ACUA



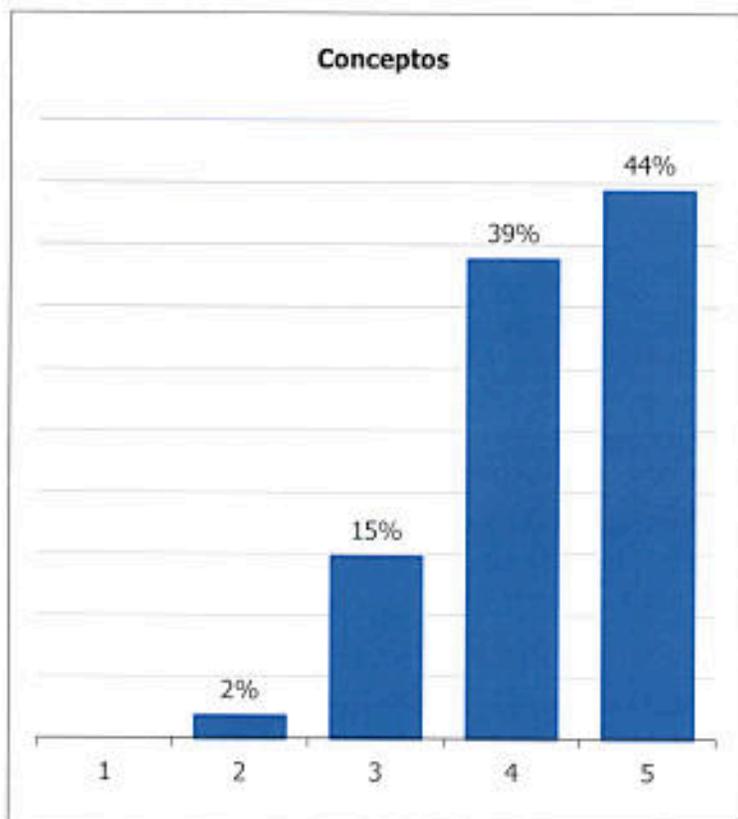
1 - Ns	17
2 - Ps	18
3 - As	38
4 - S	89
5 - Ms	75
Respuestas recogidas	237



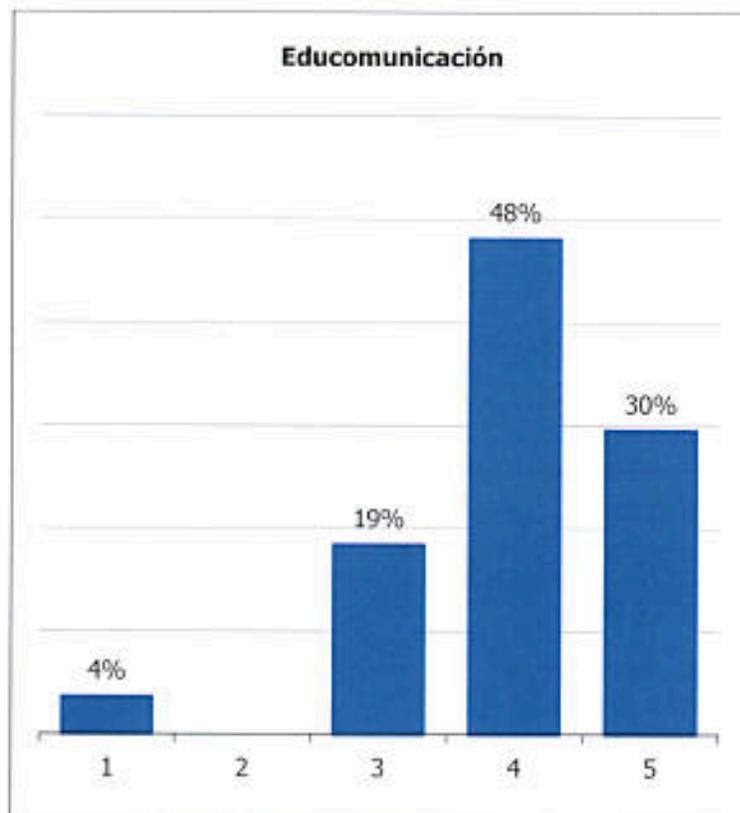
1 - Ns	1
2 - Ps	0
3 - As	5
4 - S	14
5 - Ms	12
Respuestas recogidas	32



CORPORACIÓN GAIA - AGUA



1 - Ns	0
2 - Ps	1
3 - As	8
4 - S	21
5 - Ms	24
Respuestas recogidas	54

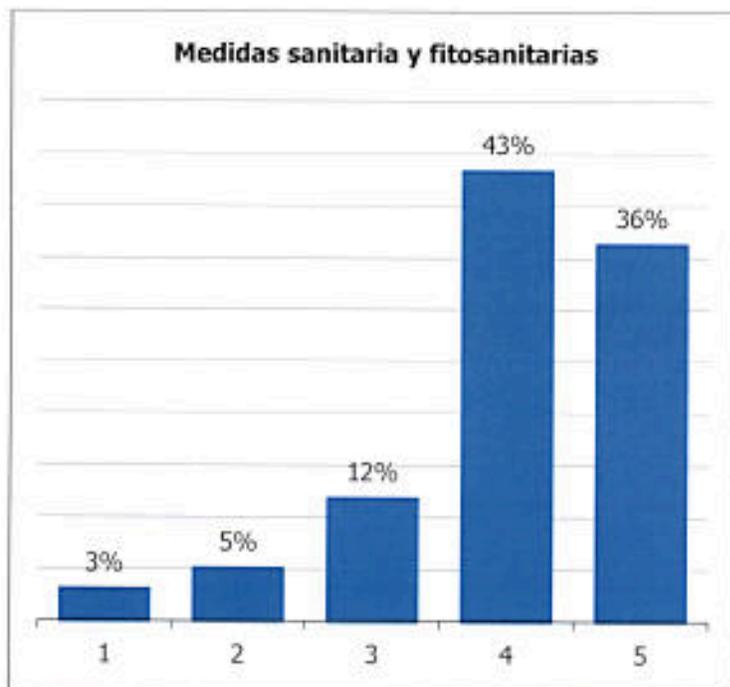


1 - Ns	1
2 - Ps	0
3 - As	5
4 - S	13
5 - Ms	8
Respuestas recogidas	27

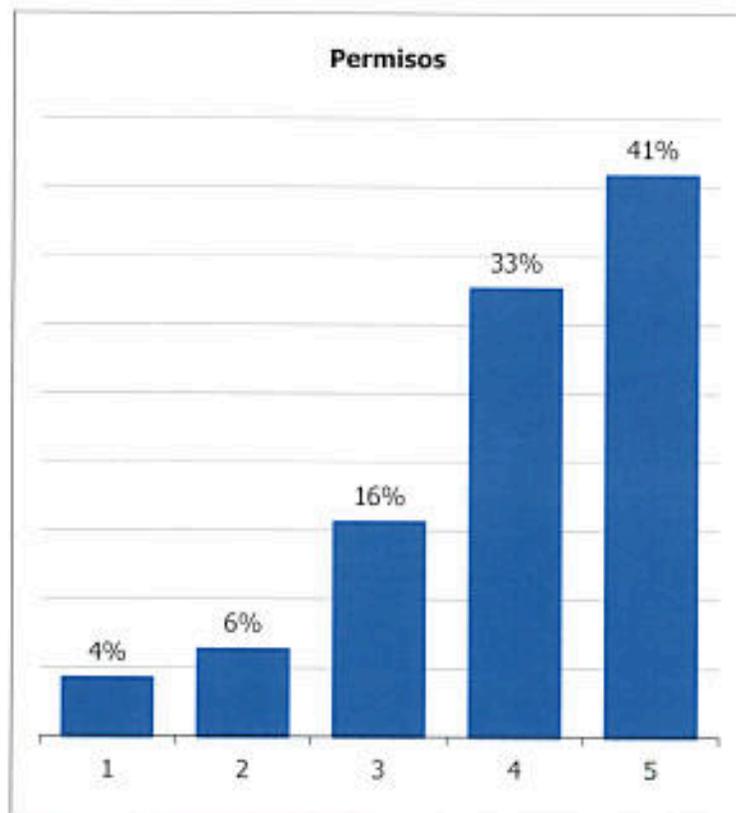


CORPORACIÓN GAIA – ACUA

8 .En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el acceso a la información?



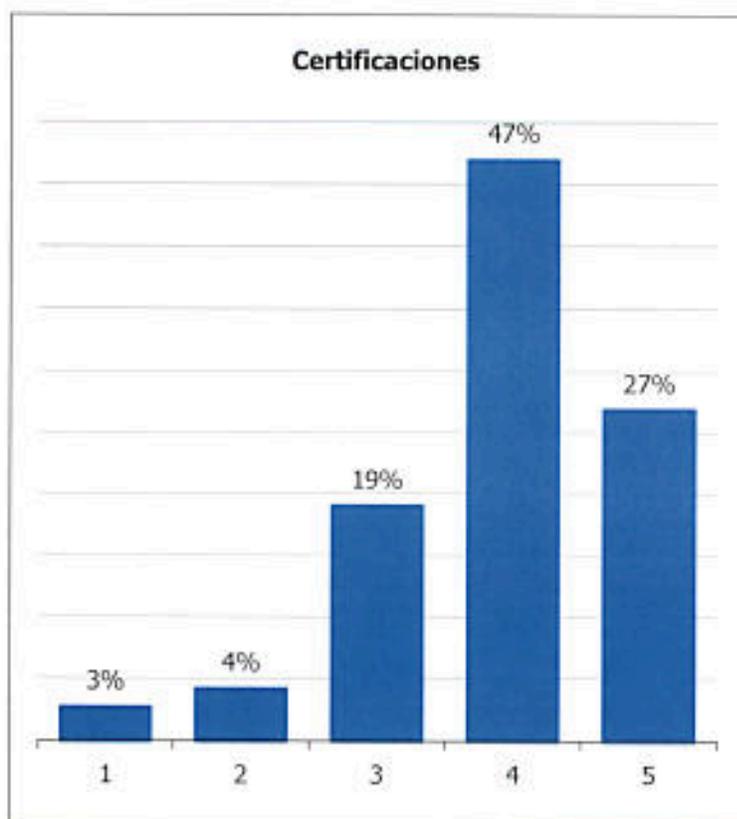
1 - Ns	14
2 - Ps	23
3 - As	53
4 - S	193
5 - Ms	162
Respuestas recogidas	445



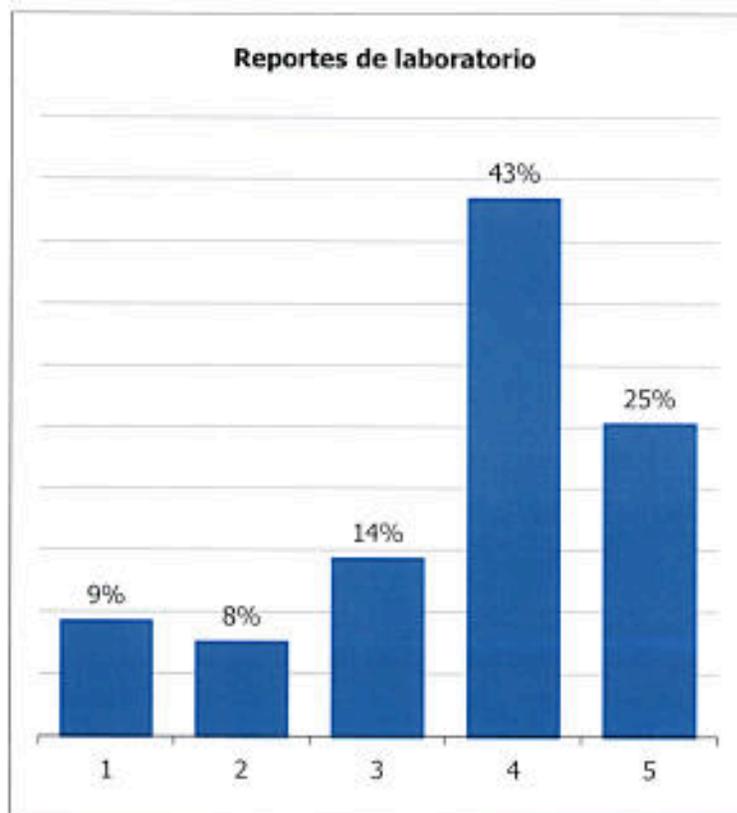
1 - Ns	63
2 - Ps	94
3 - As	229
4 - S	478
5 - Ms	599
Respuestas recogidas	1463



CORPORACIÓN GAIA – AGUA



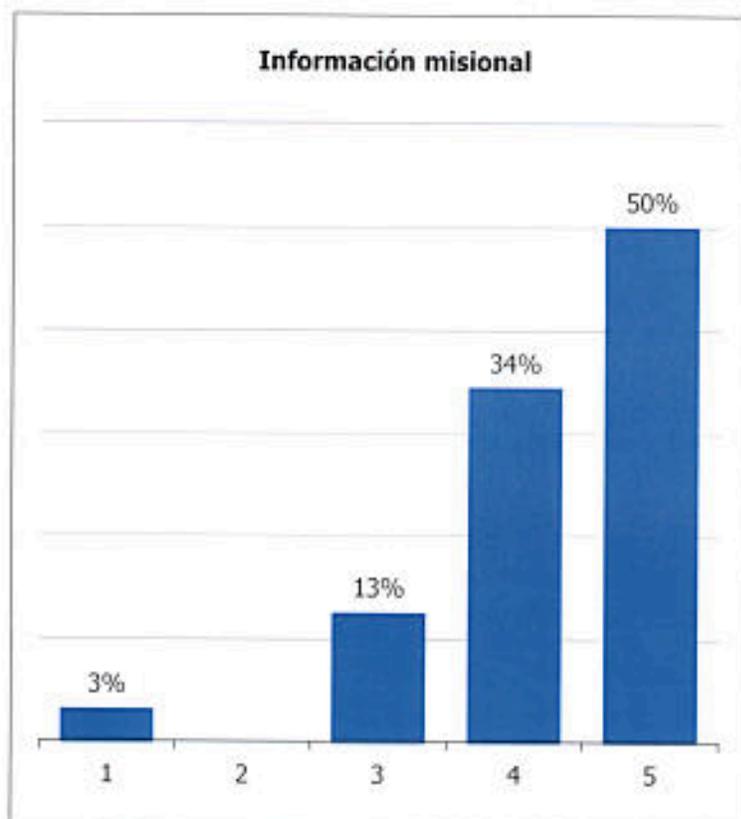
1 – Ns	13
2 – Ps	20
3 – As	90
4 – S	222
5 – Ms	127
Respuestas recogidas	472



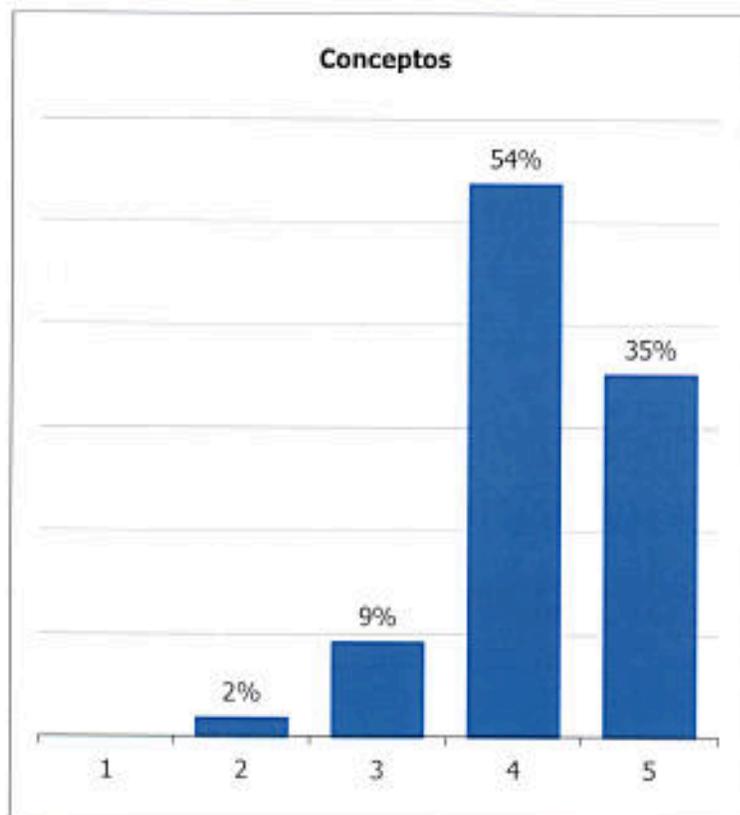
1 – Ns	22
2 – Ps	18
3 – As	34
4 – S	103
5 – Ms	60
Respuestas recogidas	237



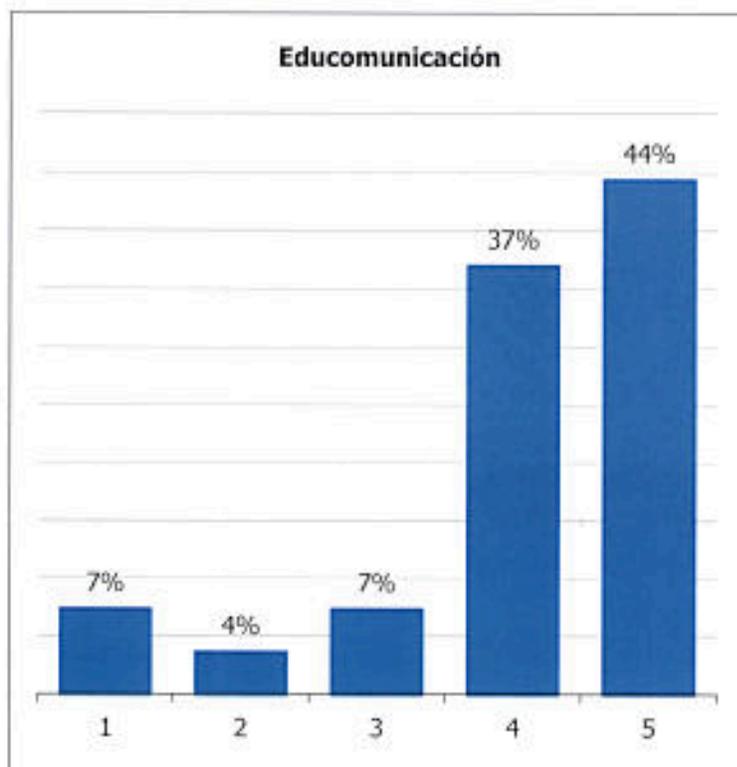
CORPORACIÓN GAEA – AQUA



1 - Ns	1
2 - Ps	0
3 - As	4
4 - S	11
5 - Ms	16
Respuestas recogidas	32

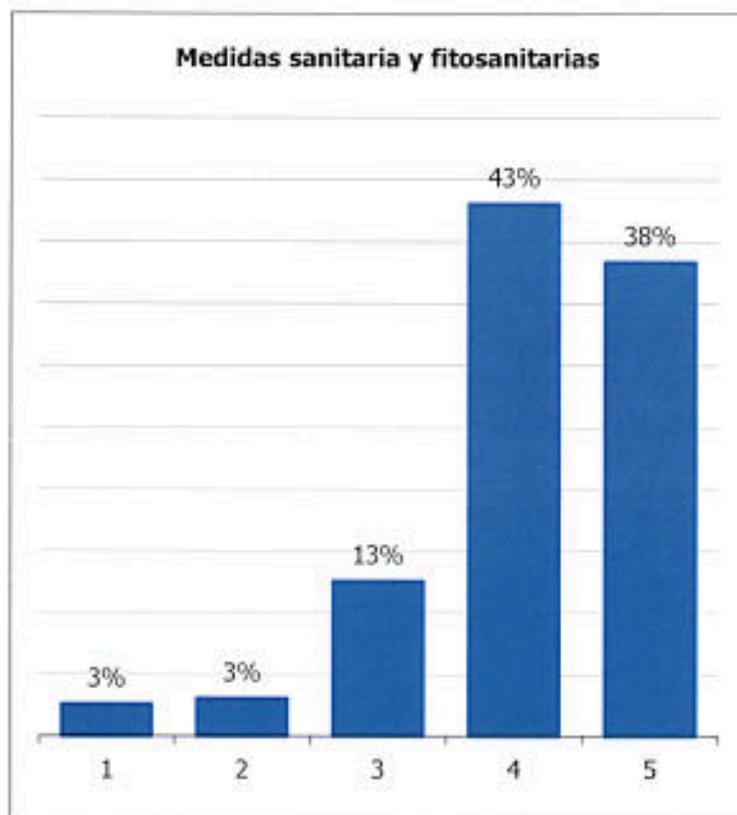


1 - Ns	0
2 - Ps	1
3 - As	5
4 - S	29
5 - Ms	19
Respuestas recogidas	54



1 - Ns	2
2 - Ps	1
3 - As	2
4 - S	10
5 - Ms	12
Respuestas recogidas	27

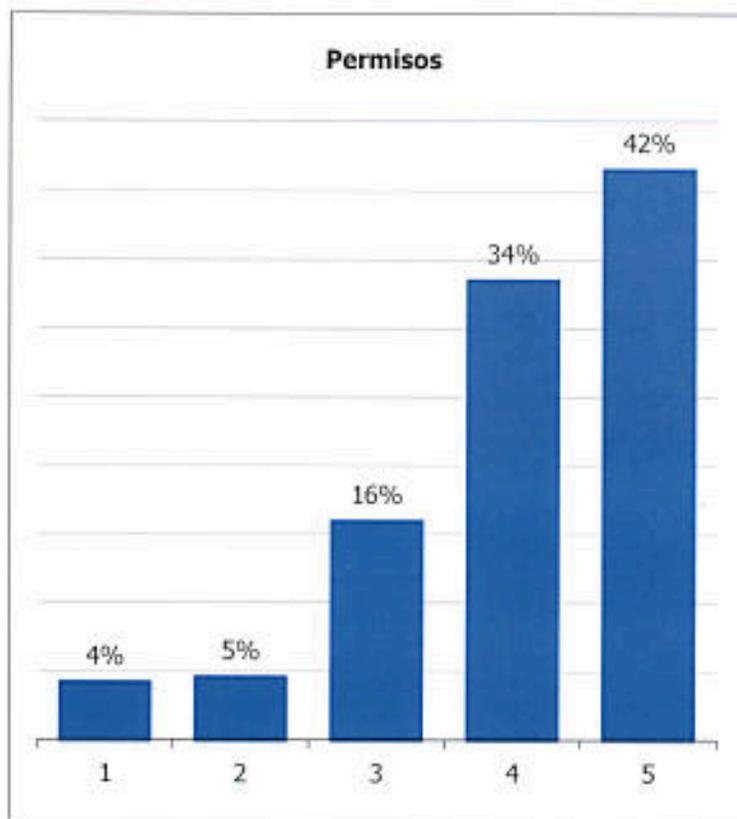
9. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría el apoyo que brinda el ICA para realizar sus trámites?



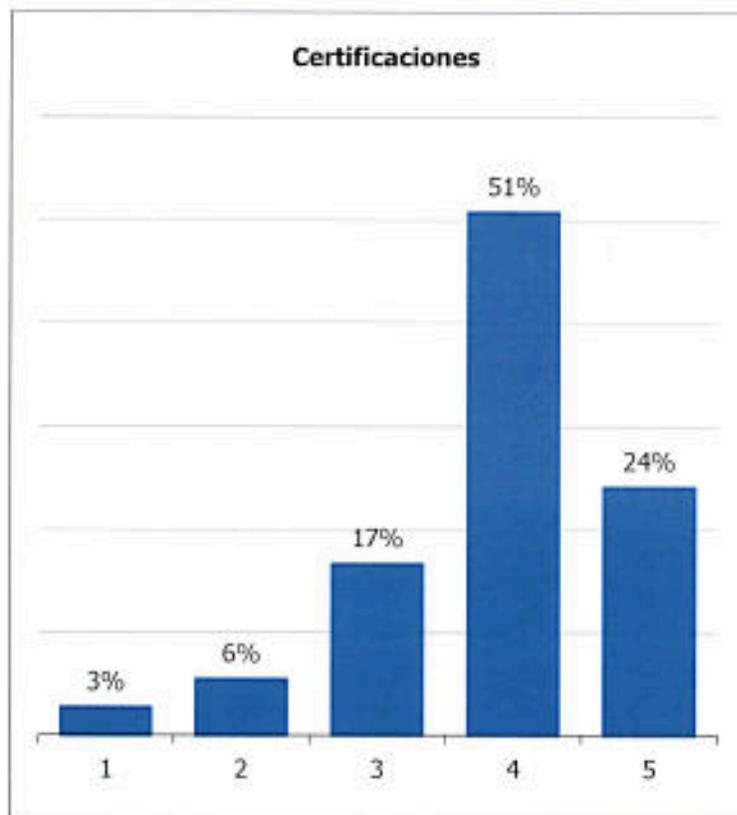
1 - Ns	12
2 - Ps	14
3 - As	56
4 - S	192
5 - Ms	171
Respuestas recogidas	445



CORPORACIÓN GAIA – AGUA



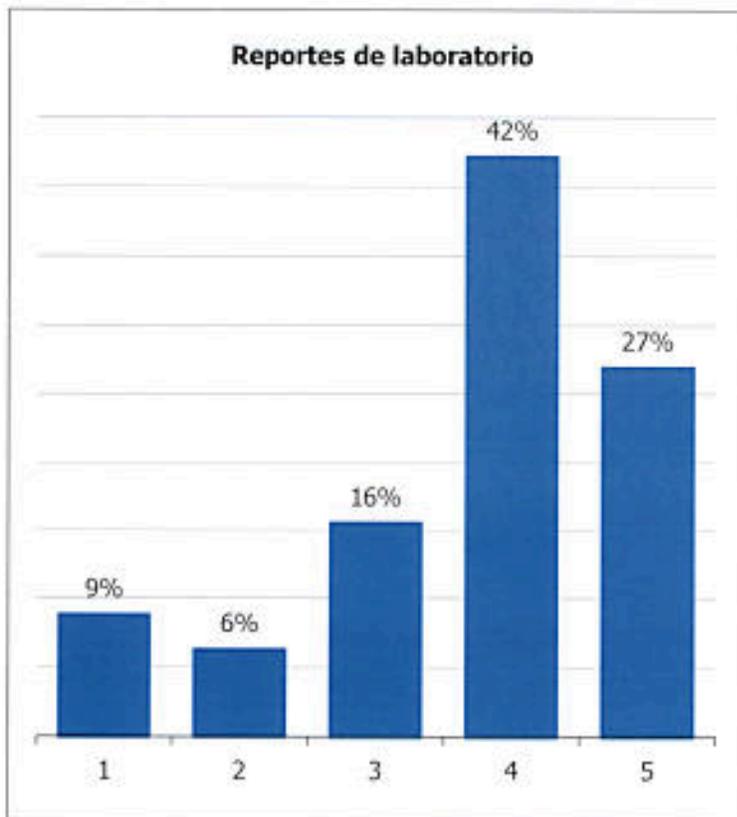
1 – Ns	62
2 – Ps	68
3 – As	234
4 – S	491
5 – Ms	608
Respuestas recogidas	1463



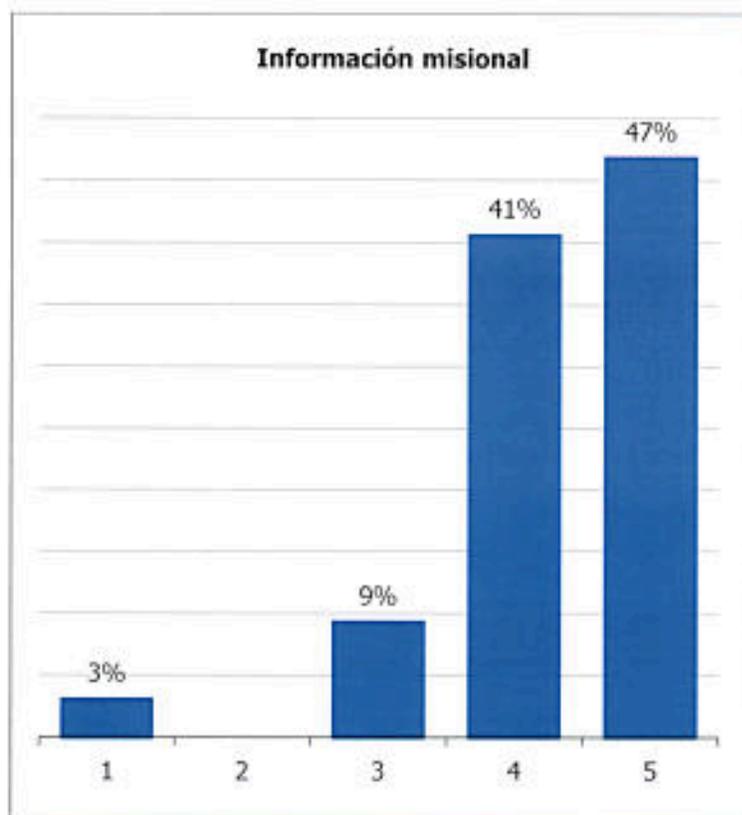
1 – Ns	13
2 – Ps	26
3 – As	79
4 – S	240
5 – Ms	114
Respuestas recogidas	472



CORPORACIÓN GAIA – AGUA



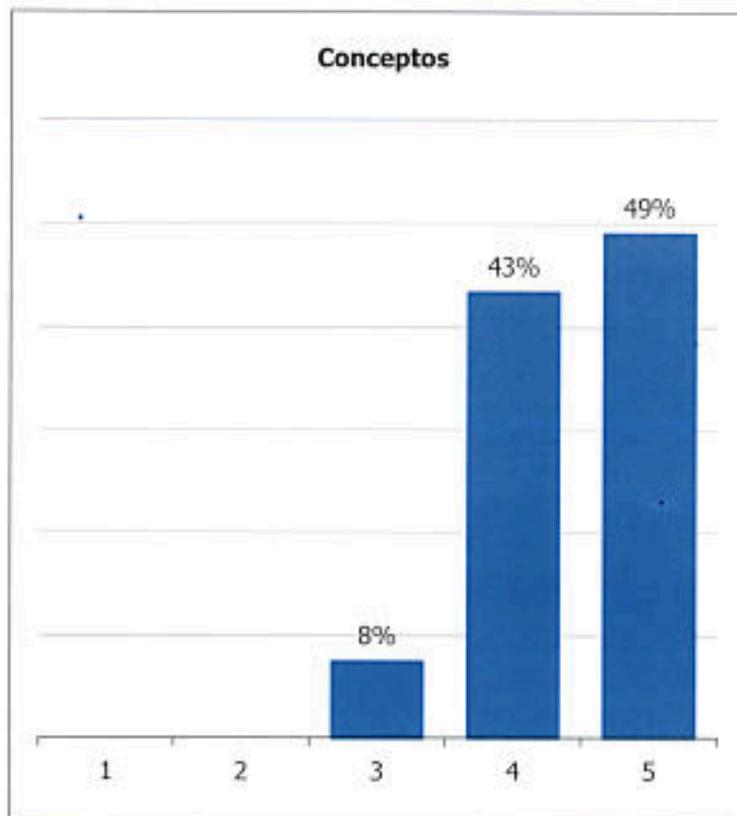
1 – Ns	21
2 – Ps	15
3 – As	37
4 – S	100
5 – Ms	64
Respuestas recogidas	237



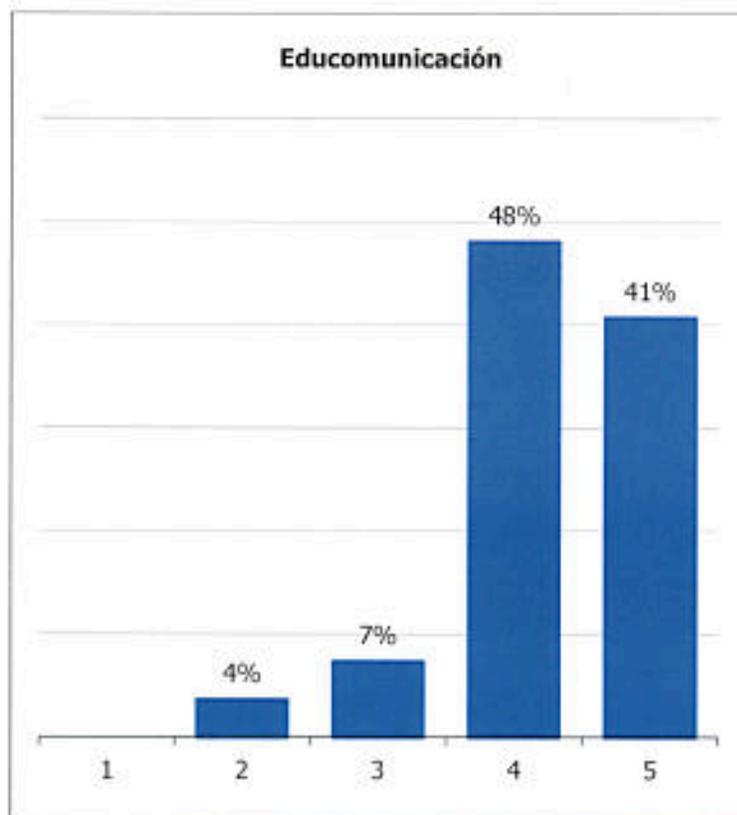
1 – Ns	1
2 – Ps	0
3 – As	3
4 – S	13
5 – Ms	15
Respuestas recogidas	32



CORPORACIÓN GALA – ACUA



1 - Ns	0
2 - Ps	0
3 - As	4
4 - S	23
5 - Ms	26
Respuestas recogidas	53

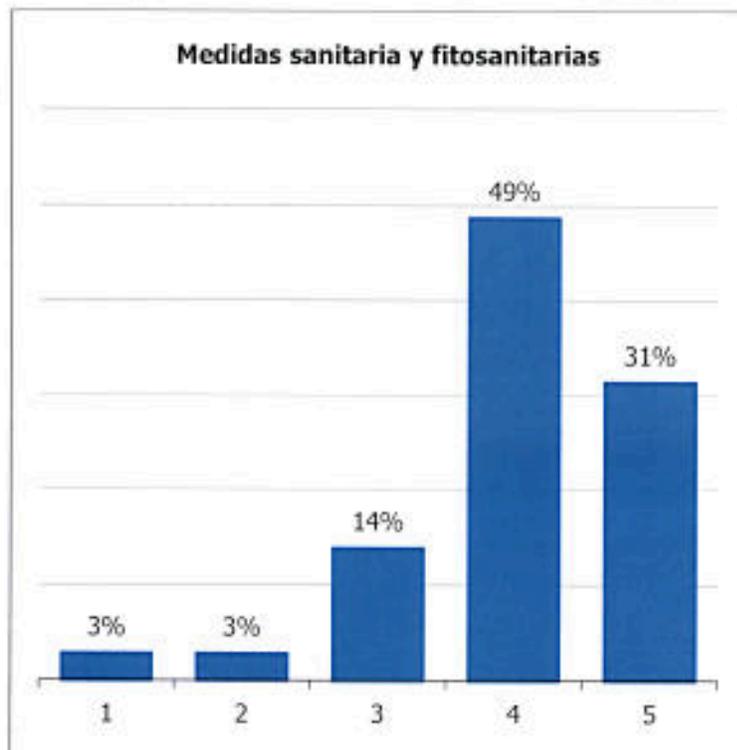


1 - Ns	0
2 - Ps	1
3 - As	2
4 - S	13
5 - Ms	11
Respuestas recogidas	27

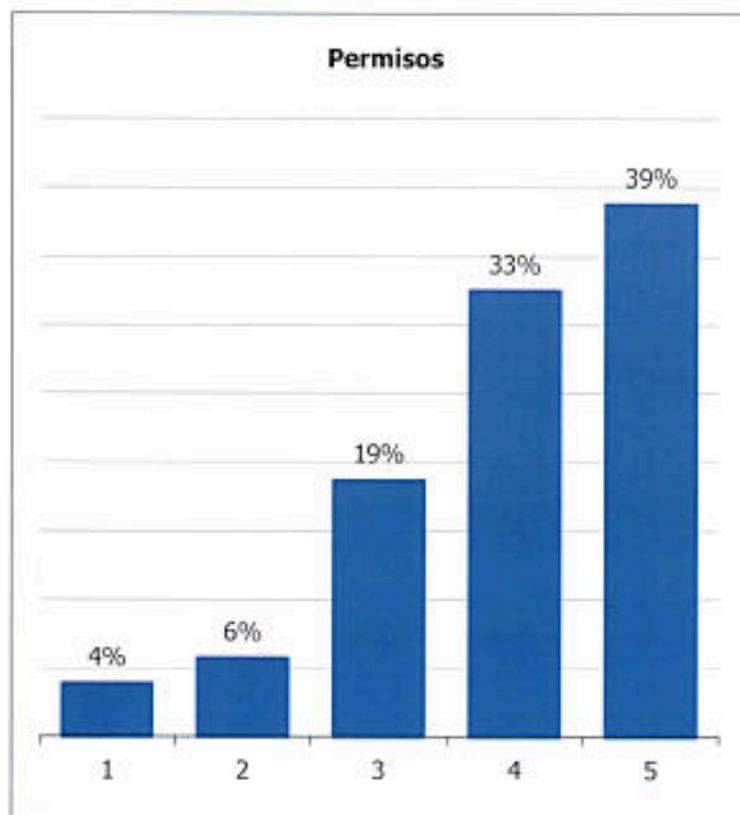


CORPORACIÓN GAIA – AGUA

10. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿Cómo calificaría la facilidad que tienen los usuarios para acceder a?



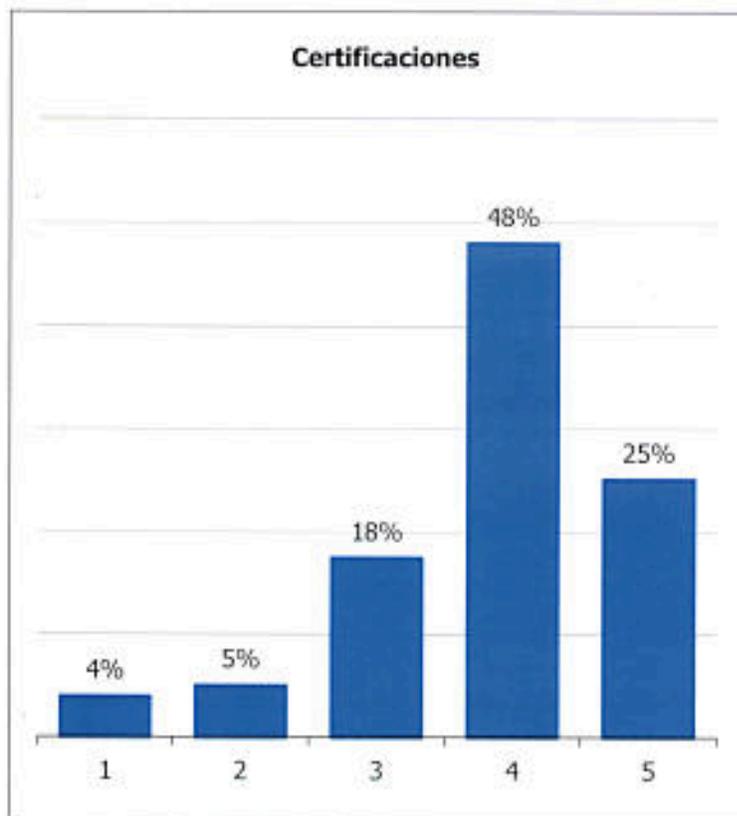
1 - Ns	13
2 - Ps	13
3 - As	62
4 - S	217
5 - Ms	140
Respuestas recogidas	445



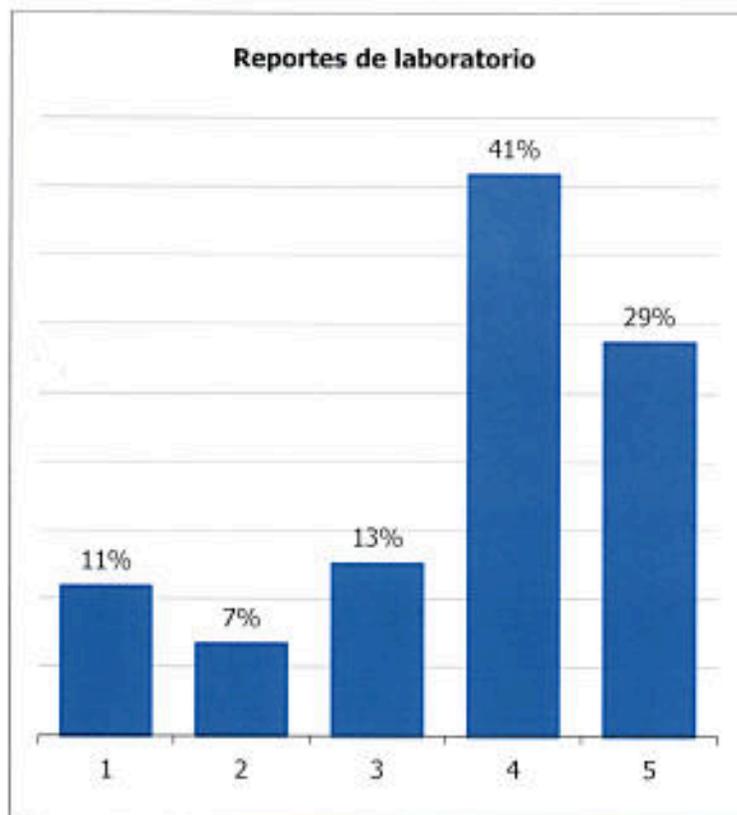
1 - Ns	58
2 - Ps	85
3 - As	274
4 - S	476
5 - Ms	568
Respuestas recogidas	1461



CORPORACIÓN GAIA – ACUA



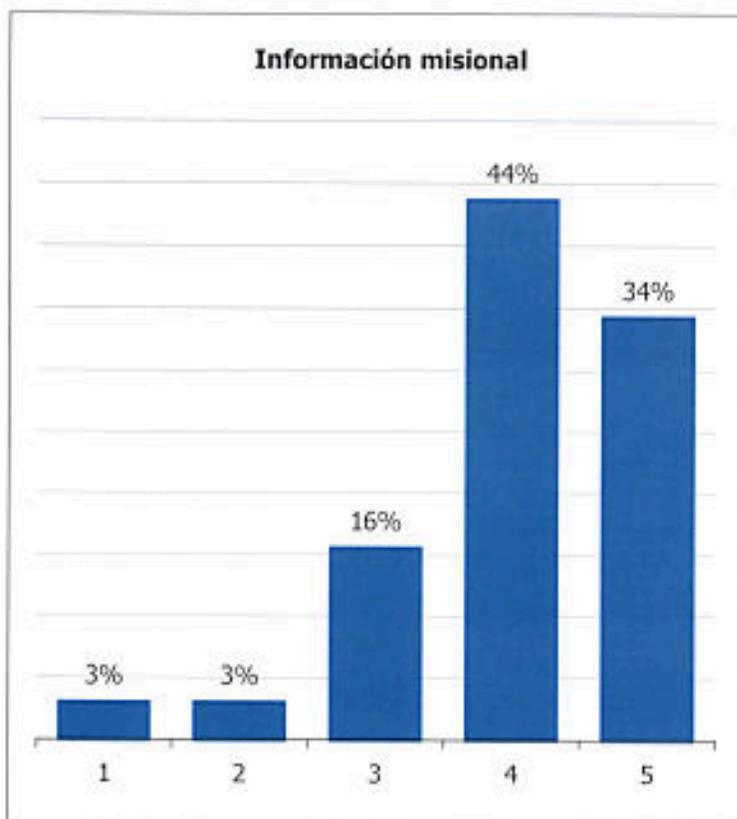
1 – Ns	19
2 – Ps	24
3 – As	83
4 – S	227
5 – Ms	119
Respuestas recogidas	472



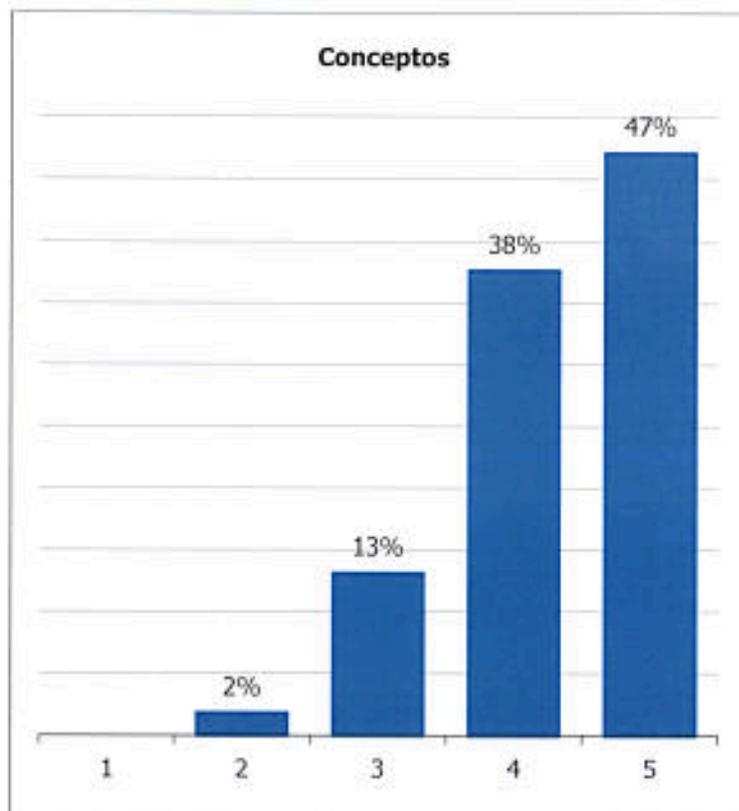
1 – Ns	26
2 – Ps	16
3 – As	30
4 – S	97
5 – Ms	68
Respuestas recogidas	237



CORPORACIÓN GALIA – AQUA



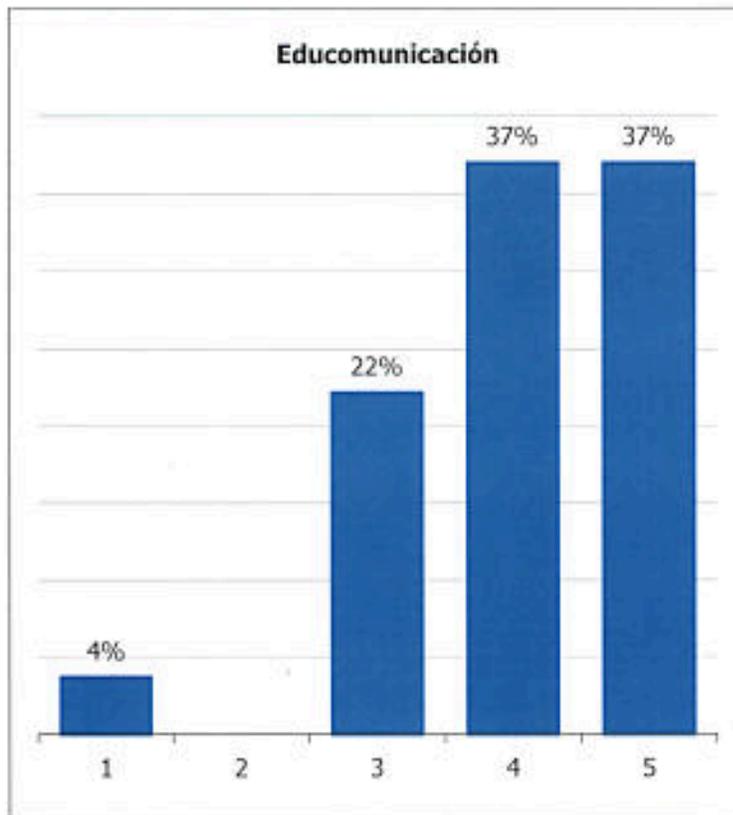
1 – Ns	1
2 – Ps	1
3 – As	5
4 – S	14
5 – Ms	11
Respuestas recogidas	32



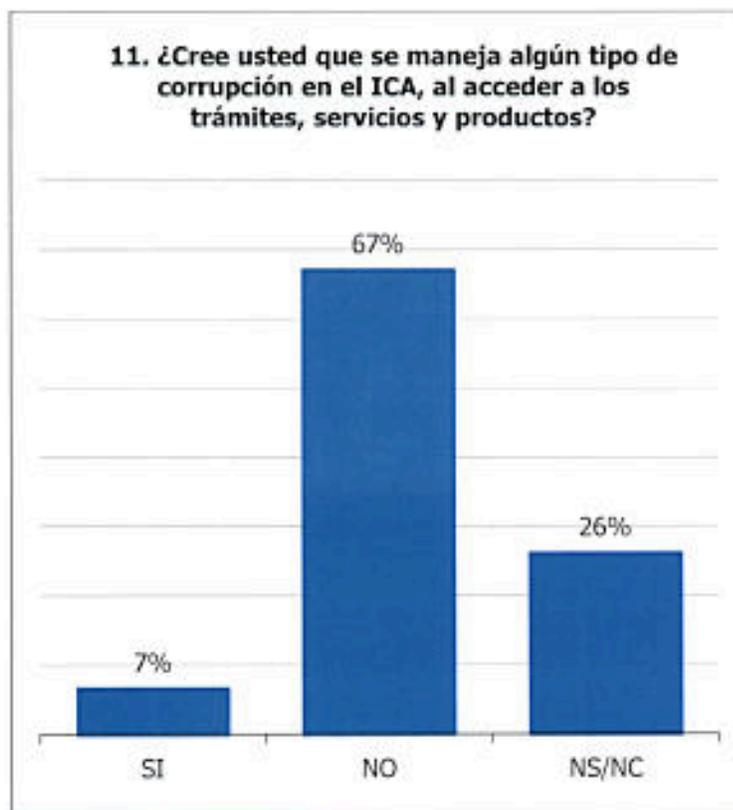
1 – Ns	0
2 – Ps	1
3 – As	7
4 – S	20
5 – Ms	25
Respuestas recogidas	53



CORPORACIÓN GAIA – ACUA



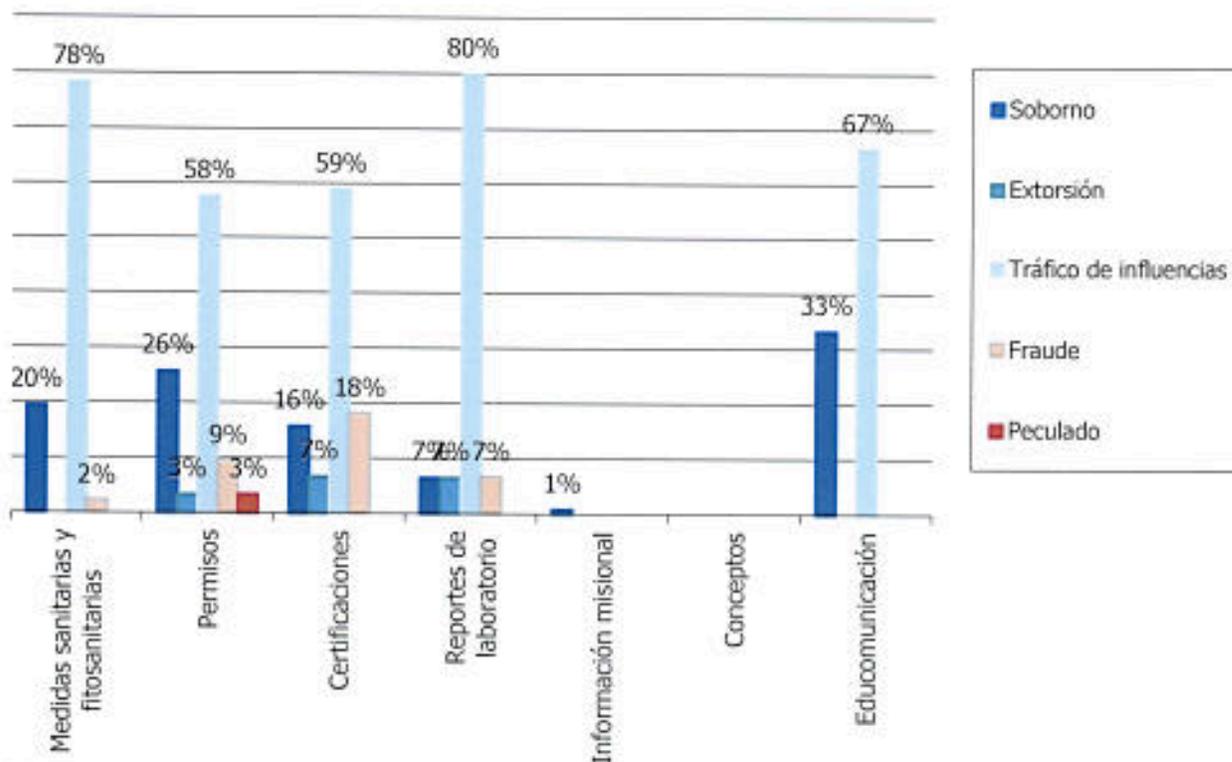
1 – Ns	1
2 – Ps	0
3 – As	6
4 – S	10
5 – Ms	10
Respuestas recogidas	27



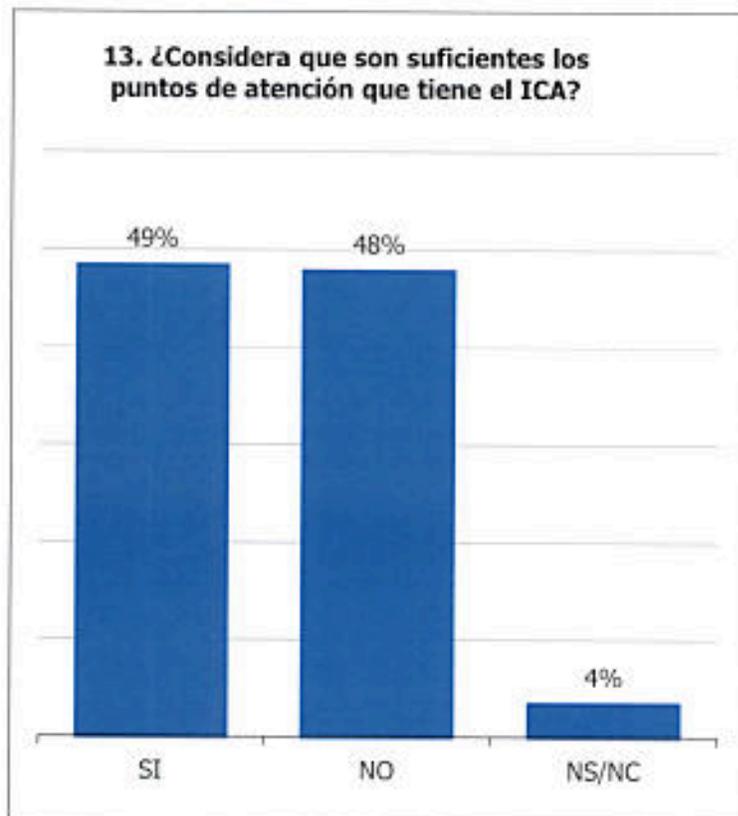
SI	129
NO	1303
NS/NC	577
Respuestas recogidas	2009



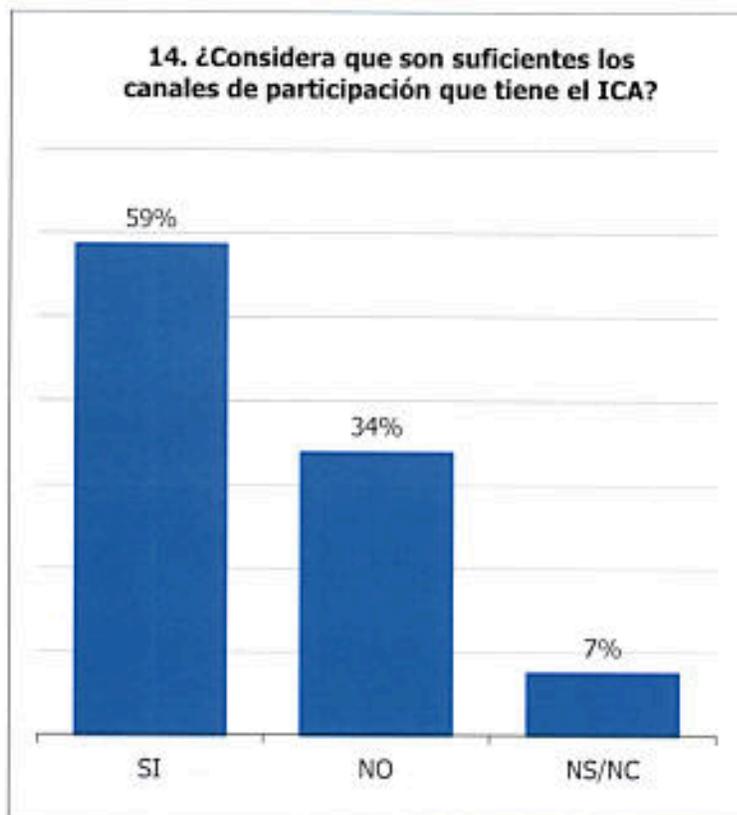
12. Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Qué tipo de corrupción cree que se maneja?



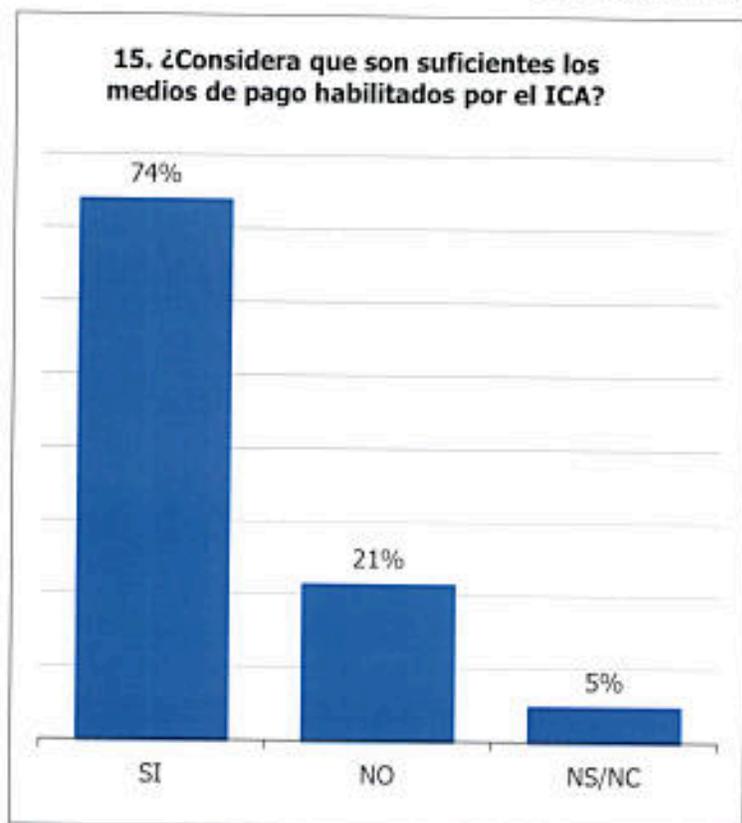
	Soborno	Extorsión	Tráfico de influencias	Fraude	Peculado
Medidas sanitarias y fitosanitarias	20%	0%	78%	2%	0%
Permisos	26%	3%	58%	9%	3%
Certificaciones	16%	7%	59%	18%	0%
Reportes de laboratorio	7%	7%	80%	7%	0%
Información misional	1%	0%	0%	0%	0%
Conceptos	0%	0%	0%	0%	0%
Educomunicación	33%	0%	67%	0%	0%



SI	942
NO	931
NS/NC	136
Respuestas recogidas	2009



SI	1138
NO	658
NS/NC	213
Respuestas recogidas	2009



SI	1433
NO	416
NS/NC	160
Respuestas recogidas	2009

Pregunta abierta

16. Su opinión es muy importante para nosotros, ¿tiene usted alguna sugerencia en relación con los servicios que presta el ICA?

- Ampliación de personal para una mayor cobertura.
- Mayor agilidad en los trámites.
- Fijar términos para cada trámite y cumplirlos.
 - El tiempo de respuesta en los servicios sea el mismo en cualquier oficina del país.