

**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN
DE TRÁMITES Y SERVICIOS
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
VIGENCIA 2018**

Introducción

Con el propósito de asegurar la prestación eficiente de productos y servicios a los grupos de valor, el ICA establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad, mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito. El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

En este sentido, para medir la percepción de los grupos de valor el Instituto aplicó durante el mes de diciembre de 2018, una encuesta a sus usuarios a través de la página web del ICA; la encuesta fue estructurada a partir del diseño de un formulario con 26 preguntas sobre los trámites y servicios relevantes para cada una de las subgerencias de acuerdo con los productos y servicios que éstas ofrecen. De este ejercicio, se obtuvo un total de 87 encuestas de las cuales 15 se realizaron en Oficinas Nacionales y 72 en las Gerencias Seccionales.

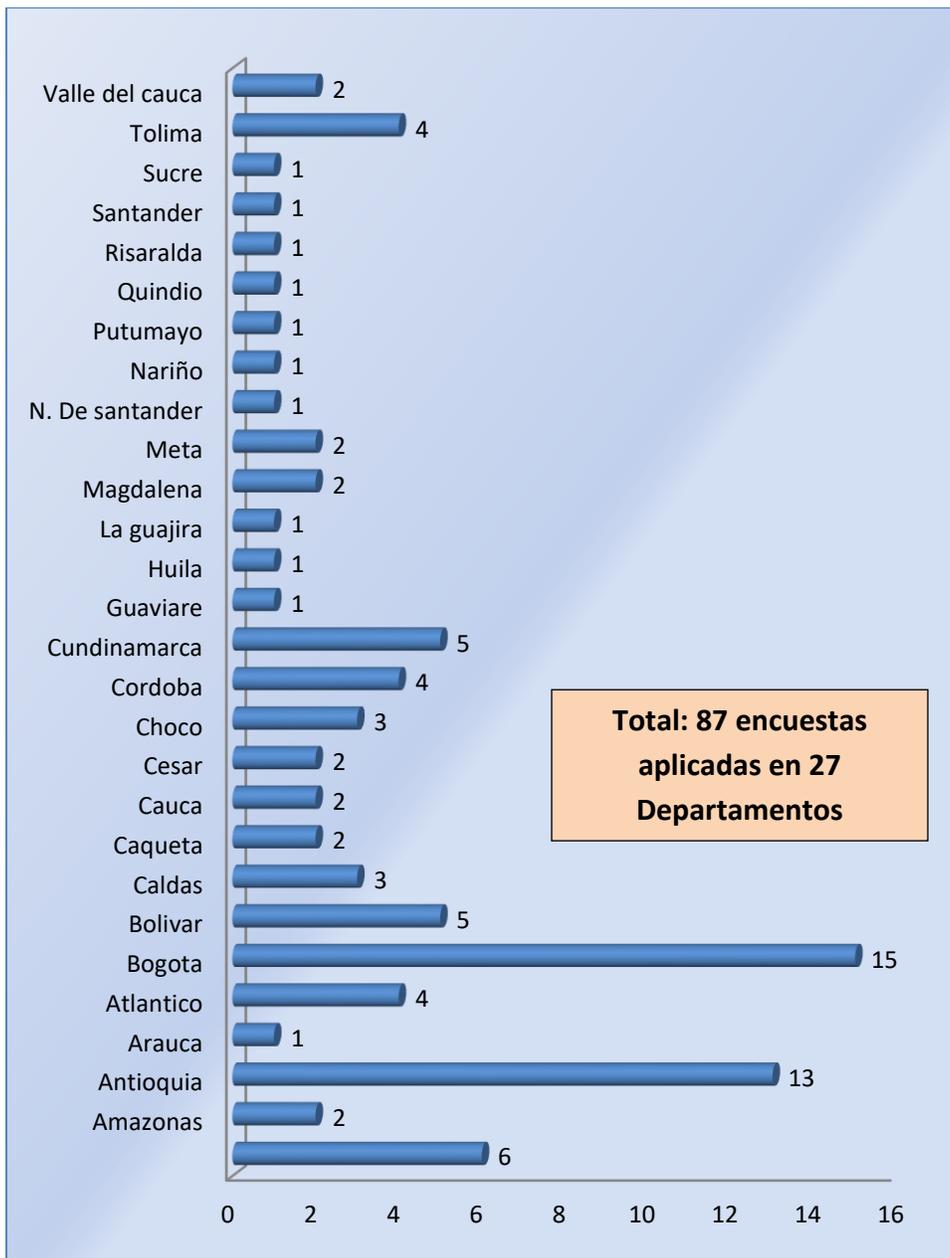
A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta. Esta información, servirá a cada subgerencia y al Instituto en general para tomar medidas y realizar ajustes a los canales de servicio, así como mejorar sus procesos y procedimientos.

Objetivo de la aplicación de la encuesta

Realizar seguimiento y análisis a la prestación de los trámites y servicios que ofrece el ICA a los usuarios, con el fin de utilizar dicha información para la toma de decisiones y mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y servicios en cumplimiento a su misión.

Resultados Encuesta aplicada en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales

La gráfica que se presenta a continuación, permite observar el número de encuestas aplicadas por Departamento:



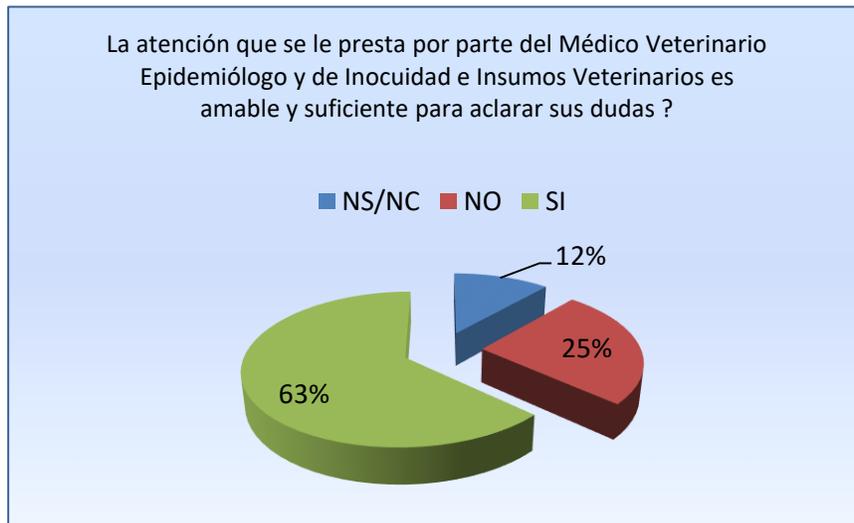
Pregunta N° 1



NS/NC	8
NO	21
SI	58
TOTAL	87

De la apreciación de los usuarios a este interrogante, se evidencia un resultado favorable en donde el 67% de los encuestados les es clara la normatividad para el registro de insumos veterinarios.

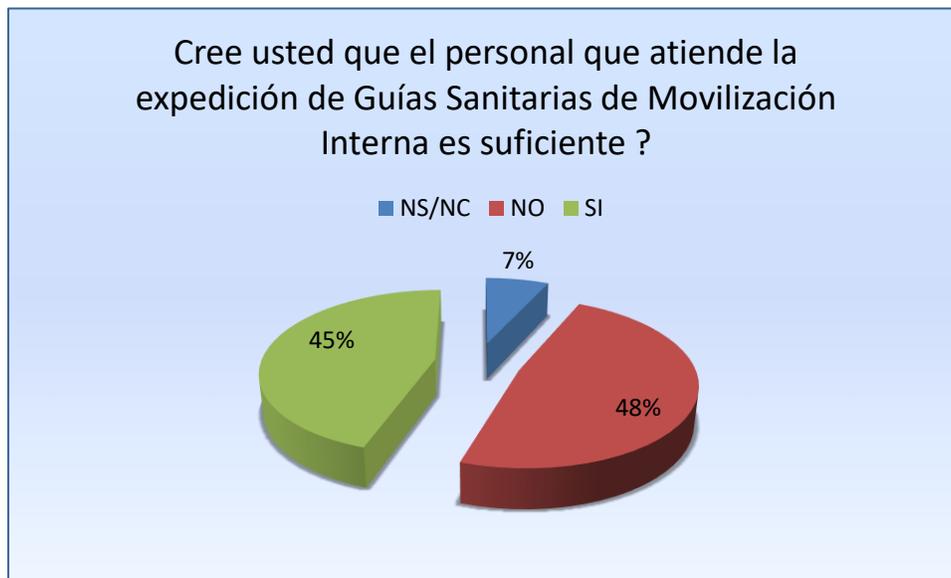
Pregunta N° 2



NS/NC	10
NO	22
SI	55
TOTAL	87

De las 87 personas encuestadas, el 63% percibió amabilidad y claridad en las respuestas brindadas por parte del médico veterinario que les atendió, sin embargo, a 22 usuarios les fue insuficiente la información otorgada por el servidor.

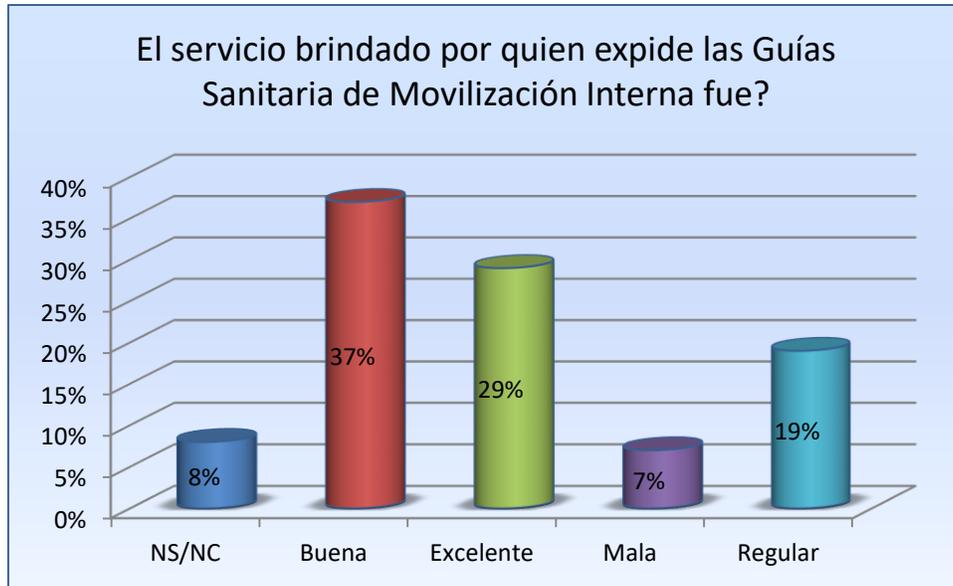
Pregunta N° 3



NS/NC	6
NO	42
SI	39
TOTAL	87

De acuerdo con los datos obtenidos tras la aplicación de la encuesta, se evidencia escasez de personal para la atención de este servicio; lo que nos sugiere verificar la suficiencia de servidores que prestan este servicio.

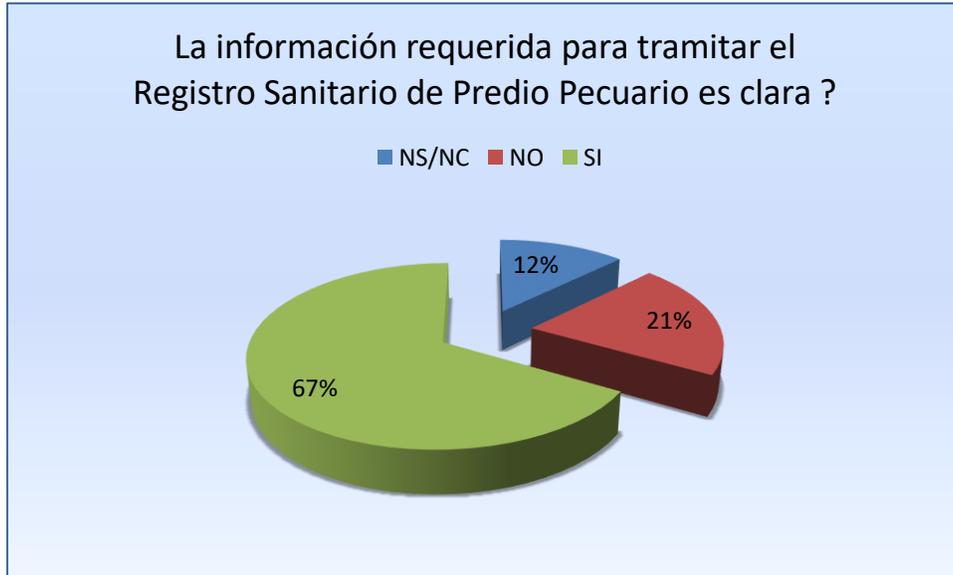
Pregunta N° 4



NS/NC	7
Buena	32
Excelente	25
Mala	6
Regular	17
TOTAL	87

De la apreciación frente al servicio brindado por quién expide las guías sanitarias de movilización interna, se observa un resultado favorable del 66%. No obstante, hay un porcentaje de la población encuestada que percibe que el servicio puede mejorar.

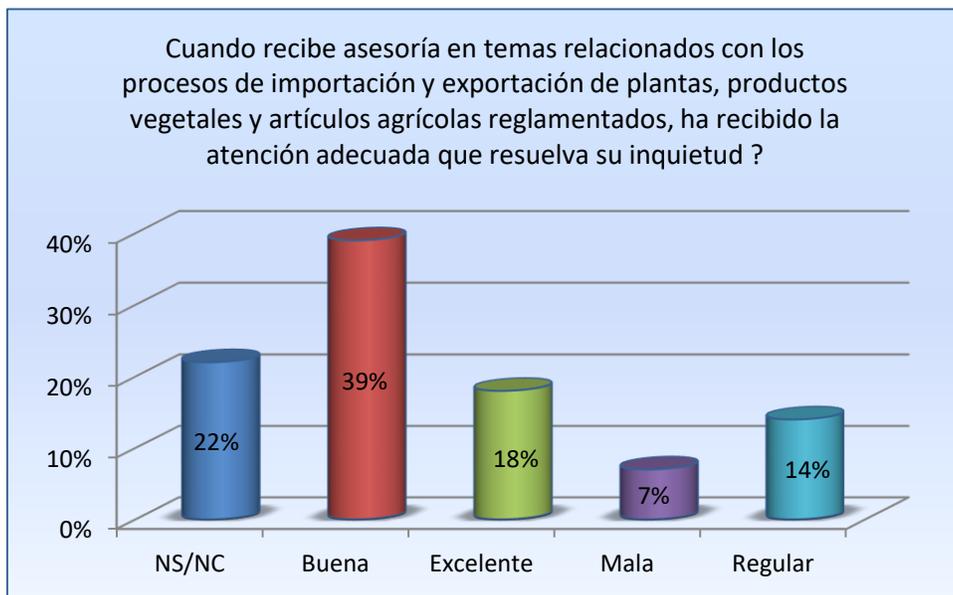
Pregunta N° 5



NS/NC	11
NO	18
SI	58
TOTAL	87

El 67% de los usuarios encuestados informaron no tener dificultad con la claridad en la información requerida para realizar este trámite.

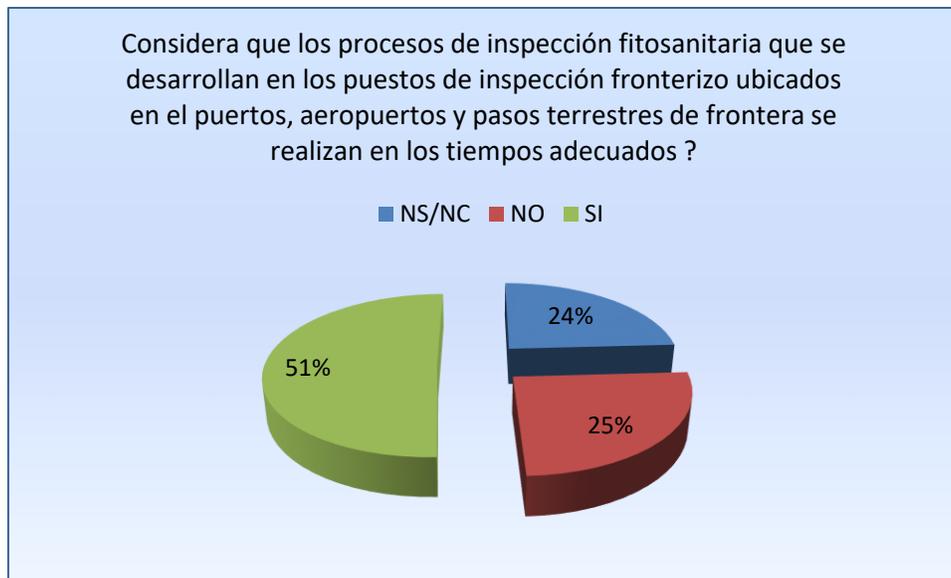
Pregunta N° 6



NS/NC	19
Buena	34
Excelente	16
Mala	6
Regular	12
TOTAL	87

Referente a las asesorías brindadas por el ICA en lo relacionado con las importaciones y exportaciones, evidenciamos un 57% de favorabilidad en cuanto a la adecuada atención y resolución de inquietudes que presentan los usuarios ante la entidad.

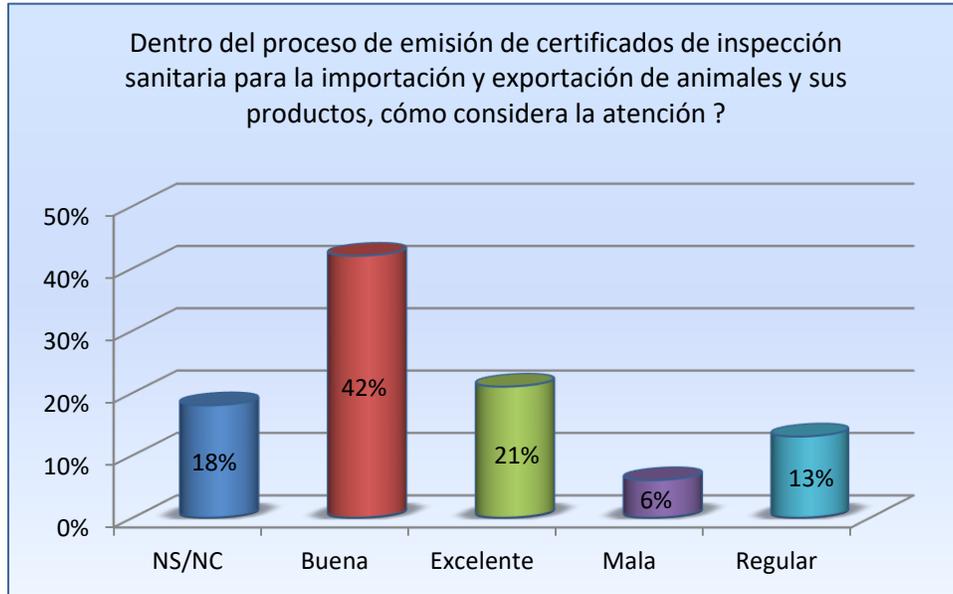
Pregunta N° 7



NS/NC	21
NO	22
SI	44
TOTAL	87

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabulación de la encuesta, se encontró un 51% de oportunidad en la ejecución de los procesos de inspección en los puntos designados para tal fin; de igual forma se presenta un 25% de inconformidad con el tiempo empleado para la realización del mismo, lo que indica que debe evaluarse si los tiempos implementados para este proceso son los adecuados.

Pregunta N° 8

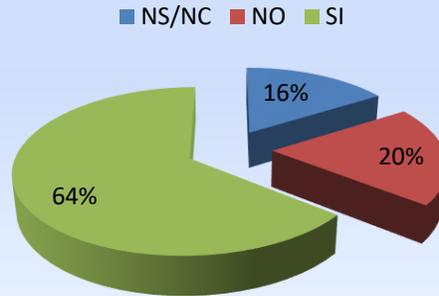


NS/NC	16
Buena	37
Excelente	18
Mala	5
Regular	11
TOTAL	87

El 63% de los encuestados percibe que fueron bien atendidos en el momento de solicitar la certificación de inspección sanitaria para realizar importaciones y exportaciones de animales y sus productos, a pesar de esto el 19% cree que hay aspectos en los que se puede mejorar para recibir una atención totalmente satisfactoria.

Pregunta N° 9

Los horarios de atención en las oficinas donde se realizan los procesos de inspección y emisión de certificados sanitarios para importación y exportación de animales y sus productos y de material vegetal, se cumple ?

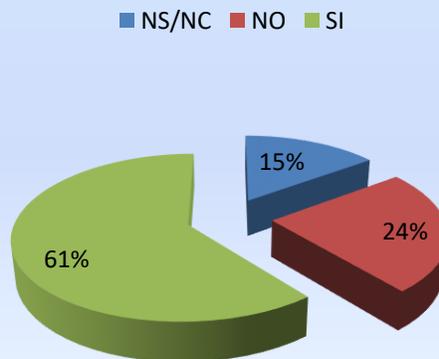


NS/NC	14
NO	17
SI	56
TOTAL	87

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se encontró que los horarios en los puntos de atención para la realización de este proceso, se cumplen. Sin embargo, 17 de los usuarios encuestados presentaron inconformidad con el cumplimiento del mismo.

Pregunta N° 10

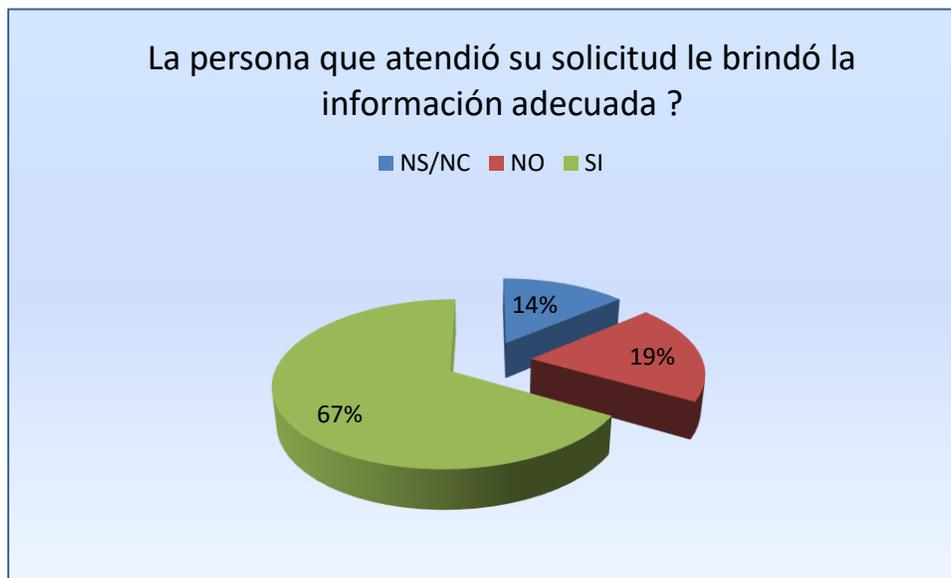
El reporte de resultado fue emitido por el laboratorio en el tiempo estipulado ?



NS/NC	13
NO	21
SI	53
TOTAL	87

El 61% de la población encuestada considera oportuna la respuesta brindada por el laboratorio en cuanto a la entrega de los reportes de resultados, a pesar de ello un 24% no obtuvo respuesta en el tiempo estipulado. Lo que lleva a considerar la implementación de un plan de acción para mejorar la prestación del servicio.

Pregunta N° 11



NS/NC	12
NO	17
SI	58
TOTAL	87

De los usuarios que se acercaron al laboratorio a solicitar información, el 67% encontró una respuesta adecuada a sus inquietudes. Aun así, al 19% de la población encuestada, la información brindada no correspondió a sus necesidades.

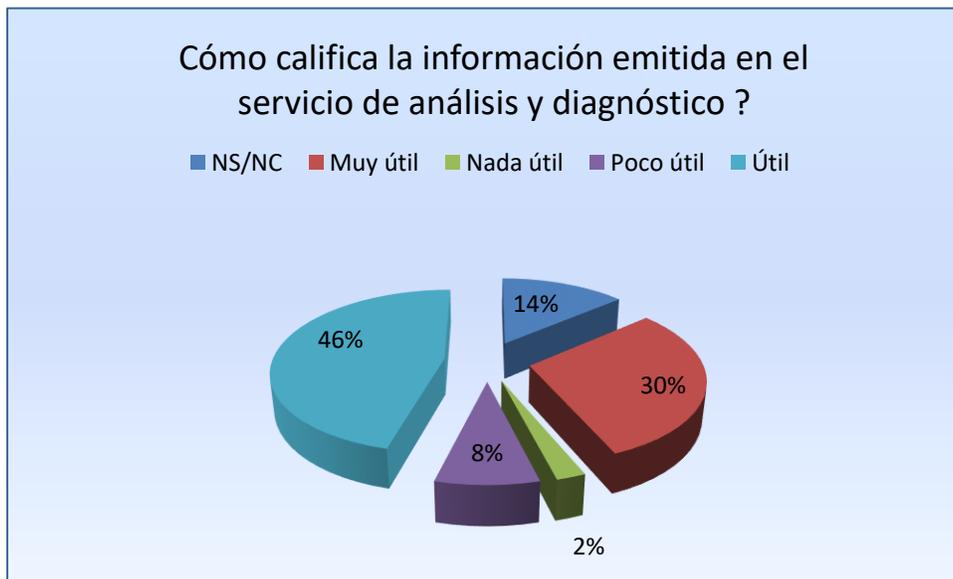
Pregunta N° 12



NS/NC	13
NO	12
SI	62
TOTAL	87

Frente a la claridad en los resultados generados por el laboratorio el 71% de los usuarios no tuvo inconvenientes para entender lo que allí se le informaba. No obstante, 12 personas que solicitaron el reporte, no fue del todo claro lo que en este les comunicaba.

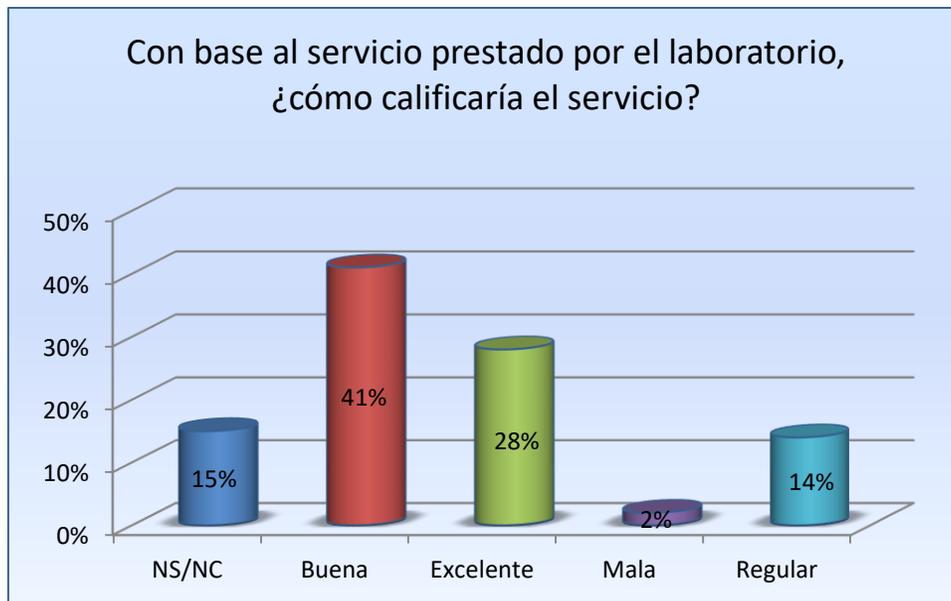
Pregunta N° 13



NS/NC	12
Muy útil	26
Nada útil	2
Poco útil	7
Útil	40
TOTAL	87

Al 76% de la población encuestada, que hizo uso del servicio de análisis y diagnóstico, le fue entre útil y muy útil la información brindada por el laboratorio, frente a un 16% que consideró no tener mayor relevancia lo emitido en estos reportes.

Pregunta N° 14



NS/NC	13
Buena	36
Excelente	24
Mala	2
Regular	12
TOTAL	87

Referente a la satisfacción en la atención prestada por el laboratorio, fue favorable, ya que se obtuvo el 28 y 41 % de percepción entre excelente y buena respectivamente. Por otro lado las personas encuestadas que hicieron uso de este servicio, sintieron que no fue la mejor atención, evaluándola con un 14% regular y 2% mala.

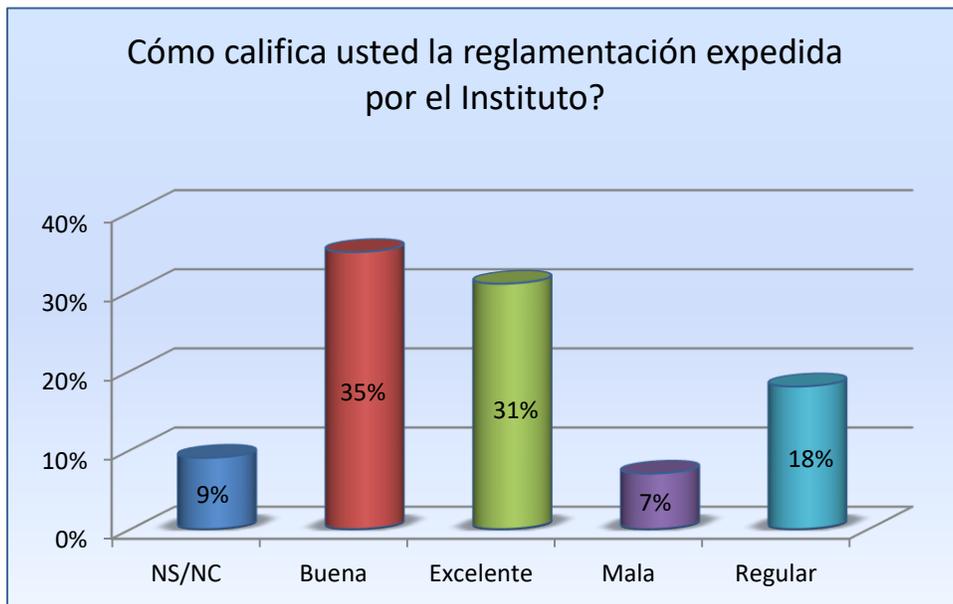
Pregunta N° 15



NS/NC	9
NO	14
SI	64
TOTAL	87

Respecto a que si los usuarios de los servicios de laboratorio recomendarían la utilización del mismo, el 74% indico que si lo recomendaría, en contraparte el 16% presentó alguna inconformidad y mencionó no recomendarlo.

Pregunta N° 16



NS/NC	8
Buena	30
Excelente	27
Mala	6
Regular	16
TOTAL	87

De la apreciación por parte de los usuarios con relación a la reglamentación expedida por el instituto, el 66% de los encuestados la calificó positivamente, el 18% regular y un 7% dio una calificación mala.

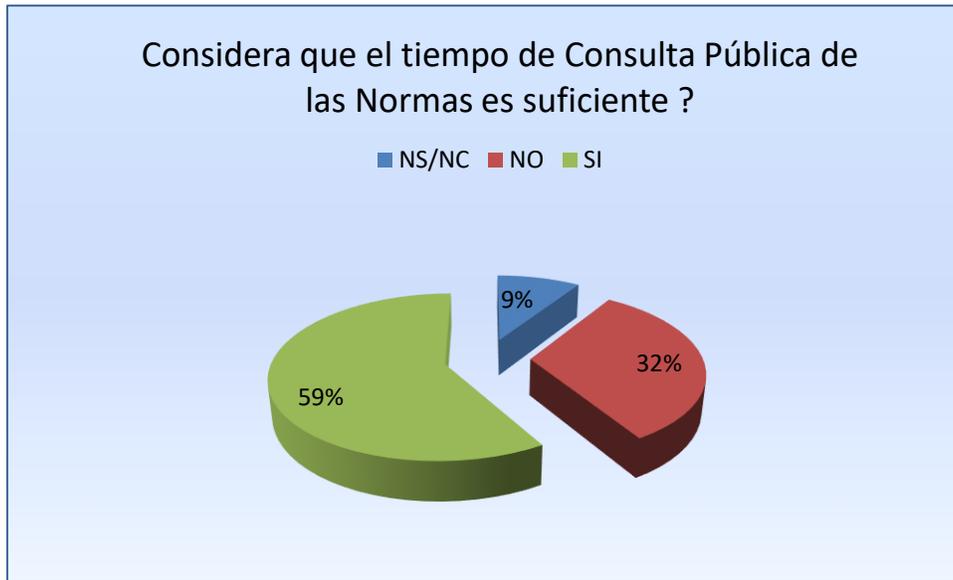
Pregunta N° 17



NS/NC	8
NO	23
SI	56
TOTAL	87

El 64% de las personas encuestadas indicó conocer el mecanismo de participación ciudadana de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto, frente al 27% que respondió negativamente a esta pregunta, lo que sugiere que debe haber una mayor promoción de los mecanismos de participación a la ciudadanía.

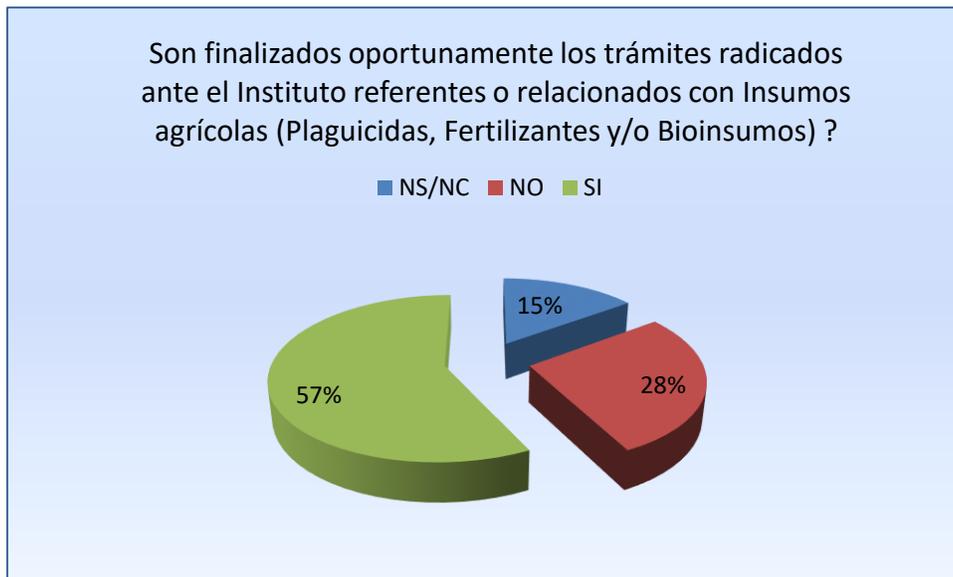
Pregunta N° 18



NS/NC	8
NO	28
SI	51
TOTAL	87

Como resultado de la encuesta se evidencia que el 59% de los usuarios opina que es suficiente el tiempo de Consulta Pública de las Normas, contrario a lo que piensa el 32% que indicó que el tiempo no es adecuado para realizar esta consulta.

Pregunta N° 19



NS/NC	13
NO	24
SI	50
TOTAL	87

Con relación a esta pregunta, el 57% cree que el instituto termina a tiempo los trámites concernientes con los insumos agrícolas. Sin embargo, 24 personas de la población encuestada manifestaron que la ejecución de este trámite es extemporánea.

Pregunta N° 20

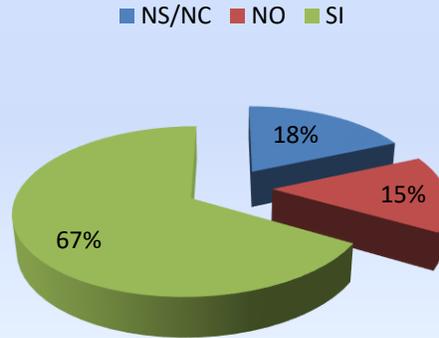


NS/NC	15
NO	20
SI	52
TOTAL	87

Frente a la oportunidad en las respuestas brindadas por el instituto relacionadas con esta pregunta, el 60% de los encuestados manifestó encontrarse conforme con el tiempo empleado para este trámite y se presentó un 23% de personas a las que no se les dio repuesta en el tiempo esperado.

Pregunta N° 21

Conoce las campañas de educomunicación que realiza el Instituto referente al manejo y control de plagas en los principales cultivos agrícolas del país ?

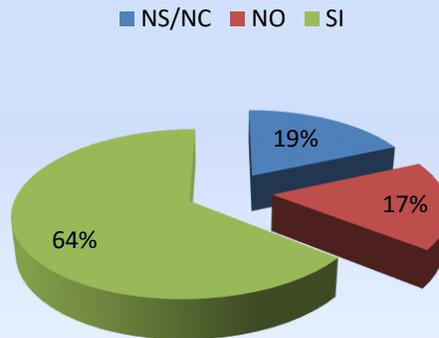


NS/NC	16
NO	13
SI	58
TOTAL	87

El 67% de las personas encuestadas se pronunció favorablemente al tener conocimiento de las campañas promovidas por el instituto referentes al manejo y control de plagas, contrario a un 17% que indicó no tener conocimiento alguno de estas campañas de educación.

Pregunta N° 22

Son finalizados oportunamente los trámites radicados ante el Instituto referentes o relacionados con semillas y material vegetal de propagación ?



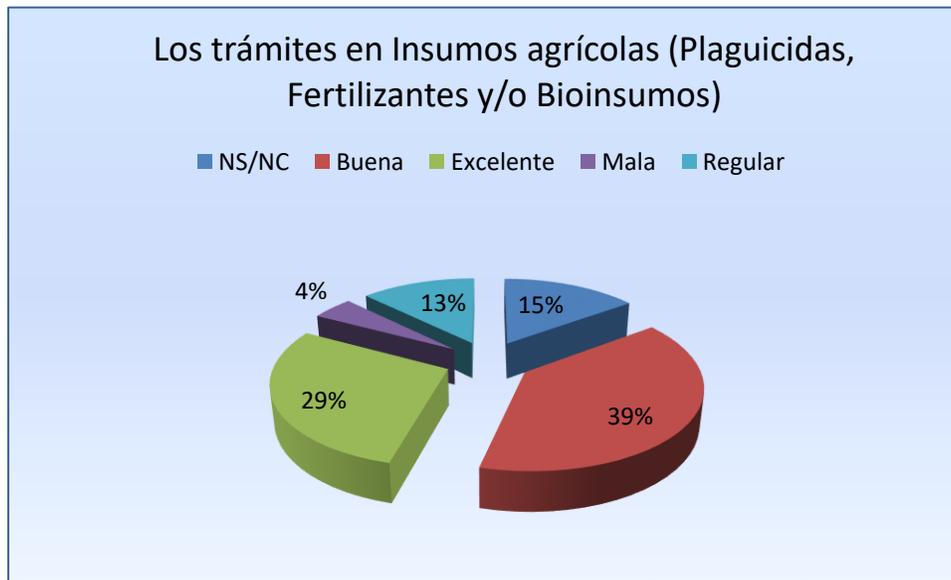
NS/NC	16
NO	15
SI	56
TOTAL	87

De la apreciación dada por los usuarios el 64% de las personas informaron que los trámites radicados ante el instituto fueron finalizados oportunamente y a 15 personas de las que se les realizo la misma pregunta presentaron inconvenientes con la el tiempo de terminación del trámite solicitado.

Pregunta N° 23

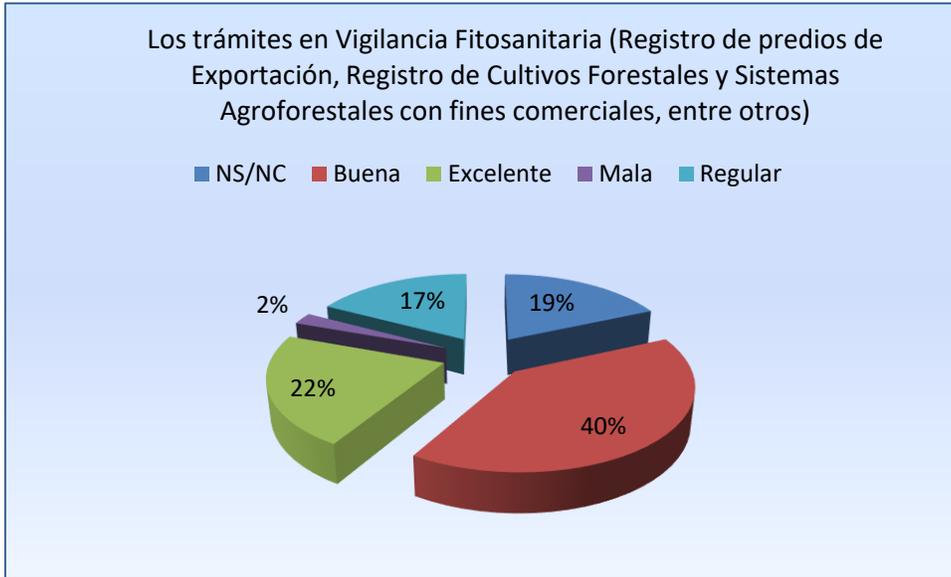
Califique en general la Oportunidad en el servicio referente o relacionado con trámites desarrollados en la Subgerencia de protección vegetal y del cual Usted haya sido usuario, seleccionar:

a)



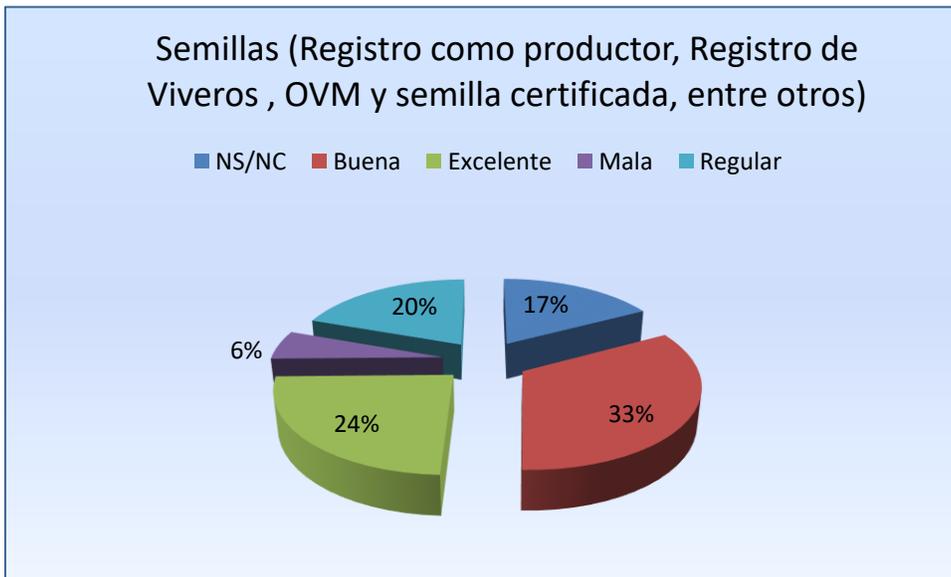
NS/NC	13
Buena	34
Excelente	25
Mala	4
Regular	11
TOTAL	87

b)



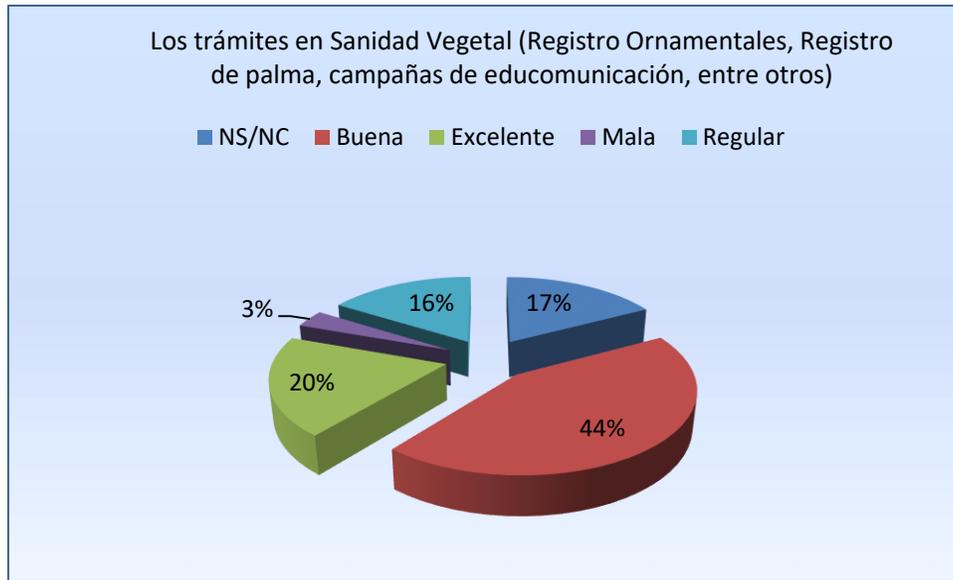
NS/NC	16
Buena	35
Excelente	19
Mala	2
Regular	15
TOTAL	87

c)



NS/NC	15
Buena	29
Excelente	21
Mala	5
Regular	17
TOTAL	87

d)



NS/NC	15
Buena	38
Excelente	17
Mala	3
Regular	14
TOTAL	87

Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la encuesta, podemos concluir que la mayoría de las preguntas allí contenidas reciben una calificación cercana al 76%, otorgando así un nivel aceptable en cuanto a la percepción de atención de los servicios que presta la entidad. Es de mencionar que la pregunta; “¿Cree usted que el personal que atiende la expedición de Guías Sanitarias de Movilización Interna es suficiente?”, Dio como resultado un 48% desfavorable generando el menor grado de satisfacción, lo que lleva a pensar que la falta de personal para desarrollar las actividades misionales de la entidad repercute en el buen funcionamiento de las mismas.

De igual forma, es importante resaltar que aquellos porcentajes que indicaron poca satisfacción e inconformidad en los trámites y servicios que presta el Instituto, deben ser objeto de plan de mejoramiento por parte de las subgerencias técnicas, para minimizar su incidencia y lograr entregar una atención con calidad y oportunidad a los usuarios que los soliciten.

Se encontró aceptabilidad por parte de los usuarios en la aplicación de la encuesta de manera virtual teniendo en cuenta que el tiempo que se mantuvo disponible fue poco y la respuesta fue adecuada.

Se evidencia que los espacios de participación ciudadana para las actividades misionales que promueve la entidad con el ánimo de obtener una mejor acogida por parte de los usuarios, requiere una mayor promoción para facilitar la Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto.