



SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

GRUPO GESTION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

Encuesta de satisfacción usuarios ICA 2012

Propósito:

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

**Grupo
objetivo**



1. Usuarios de servicios tarificados
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, publicado en la WEB

Un formulario para Secretarios de Agricultura Departamental



1 encuesta por seccional para cada Secretario-a de Agricultura Departamental ; 32 encuestas.
Aplicada por el Gerente Seccional



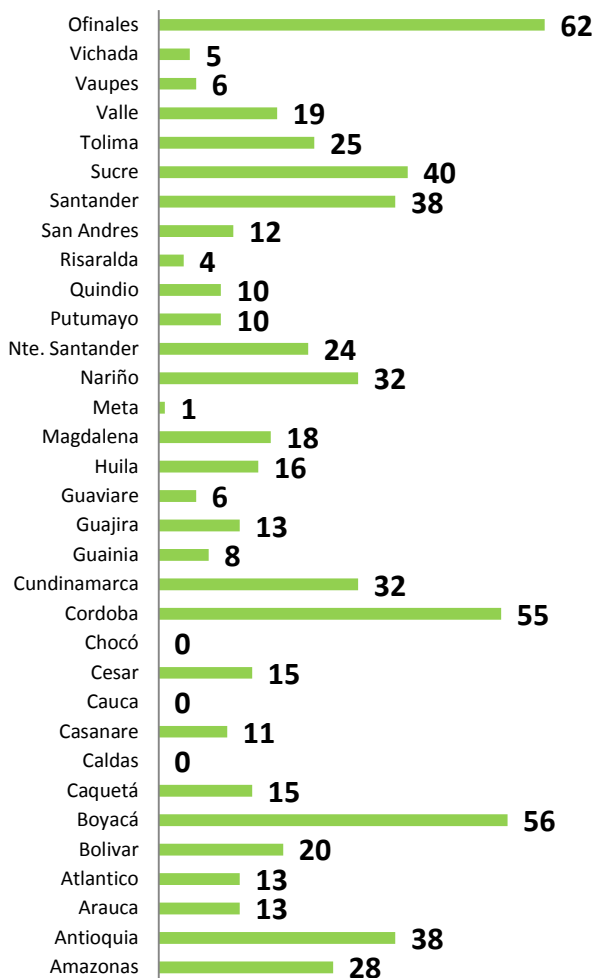
5 encuestas para usuarios por cada sede seccional (160) y 5 por cada oficina local; 620 encuestas



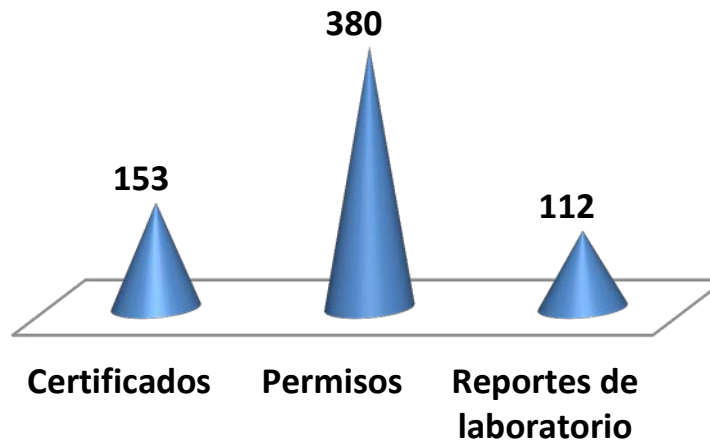
50 encuestas para usuarios de Oficinas Nacionales

Distribución de las encuestas realizadas a usuarios 77,7% de respuesta (645/830)

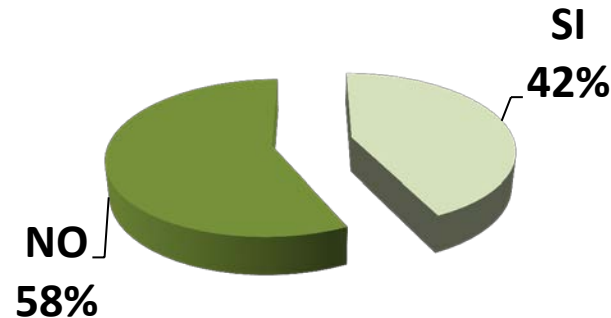
Encuestas aplicadas por Seccional / 645



645 Usuarios

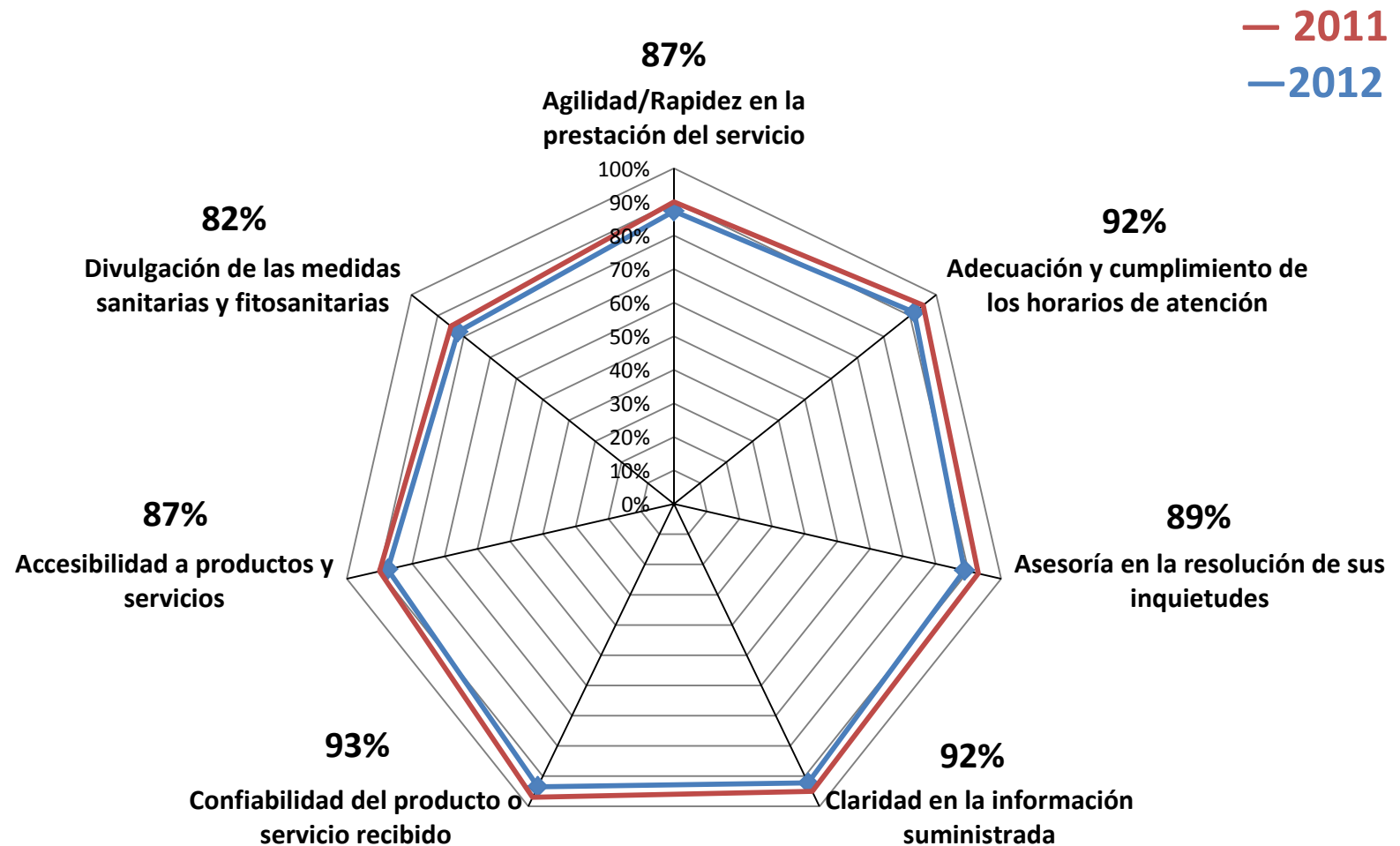


¿Ha realizado consultas en nuestra página web?



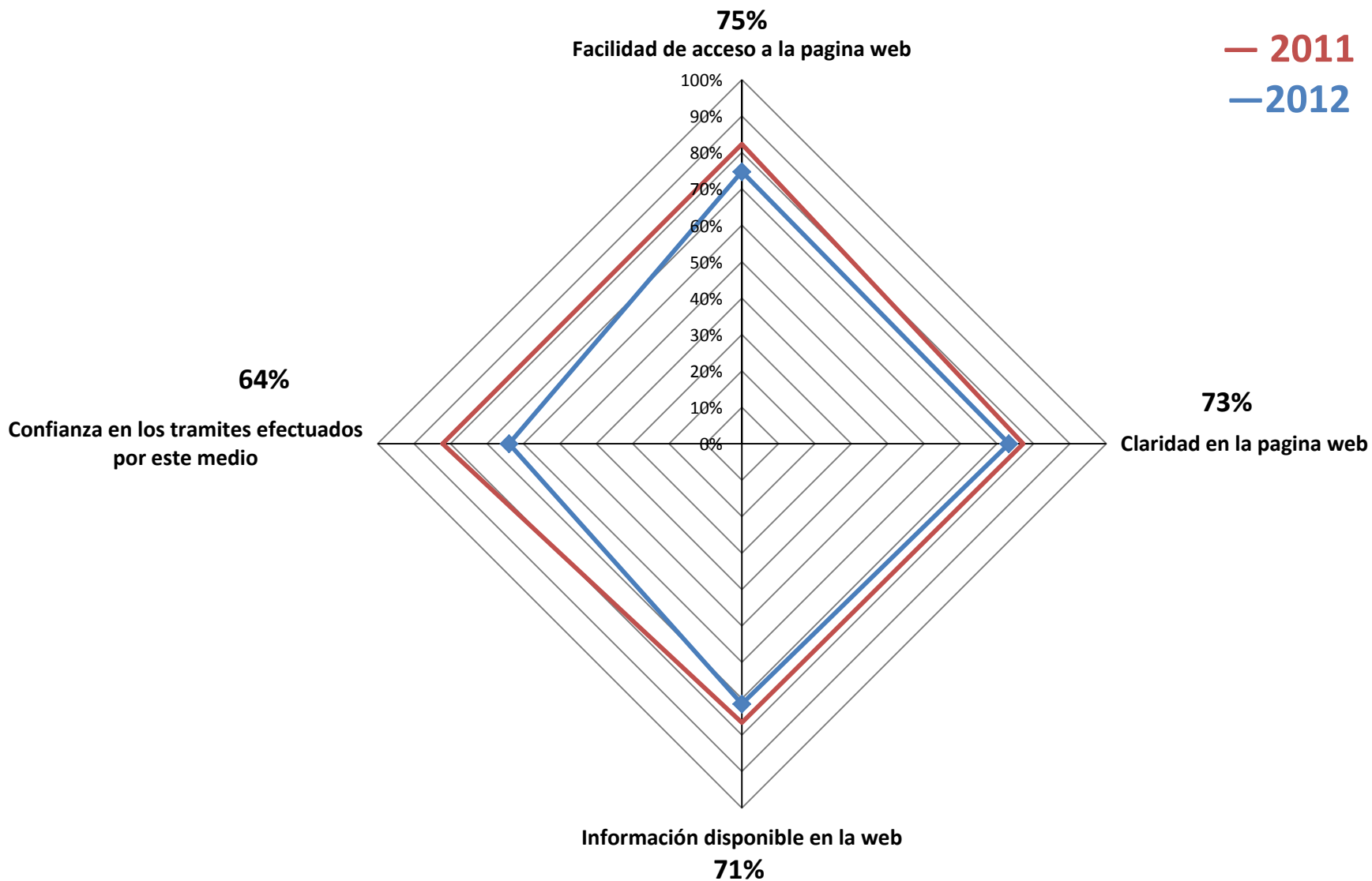
Nivel de satisfacción de los usuarios

Calificación entre 4 y 5. Comparativo entre 2011 y 2012



Nivel de satisfacción usuarios. Página Web ICA.

Calificación entre 4 y 5 . Comparativo entre 2011 y 2012



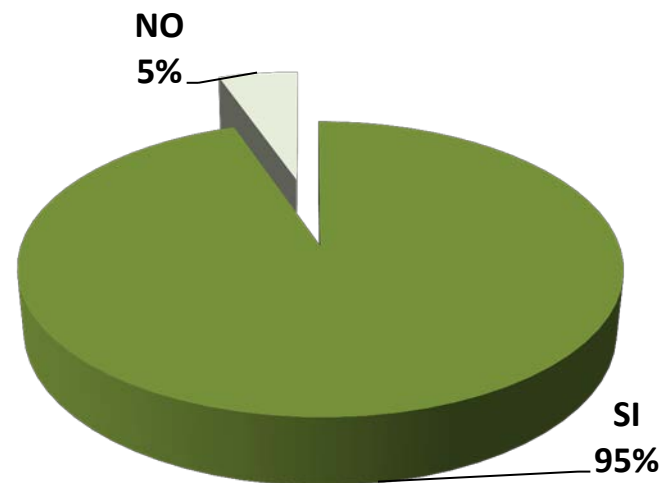
Distribución de las encuestas realizadas a las Secretarías

59,3% de respuestas (19/32)

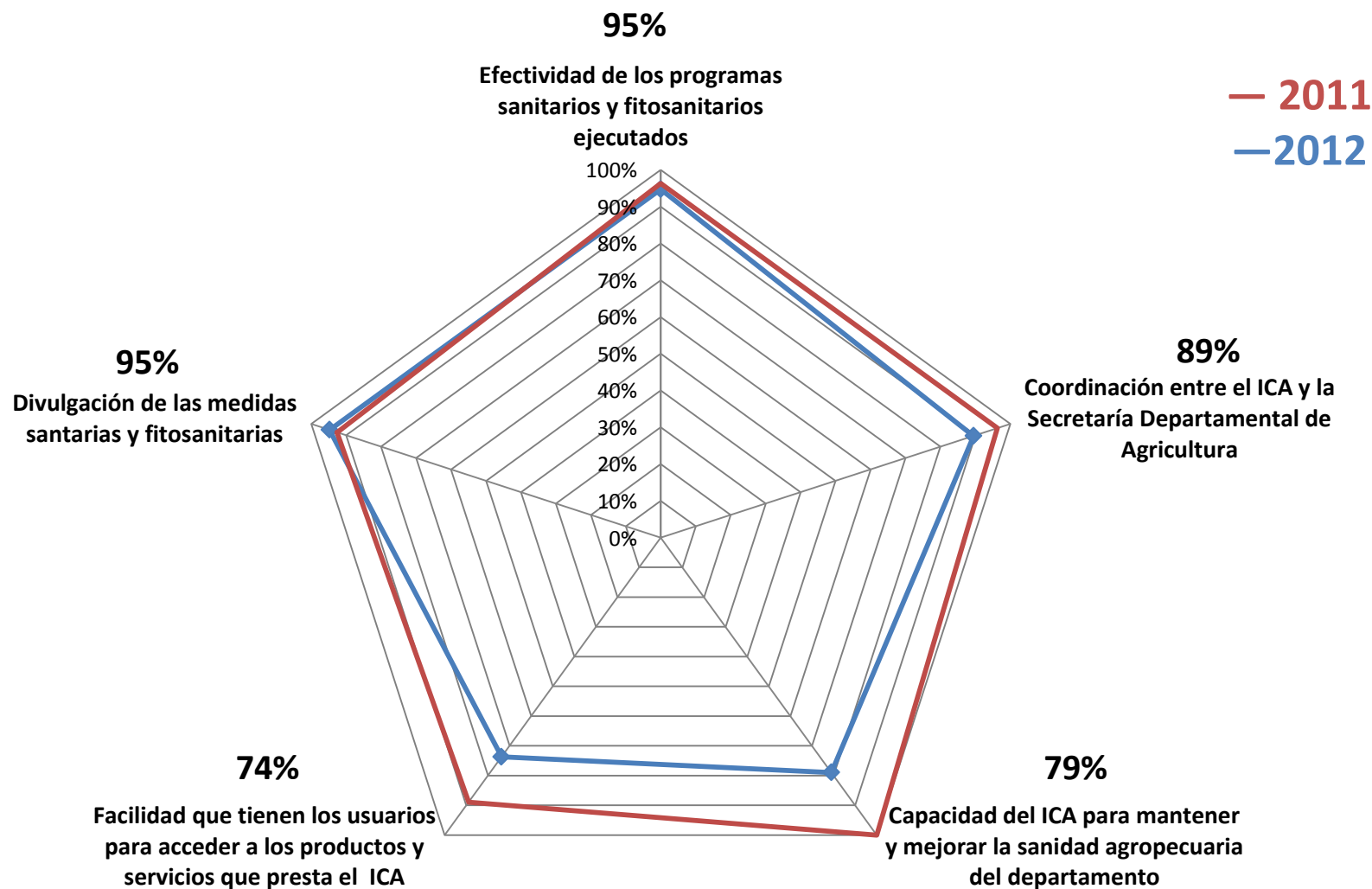
- Amazonas
- Antioquia
- Atlantico
- Boyacá
- Caquetá
- Cordoba
- Cundinamarca
- Guainia
- Guajira
- Huila
- Nariño
- Nte. Santander
- Putumayo
- Quindio
- Risaralda
- Sucre
- Tolima
- Vaupes
- Vichada

19 Secretarias

Consultas o Tramites en nuestra página web



Nivel de Satisfacción de las Secretarías Calificación entre 4 y 5, Comparativo entre 2011 y 2012



Nivel de satisfacción Secretarías. Página Web ICA. Calificación entre 4 y 5 . Comparativo entre 2011 y 2012

— 2011

— 2012

100%

Facilidad de acceso a la página web

100%

90%

80%

70%

60%

50%

40%

30%

20%

10%

0%

100%

Información disponible en la web

100%

Claridad en la página web

Conclusiones

- Se puede afirmar que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto, pues las 7 variables medidas están por encima del 80%.
- Adicionalmente, las variables comparables muestran desmejoría en los niveles de satisfacción comparado con la vigencia anterior.
- 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.
- Las tareas de mejoramiento de la web deben centrarse en facilitar el acceso, acrecentar la información disponible, hacerla más clara y adoptar los mecanismos para incentivar la confianza en los tramites realizados por este medio.

Conclusiones

- En cuanto a la percepción de las Secretarías de Agricultura Departamentales, el nivel de satisfacción es alto a razón de que se encuentra por encima del 80%.
- Se observa desmejoría en el nivel de satisfacción comparada con la vigencia 2011 que se encontraba por encima del 85%.
- Las acciones de mejora deben centrarse en facilitar a los usuarios el acceso a productos y servicios y en la capacidad de la Entidad para mantener y mejorar la sanidad agropecuaria del departamento.
- En cuanto a la página Web, para las Secretarías el nivel de satisfacción se encuentra al 100%.