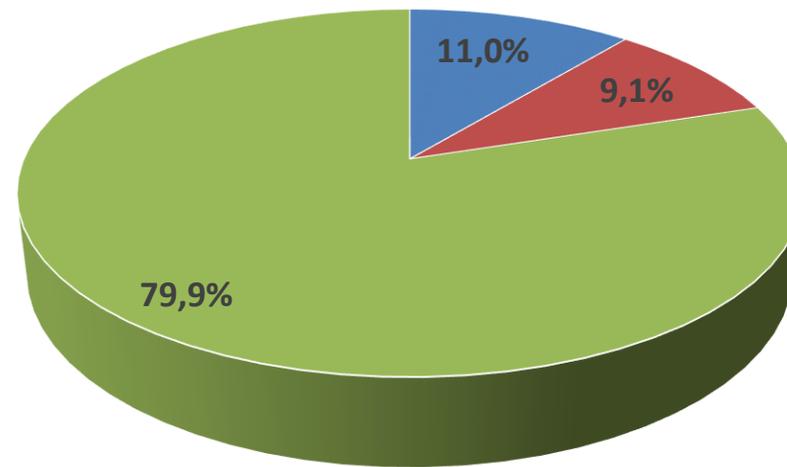

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, PERCEPCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO.

Octubre – Noviembre de 2016

RESULTADOS

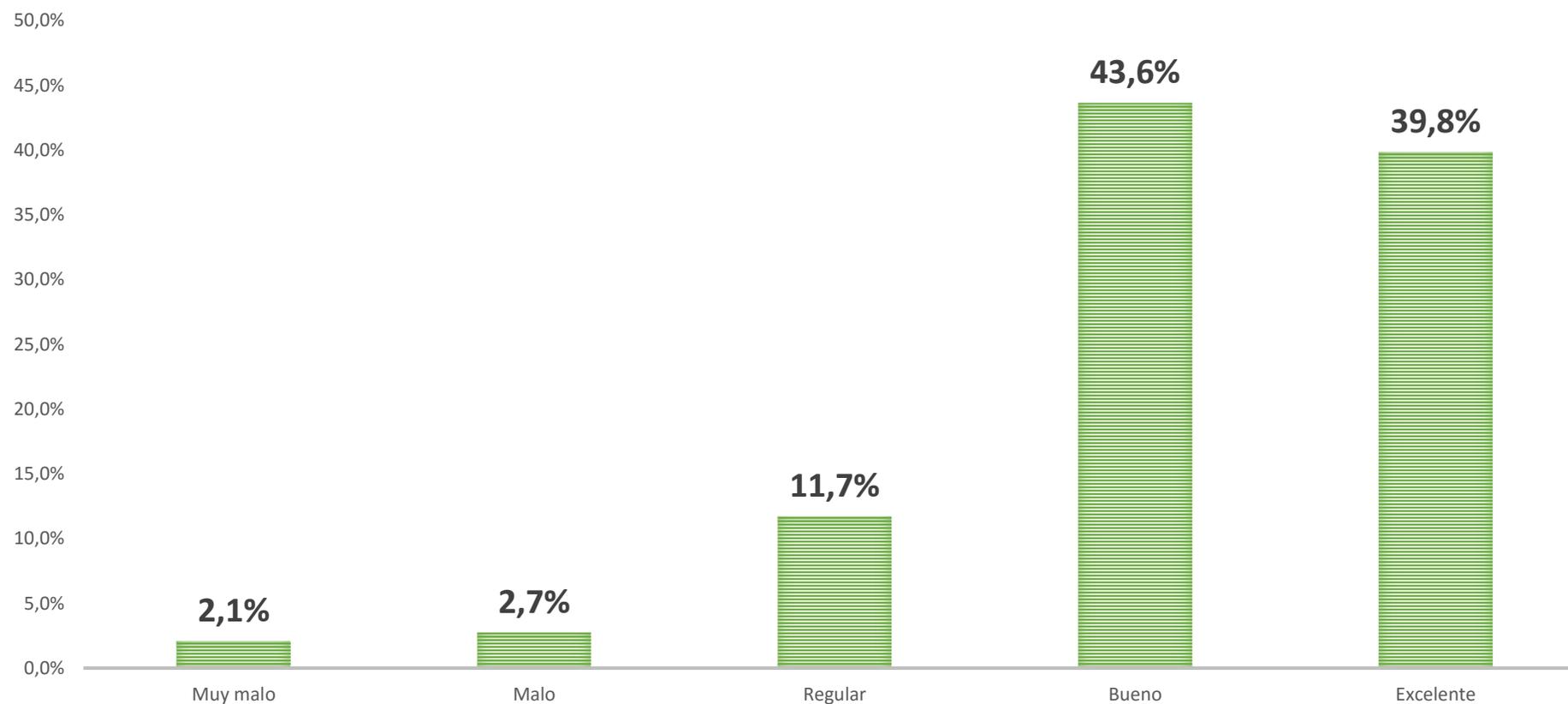


1. ¿Cuál medio o canal utilizó para acceder a los servicios o productos del ICA?

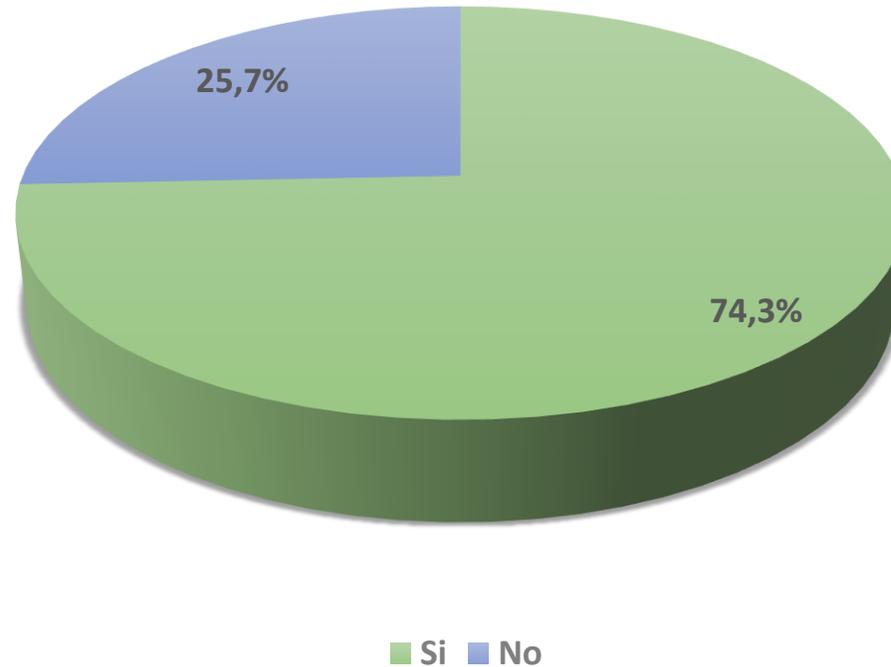


■ Internet ■ Telefónica ■ Presencial

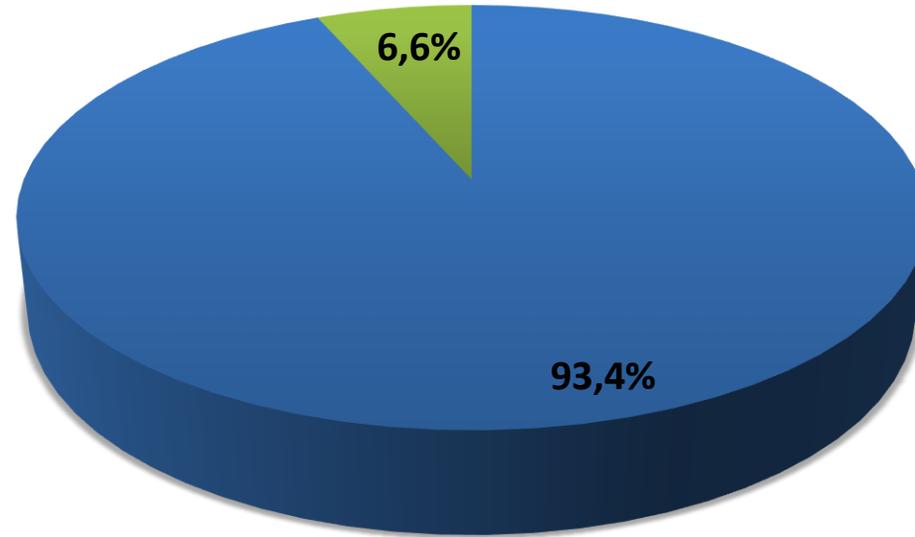
2. ¿De 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es excelente, Como califica usted la atención prestada por este medio?



3. ¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación?

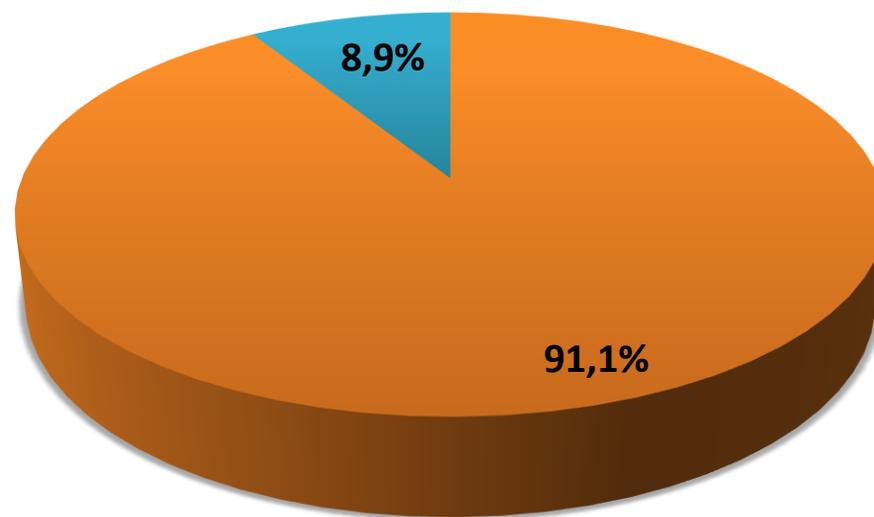


4.1 ¿La información suministrada por el ICA fue? ¿Oportuna?



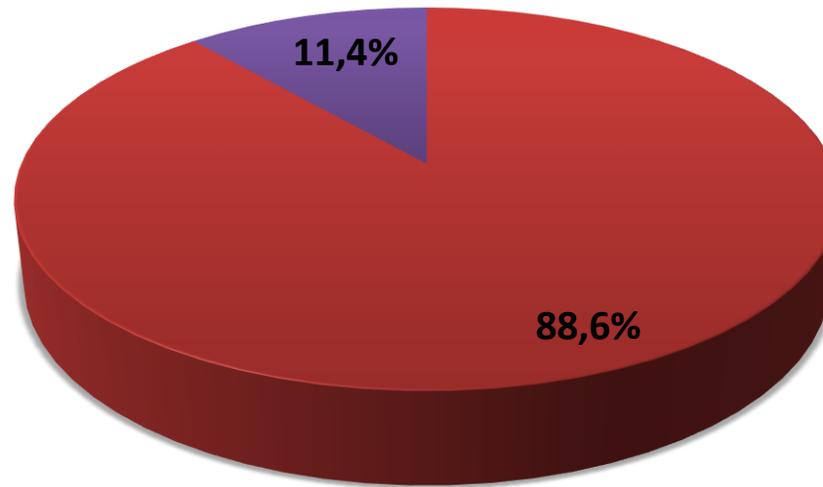
■ Si ■ No

4.2 ¿La información suministrada por el ICA fue? ¿Clara?



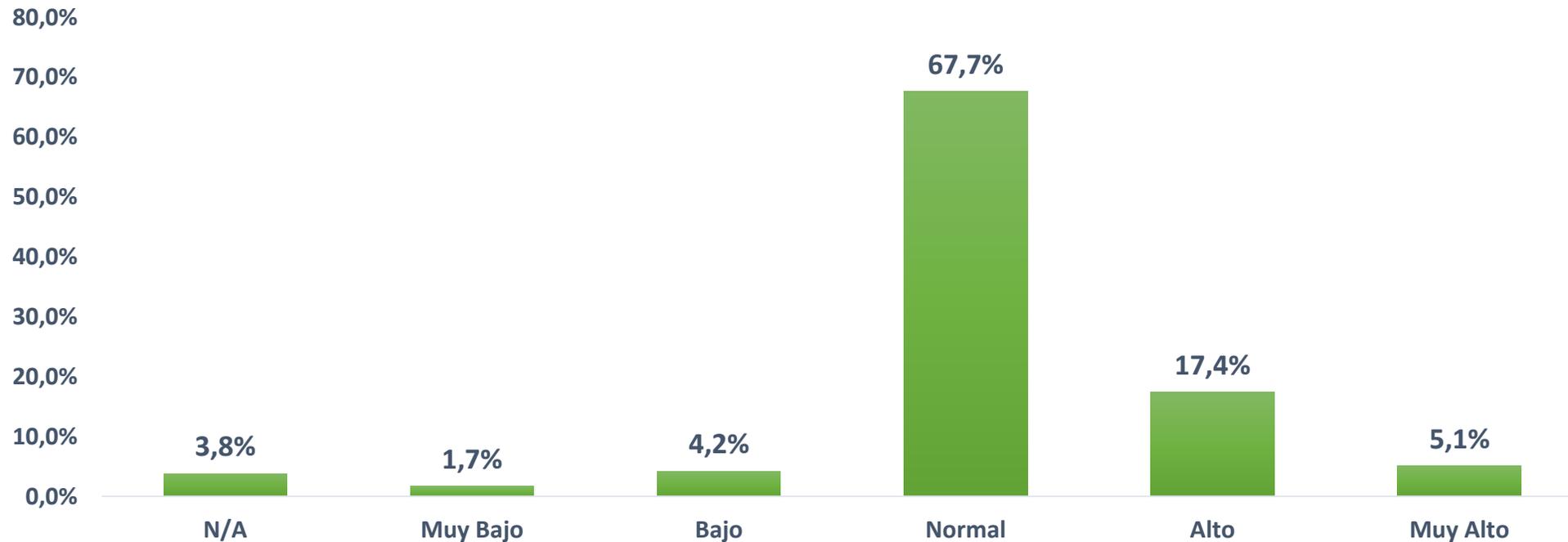
■ Si ■ No

5. ¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que se le informaron?

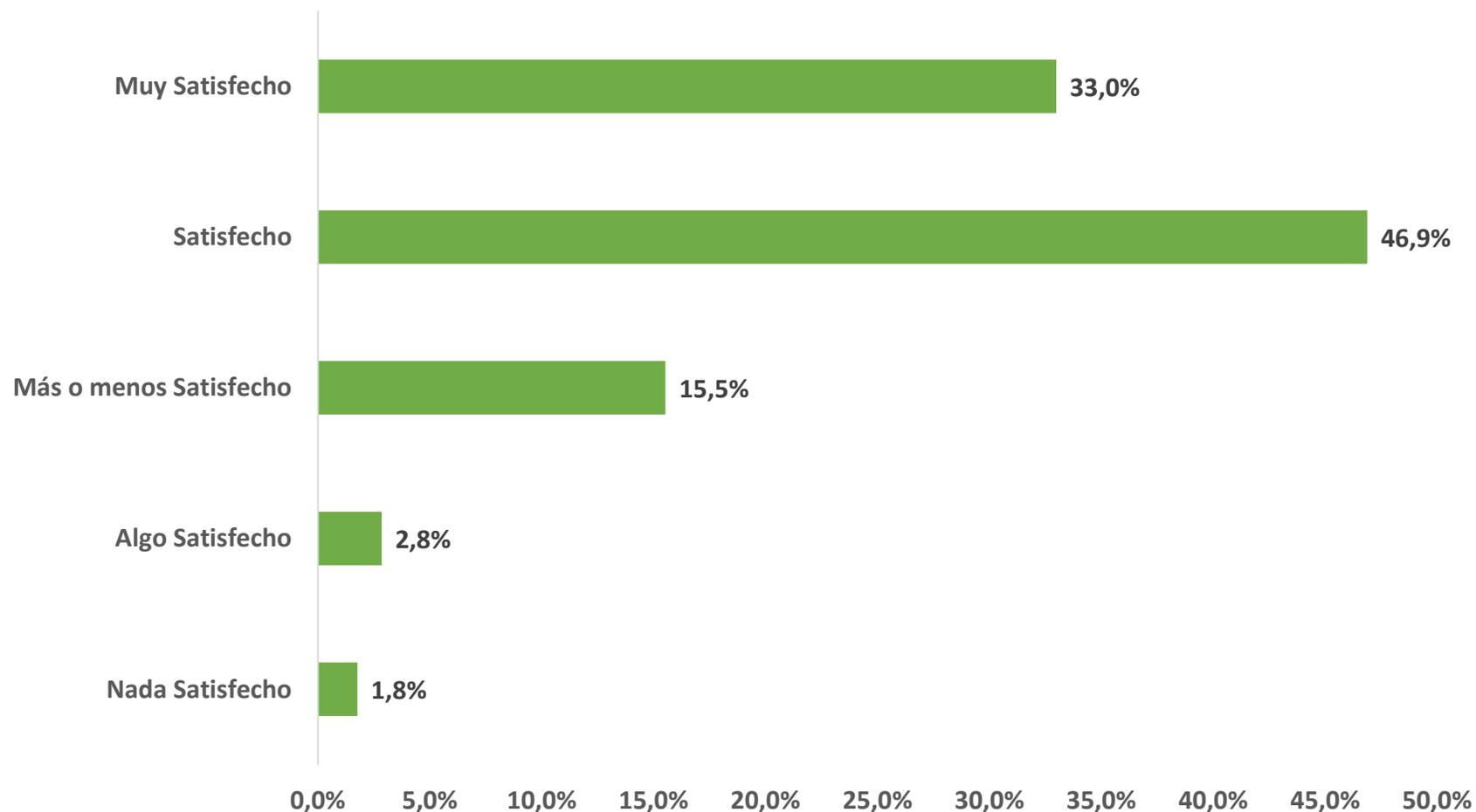


■ Si ■ No

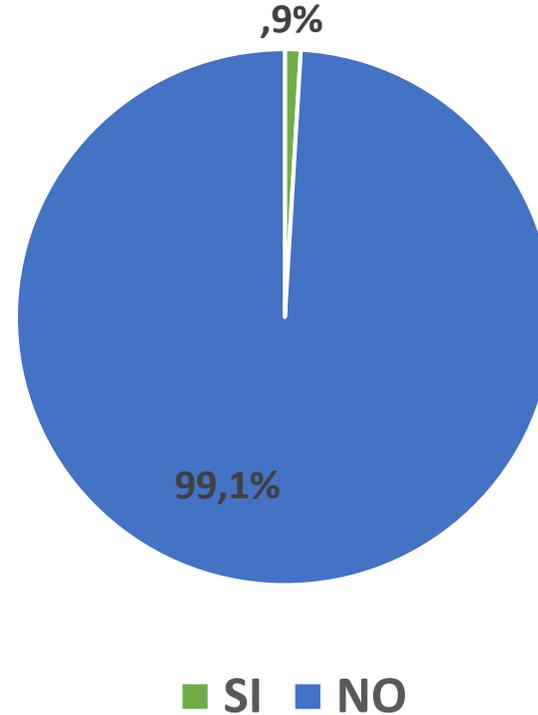
6. De 1 a 5, donde 1 es muy bajo y 5 muy alto. El precio de los servicios prestados por el ICA es:



7. ¿De 1 a 5, siendo 1 nada satisfecho(a) y 5 muy satisfecho(a), Cual fue su grado de satisfacción con la prestación del servicio?



8. ¿Le propusieron realizar o agilizar un trámite a cambio de algún beneficio material o económico?



9. Su opinión es muy importante para nosotros, ¿tiene Usted alguna sugerencia para mejorar los servicios del ICA?

Ninguna sugerencia	65,3%
Trámites demorados, agilizarlos / respuestas	5,7%
Mejorar el cubrimiento en la zona / más oficinas / laboratorios	5,0%
Más personal	3,8%
Realizar más acompañamiento / visitas / más atención	3,1%
Mejorar el servicio / atención	2,8%
Mejorar la sistematización / el sistema / WEB	1,7%
Agilizar guías de movilización	1,6%
Mejorar la comunicación / información entregada	1,5%
Capacitación / asesoría / asistencia	1,4%
Capacitación técnica / producción / avicultura / ganadería	1,4%
Agilizar muestras / laboratorio	1,2%
Mejorar el personal / más capacitado / hacele seguimiento	,9%
Más control a establecimientos y supermercados	,9%

Mejorar el servicio telefónico / respuesta via email	,9%
Agilizar los trámites de certificación	,9%
Más y más clara la información	,9%
Más laboratorios / más servicios	,8%
Capacitar el personal en servicio	,7%
Los trámites deben ser gratuitos / más económicos	,7%
Extender horarios de atención / atención el sábado	,6%
Facilitar los pagos	,5%
Otras sugerencias	,5%
Mejorar instalaciones	,3%
Cumplimiento de normas/resoluciones	,3%
Que las Normas sean fáciles de cumplir	,3%
Descentralizar servicios / operación	,3%
El sistema siempre se cae	,2%
Mejorar productos (semillas)	,1%
Más control de medicamentos / enfermedades	,1%
No ha podido registrarse	,1%
Reactivar los convenios con los municipios	,1%
No cumplen con el horario	,0%
Estabilidad de normas	,0%