



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

Encuesta de satisfacción usuarios ICA 2011

Propósito



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

Metodología

Grupo
objetivo



1. Usuarios de servicios tarifados
2. Secretarías de Agricultura Departamentales

Cobertura



Oficinas Nacionales.
32 Seccionales con sus
respectivas oficinas locales

Metodología



Forma de aplicación de la encuesta

Un formulario para usuarios de servicios tarifados

Un formulario para Secretarios de Agricultura Departamental



1 encuesta por seccional para cada Secretario-a de Agricultura Departamental. 32 encuestas. Aplicadas por Gerentes Seccionales



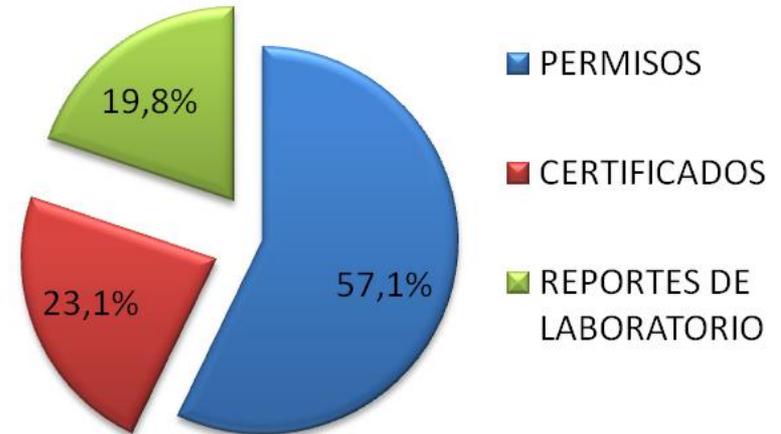
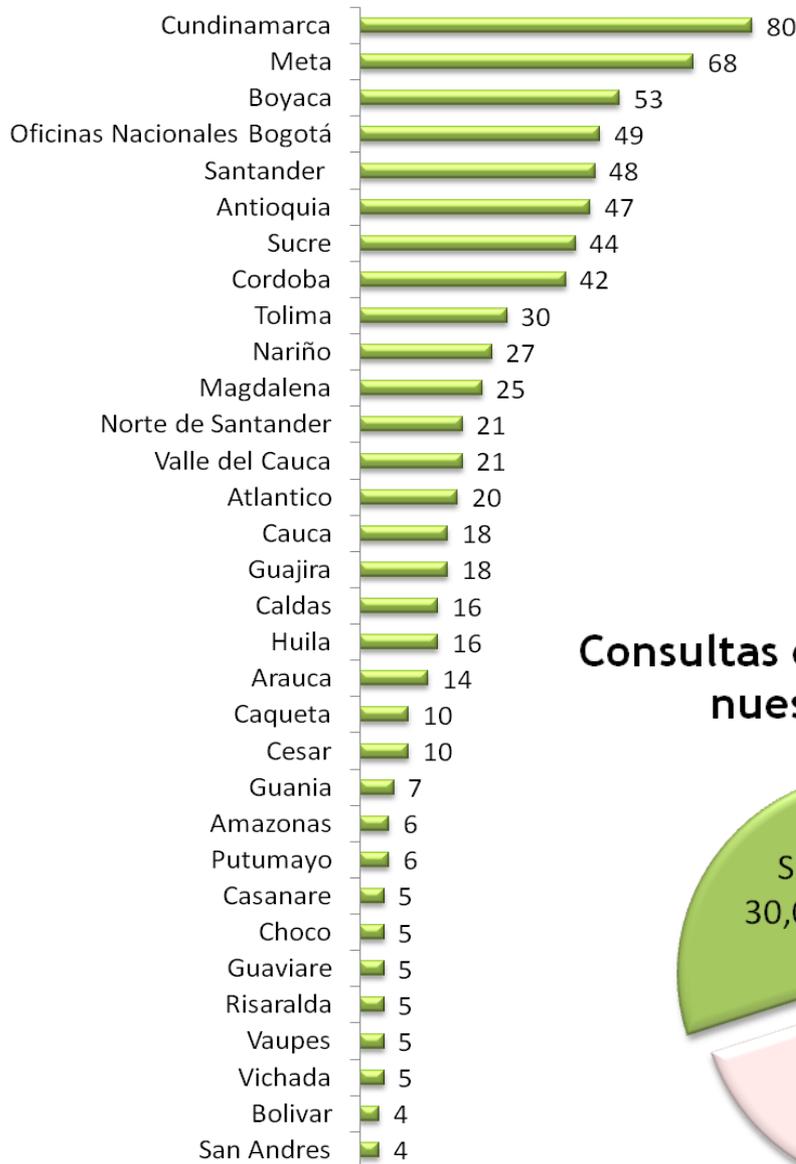
5 encuestas para usuarios por cada sede seccional (32) y 5 por cada oficina local. 620 encuestas



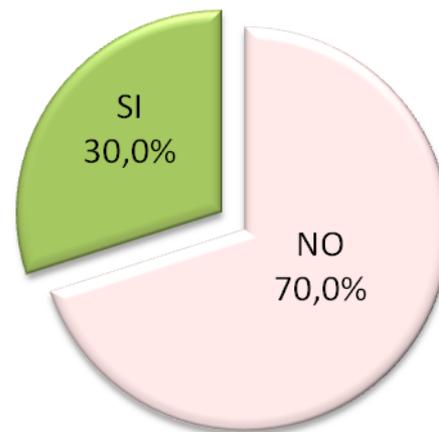
50 encuestas para usuarios de Oficinas Nacionales

Distribución de las encuestas realizadas a usuarios

88,8% de respuesta (737/830)



Consultas o trámites a través de nuestra página Web

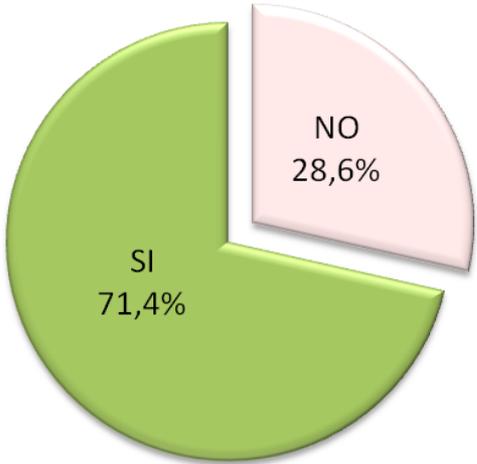


Distribución de las encuestas realizadas a las Secretarías

84,4% de respuestas (27/32)

- Vichada
- Vaupés
- Tolima
- Sucre
- San Andrés
- Quindío
- Putumayo
- Norte de Santander
- Meta
- Magdalena
- Huila
- Guaviare
- Guainía
- Guajira
- Cundinamarca
- Córdoba
- Cesar
- Cauca
- Casanare
- Caquetá
- Caldas
- Boyacá
- Bolívar
- Atlántico
- Arauca
- Antioquia
- Amazonas

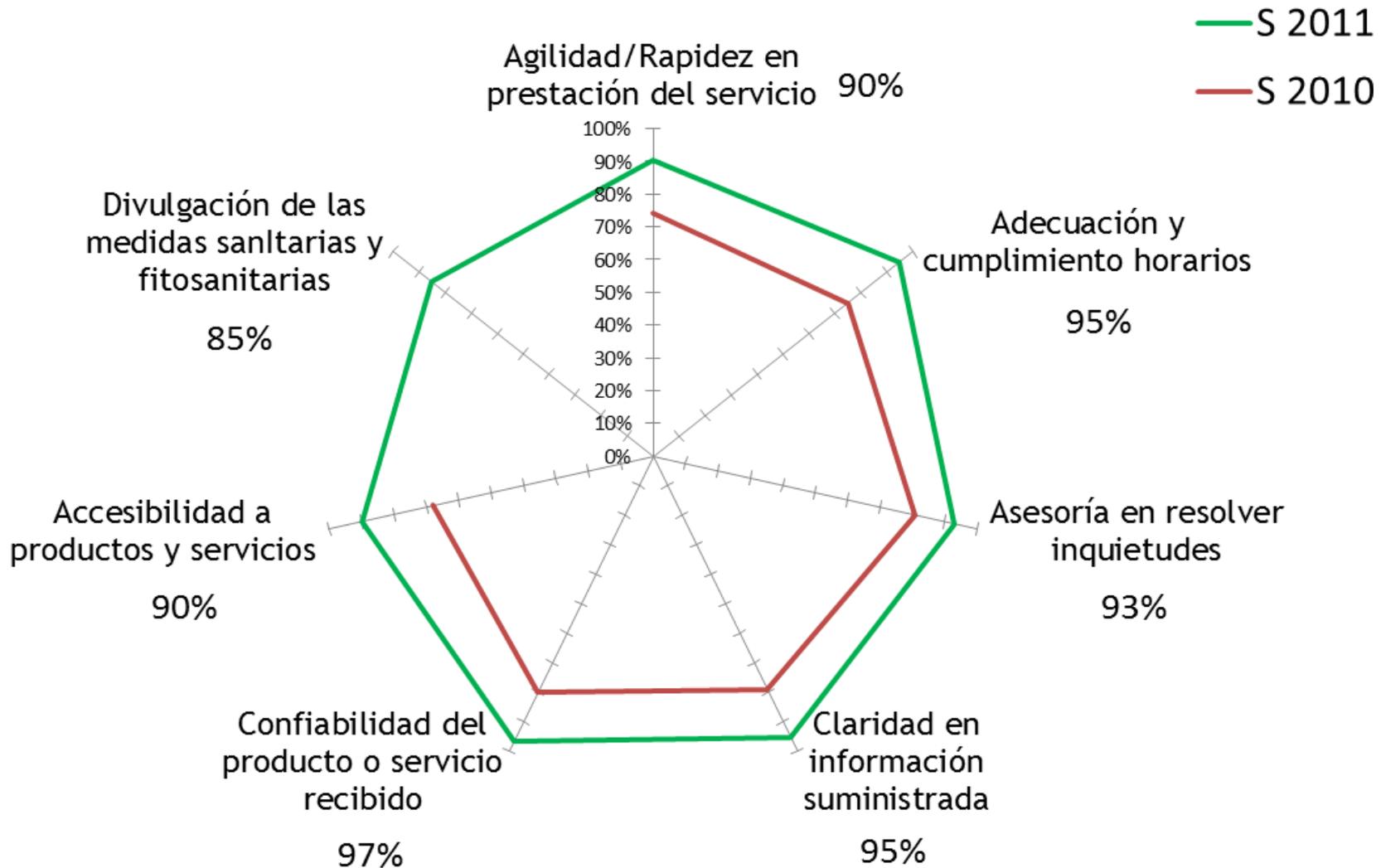
Consultas o trámites a través de nuestra página Web



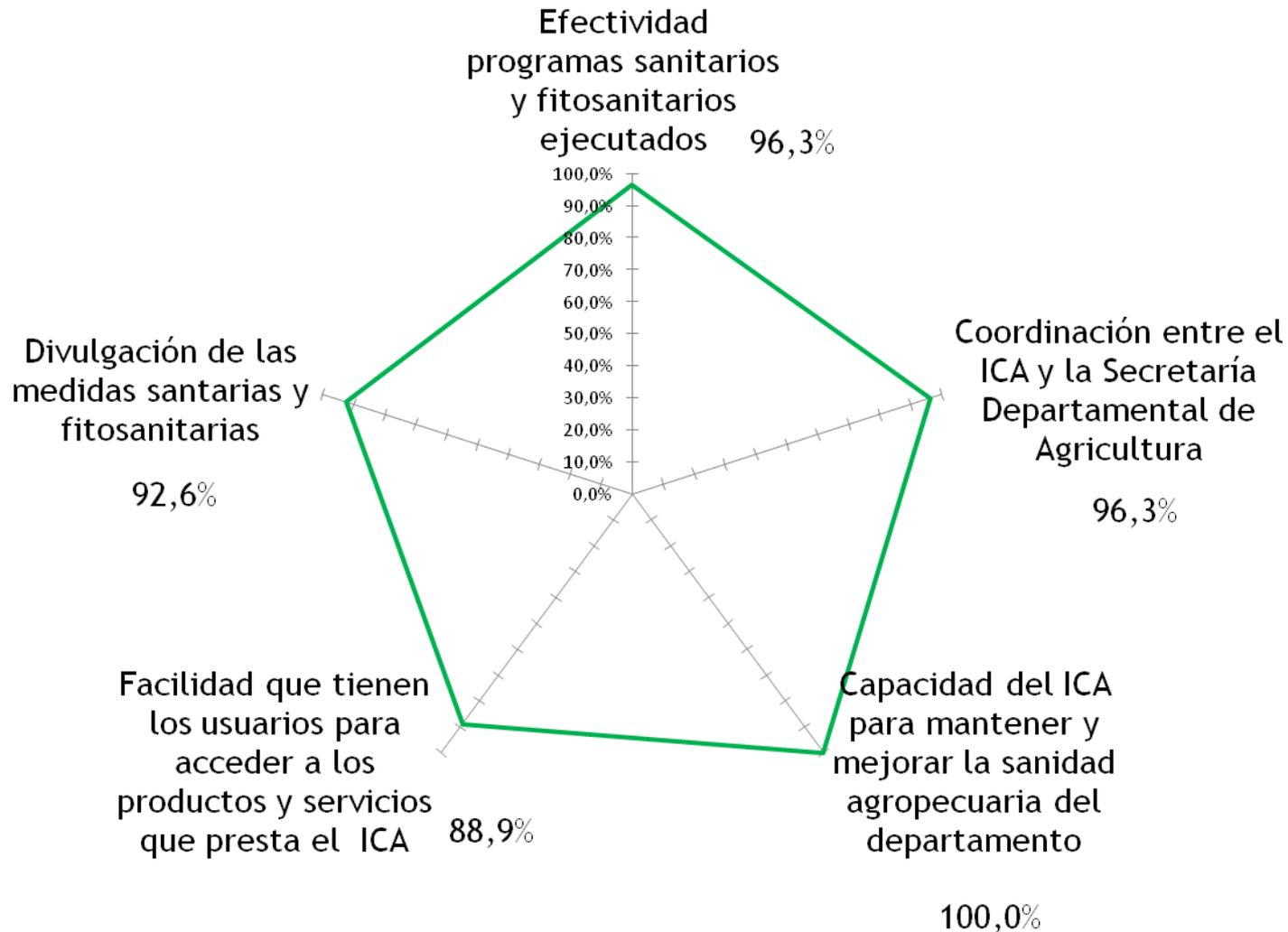
Secretarías: 27

Nivel de satisfacción de los usuarios

Calificación entre 4 y 5. Comparativo entre 2010 y 2011

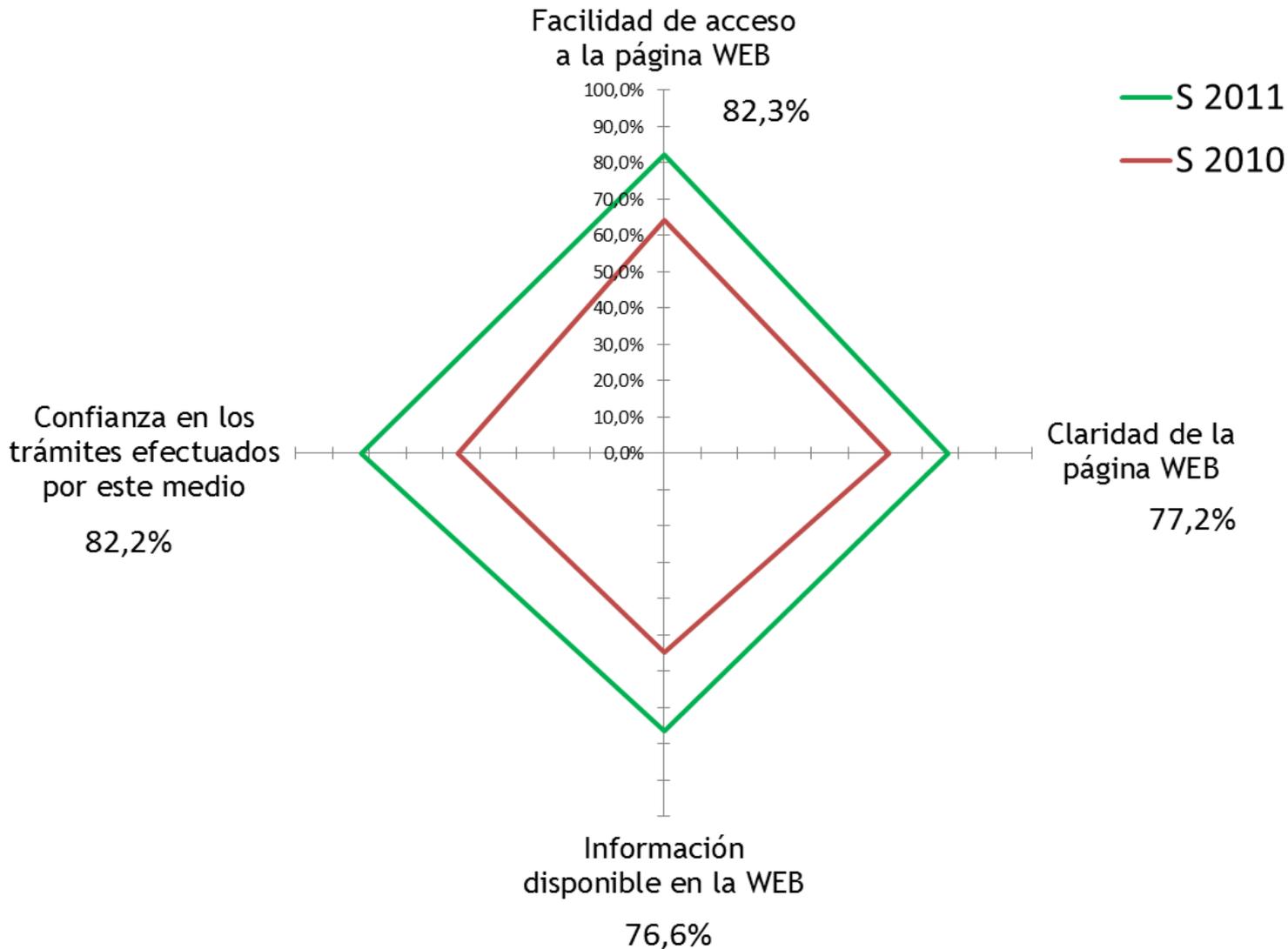


Nivel de Satisfacción de las Secretarías Calificación entre 4 y 5



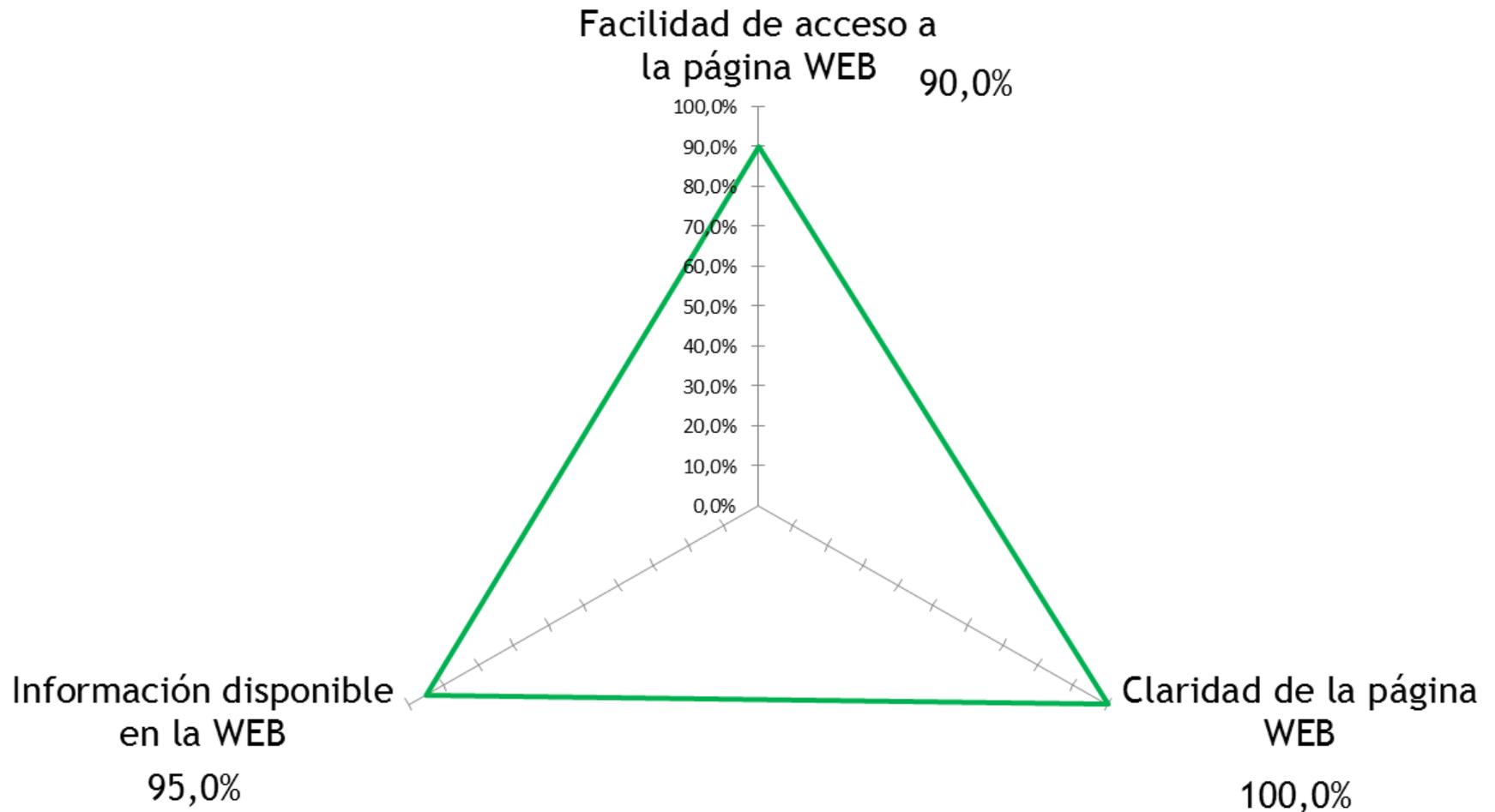
Nivel satisfacción usuarios. Web ICA

Calificación entre 4 y 5 . Comparativo entre 2010 y 2011



Nivel de Satisfacción Secretarías. Web ICA

Calificación entre 4 y 5



Conclusiones

- Se puede afirmar que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto, pues las 7 variables medidas están por encima del 85%.
- Adicionalmente, las variables comparables muestran incrementos en los niveles de satisfacción entre 2010 y 2011.
- Las tareas de mejoramiento deben concentrarse en la divulgación de las MSF, la accesibilidad a productos y servicios, y la agilidad y rapidez en la prestación del servicio. En esto coinciden usuarios y las Secretarías.
- Es necesario incrementar el uso que hacen los usuarios de la página web. Especialmente habilitar trámites en línea.
- Las tareas de mejoramiento de la web deben centrarse en facilitar el acceso, acrecentar la información disponible y hacerla más clara.

Gracias



Certificado
No.SC5917-1



Certificado
NTCGP No.077-1