



INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS 2023

La encuesta participativa de satisfacción y percepción **2023**, recopila datos sobre las experiencias propias de los usuarios ciudadanos que han efectuado trámites y han hecho uso de los servicios que el ICA ofrece, también recoge datos sobre la percepción del servicio en general (**tramites en línea, página WEB, canales de atención y PQRSD**).

Metodología de recolección de información

Como parte del compromiso de la Institución con el programa de “cero papel” se ha elaborado en conjunto con las Subgerencias del Instituto y divulgado el cuestionario de evaluación en línea a través de nuestras bases de datos, página Web y redes sociales en el periodo comprendido del 5 de Octubre al 20 de Octubre de la vigencia 2023.

Las preguntas planteadas fueron organizadas en 3 categorías, así:

- Datos de identificación -caracterización
- Evaluación de la oferta institucional
- Percepción del servicio.

La tabulación se ha realizado a través la herramienta google forms. En total se recolectaron 309 encuestas en línea.

A continuación se describen los resultados obtenidos.

Resultados



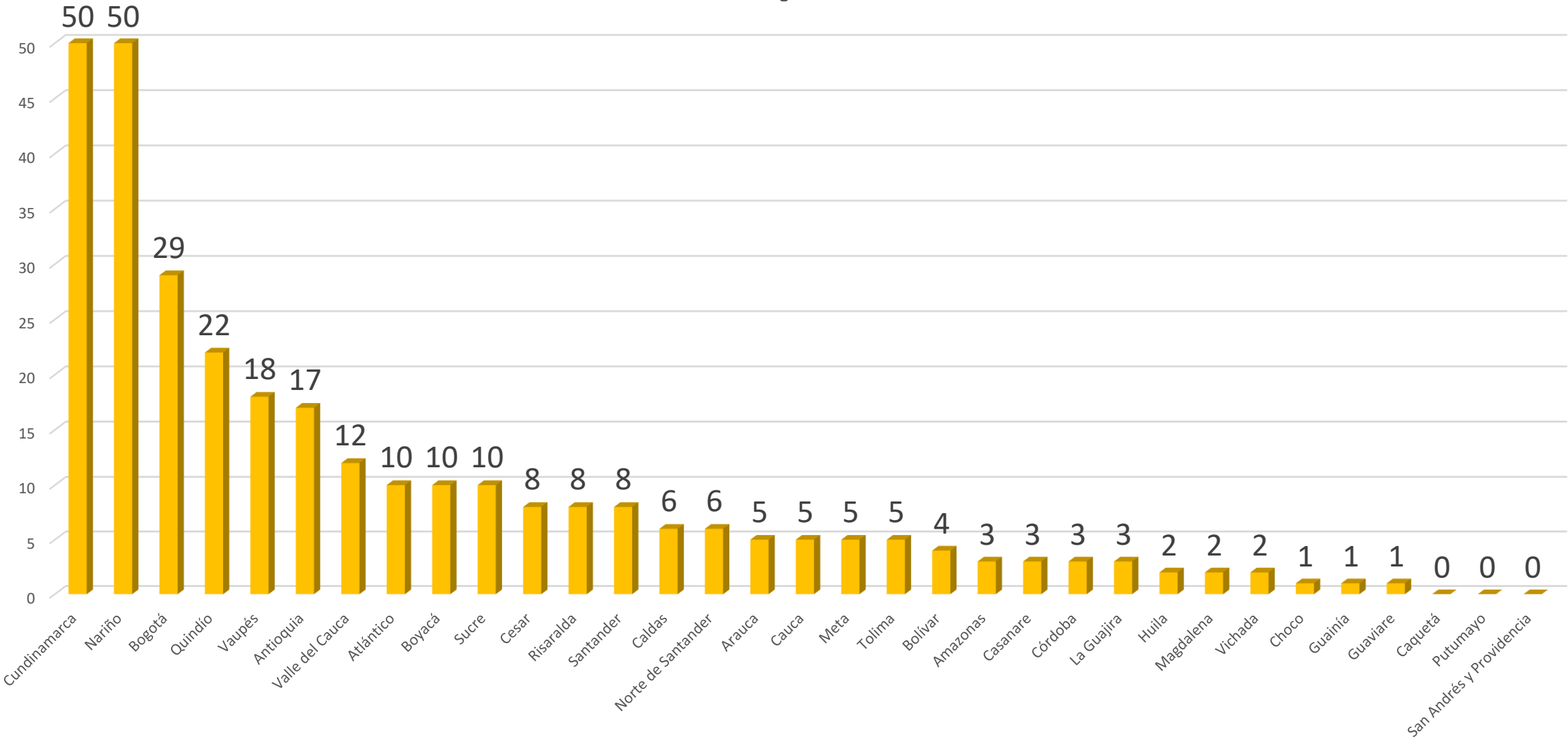
Histórico en la participación de la ciudadanía de los últimos 4 años

AÑOS	PERIODOS	ENCUETAS
2020	PRIMER SEMESTRE	194
	SEGUNDO SEMESTRE	389
2021	PRIMER SEMESTRE	397
	SEGUNDO SEMESTRE	223
2022	TODO EL AÑO	868
2023		309



Para el año 2023 se presentó un incremento del 77% sobre el tamaño de la muestra recibida de los años anteriores (2020 y 2021) lo cual nos indica que la manera en que la entidad se interrelacionó con los ciudadanos mejoró y que dentro del Instituto se han tenido en cuenta las recomendaciones realizadas en la presentación de resultados del segundo informe de la vigencia anterior (importante ampliar la divulgación y los mecanismos para su aplicación para la próxima evaluación)

Encuestas efectivas por seccionales 2023



Encuestas efectivas por seccionales

SECCIONAL	TOTAL GENERAL	%
Amazonas	3	1%
Antioquia	17	6%
Arauca	5	2%
Atlántico	10	3%
Bolívar	4	1%
Boyacá	10	3%
Caldas	6	2%
Caquetá	0	0%
Casanare	3	1%
Cauca	5	2%
Cesar	8	3%
Choco	1	0%
Córdoba	3	1%
Cundinamarca	50	16%
Guainía	1	0%
Guaviare	1	0%

SECCIONAL	TOTAL GENERAL	%
Huila	2	1%
La Guajira	3	1%
Magdalena	2	1%
Meta	5	2%
Nariño	50	16%
Norte de Santander	6	2%
Putumayo	0	0%
Quindío	22	7%
Risaralda	8	3%
San Andrés y Providencia	0	0%
Santander	8	3%
Sucre	10	3%
Tolima	5	2%
Valle del Cauca	12	4%
Vichada	2	1%
Vaupés	18	6%
Bogotá	29	9%

El 64,1% de las encuestas aplicadas en la actual vigencia se concentraron en las siguientes seccionales:

• Cundinamarca	16,2%
• Nariño	16,2%
• Bogotá	9,4%
• Quindío	7,1%
• Vaupés	5,8%
• Antioquia	5,5%
• Valle del Cauca	3,9%

Participación de la ciudadanía a nivel Nacional en los últimos dos años.

AÑO 2021	
RESULTADOS	
Amazonas	1
Antioquia	9
Arauca	8
Atlántico	11
Bolívar	0
Boyacá	7
Caldas	8
Caquetá	1
Casanare	2
Cauca	4
Cesar	4
Choco	1
Córdoba	2
Cundinamarca	22
Guainía	0
Guaviare	0
Huila	2
La Guajira	14
Magdalena	1
Meta	2
Nariño	4
Norte de Santander	3
Putumayo	1
Quindío	20
Risaralda	22
San Andrés y Providencia	1
Santander	4
Sucre	7
Tolima	27
Valle del Cauca	4
Vichada	11
Vaupés	8
Bogotá	12

AÑO 2022	
RESULTADOS	
Amazonas	13
Antioquia	58
Arauca	55
Atlántico	15
Bolívar	10
Boyacá	23
Caldas	10
Caquetá	7
Casanare	7
Cauca	27
Cesar	43
Choco	18
Córdoba	7
Cundinamarca	163
Guainía	5
Guaviare	20
Huila	24
La Guajira	6
Magdalena	8
Meta	7
Nariño	28
Norte de Santander	57
Putumayo	7
Quindío	36
Risaralda	29
San Andrés y Providencia	0
Santander	25
Sucre	5
Tolima	39
Valle del Cauca	36
Vichada	22
Vaupés	29
Bogotá	29

AÑO 2023	
RESULTADOS	
Amazonas	3
Antioquia	17
Arauca	5
Atlántico	10
Bolívar	4
Boyacá	10
Caldas	6
Caquetá	0
Casanare	3
Cauca	5
Cesar	8
Choco	1
Córdoba	3
Cundinamarca	50
Guainía	1
Guaviare	1
Huila	2
La Guajira	3
Magdalena	2
Meta	5
Nariño	50
Norte de Santander	6
Putumayo	0
Quindío	22
Risaralda	8
San Andrés y Providencia	0
Santander	8
Sucre	10
Tolima	5
Valle del Cauca	12
Vichada	2
Vaupés	18
Bogotá	29

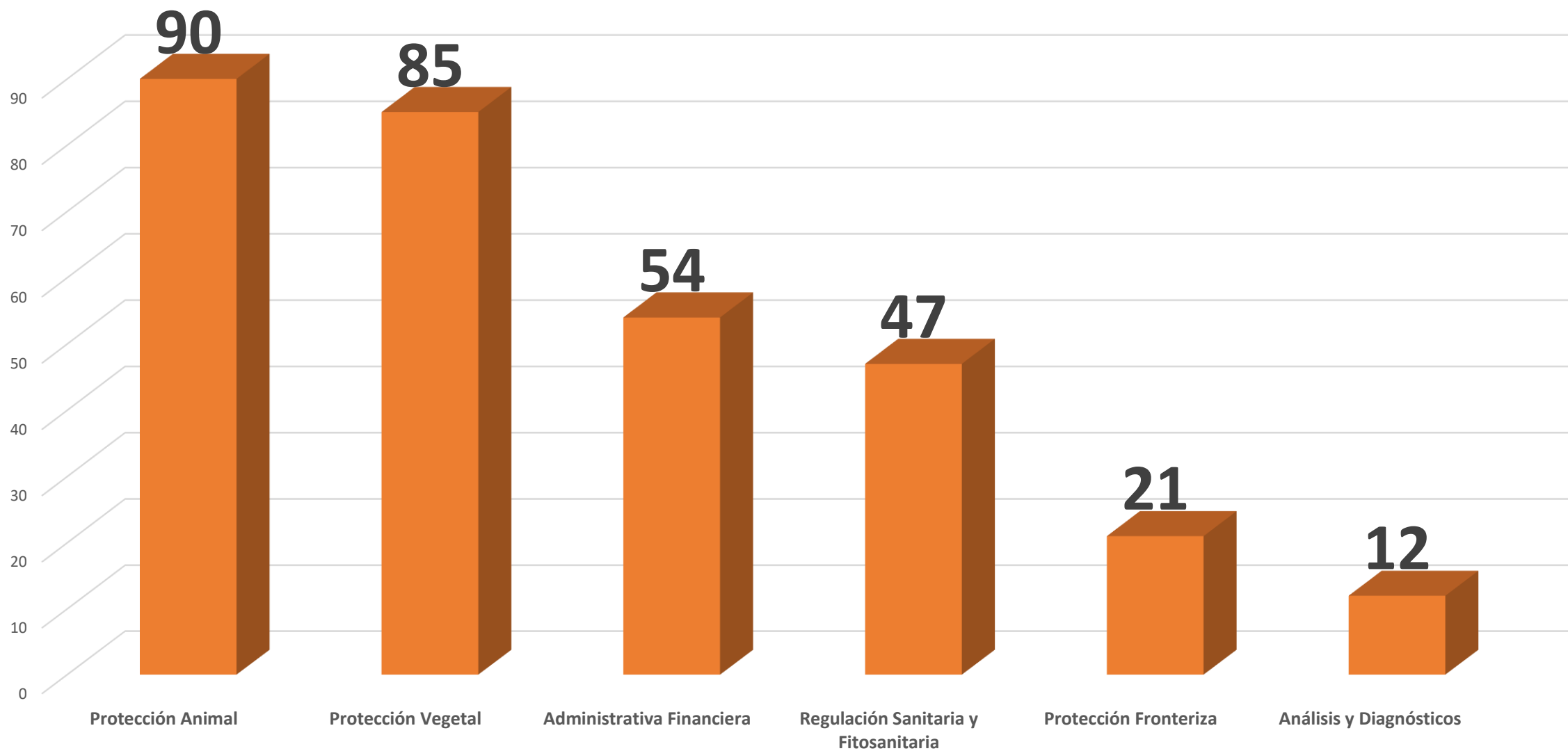
Consolidado General de la participación

La estructura organizacional del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, está debidamente establecida, de forma tal que le permite ejercer sus funciones en todos los ámbitos correspondientes a su misión en todo el territorio nacional. A continuación se indica el total de participantes por Subgerencia a nivel nacional.

<u>SUBGERENCIAS</u>	<u>PARTICIPANTES</u>
Protección Animal	90
Protección Vegetal	85
Administrativa Financiera	54
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	47
Análisis y Diagnósticos	12
Protección Fronteriza	21

La Subgerencia de Protección Animal contempla el mayor número de participantes posicionando al ganadero como principal usuario del ICA.

Porcentajes de la participación por Subgerencias



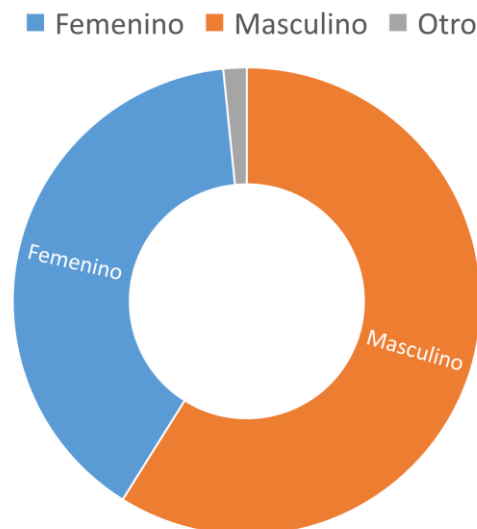
Datos de Identificación - Caracterización



En el momento de la recolección de los datos, se ha divulgado la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad dentro del formulario.

Distribución por Género de los participantes

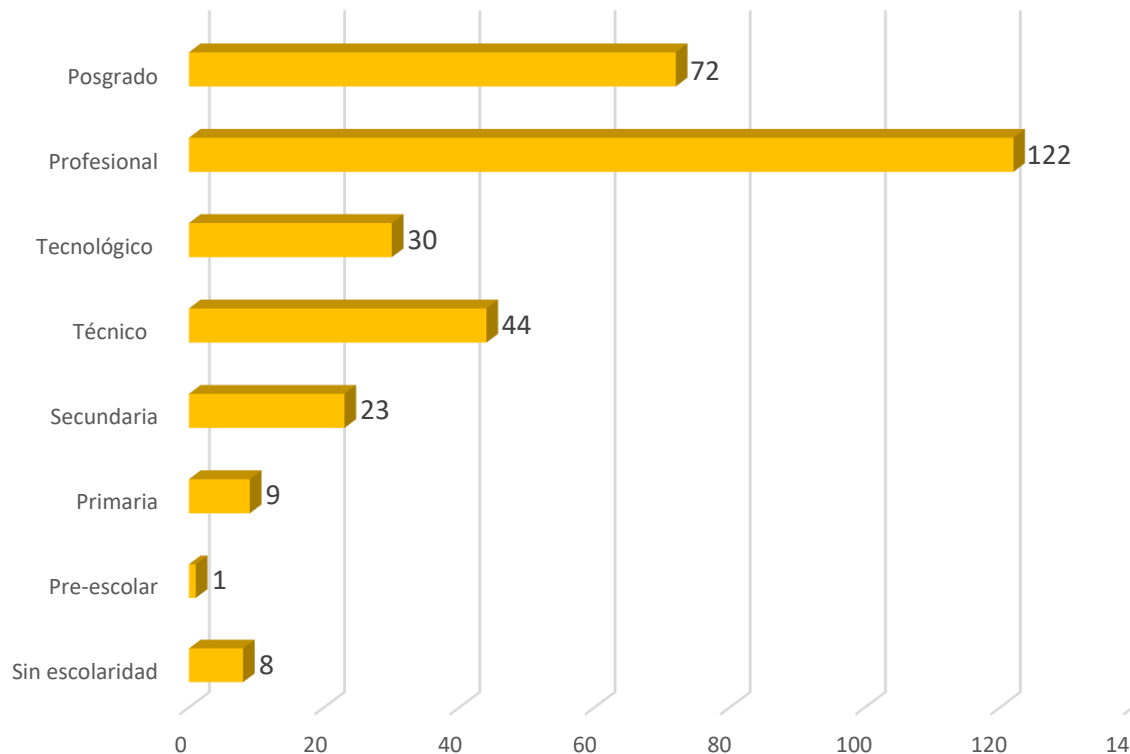
<u>GENERO</u>	<u>TOTAL</u>
Femenino	122
Masculino	182
Otro	5



La mayor concentración por género se encuentra en el masculino con un 59 %, femenino 39% y otros con un 2 %

Caracterización por nivel de escolaridad

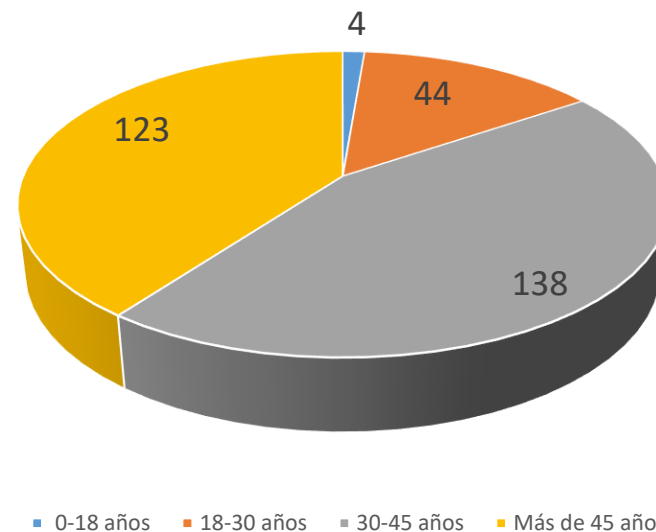
NIVEL DE ESCOLARIDAD	USUARIOS
Sin escolaridad	8
Pre-escolar	1
Primaria	9
Secundaria	23
Técnico	44
Tecnológico	30
Profesional	122
Posgrado	72



Se evidencia la participación de la ciudadanía en cada nivel de escolaridad, por lo cual es importante que la oferta Institucional esté dirigida a todas las edades.

Caracterización por Edad de la Encuesta

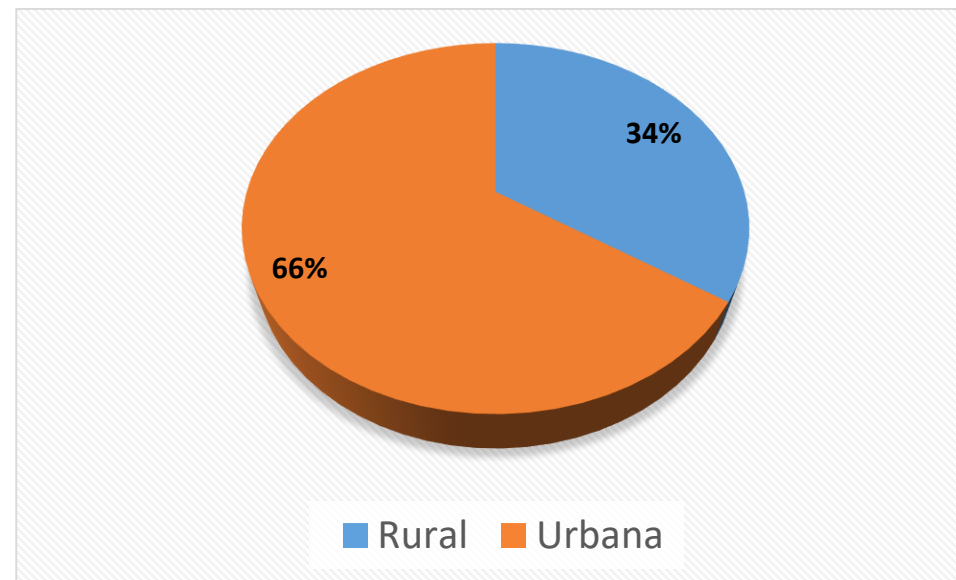
RANGO DE EDAD	USUARIOS
0-18 años	4
18-30 años	44
30-45 años	138
Más de 45 años	123



La mayor concentración por edad se encuentra entre los 30-45 años con un 47%, a partir de los 45 años 32%

Caracterización por Zona

ZONA	USUARIOS
Rural	106
Urbana	203



Hubo gran participación en la zona urbana, lo cual demuestra mayor acceso a las tecnologías de la información y comunicación (tics)

Evaluación de la oferta Institucional



Subgerencia de Protección Animal

La Subgerencia de Protección animal, verifica la calidad en la producción, comercialización y uso adecuado de los insumos animales velando por las condiciones y medidas necesarias durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación de los productos de origen animal. Con el propósito de obtener alimentos sanos e inocuos en las fincas se dan a conocer las Buenas Practicas Ganaderas **(BPG)** que consisten en un sistema de aseguramiento de calidad e inocuidad en la producción primaria.

No de encuestas

90

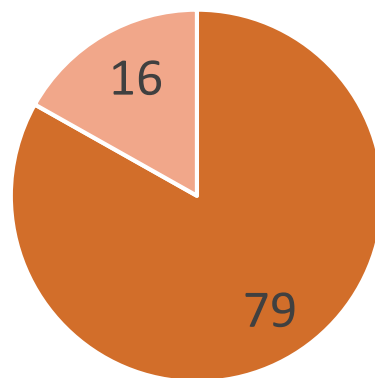


Se registra un total de 90 respuestas a las 3 preguntas indicadas en la Subgerencia de Protección Animal.

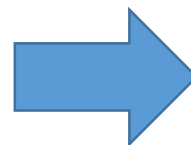
Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación...

¿Cuándo usted o algún conocido ha reportado una sospecha de enfermedad de control oficial al Instituto Colombiano Agropecuario, esta notificación ha sido atendida satisfactoriamente?

😊 SI	79
☹ NO	16



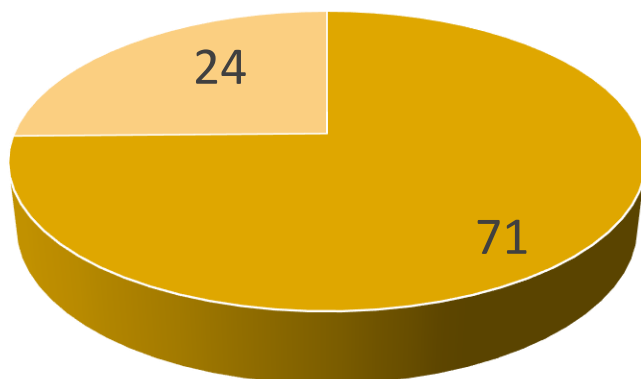
■ 😊 SI ■ ☹ NO



El **79%** de los ciudadanos encuestados considera que sí tienen conocimientos de los trámites que realiza la Subgerencia de Protección Animal, el **16%** considera que no conoce los trámites.

¿Está usted satisfecho con el servicio en línea que se presta para el sistema de expedición de guías de movilización animal?

😊 SI	71
☹ NO	24



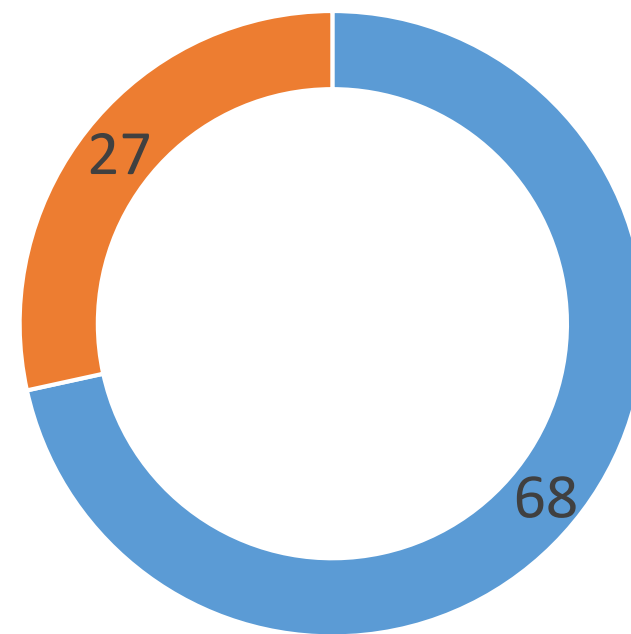
■ 😊 SI ■ ☹ NO

El **71%** de los ciudadanos encuestados tiene claridad sobre los protocolos para la movilización de animales, el **24 %** considera que debe haber mayor difusión de información para el campo.

¿Considera que se le facilita diligenciar trámites en relación a comercializadores de insumos agropecuarios en el aplicativo SIMPLIFICA ?

😊 SI	68
😞 NO	27

El **68%** de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican que con el aplicativo **SIMPLIFICA** es fácil, se pueden realizar trámites para registros de empresas y productos de alimentos para animal etc, el **27%** considera que no conoce la aplicación y se debería dar a conocer cómo se puede utilizar.



■ 😊 SI ■ 😞 NO

Subgerencia de Protección Fronteriza

La Subgerencia de Protección Fronteriza se encarga de ejercer el control técnico aplicando las medidas de prevención o control que se consideren necesarias en la importación de los medios de transporte, animales, vegetales y/o productos de origen animal y vegetal que ingresen, a fin de prevenir la introducción de plagas y enfermedades y otros factores de riesgo que puedan afectar el estatus sanitario y fitosanitario del País. En la exportación, asegura la certificación conforme las exportaciones de productos agropecuarios. Es el conducto facilitador del comercio internacional de los productos del agro colombiano. Facilita los procesos de comercio exterior.



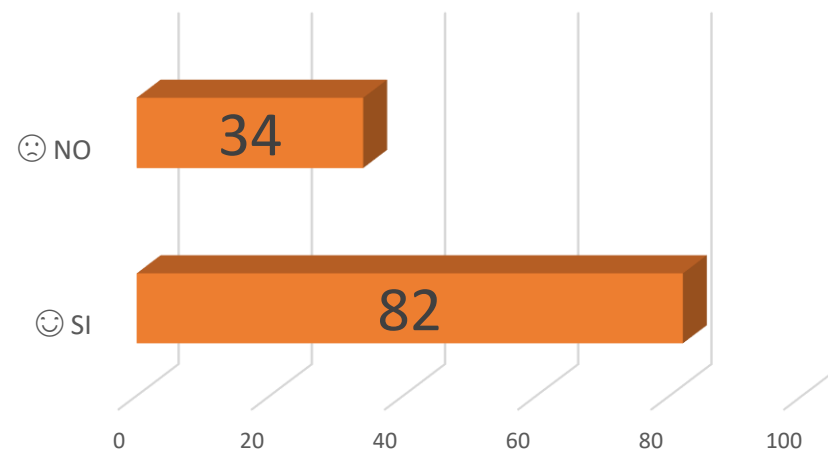
No de
encuestas

21

Se registra un total de 21 respuestas a las 3 preguntas indicadas en la Subgerencia de Protección Fronteriza.

Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación...

¿Se encuentra satisfecho (a) con la claridad en la atención a sus consultas y solicitudes ante el Grupo Nacional de Cuarentena Vegetal?

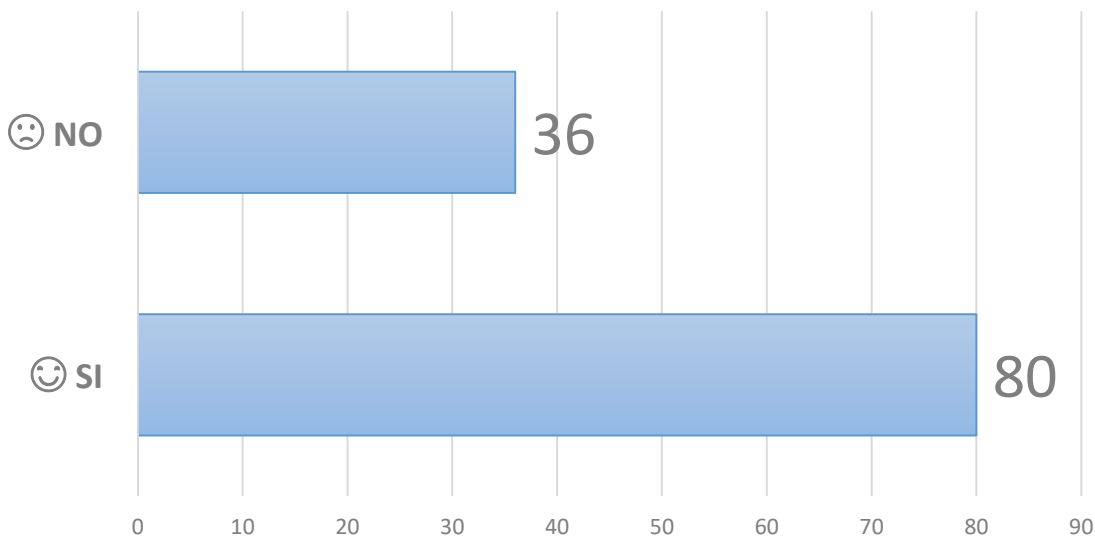


😊 SI	82
☹ NO	34

El **71%** de los ciudadanos encuestados considera que se encuentra satisfecho con las consultas y solicitudes, el **29%** considera que no es muy clara la información por parte del grupo de cuarentena vegetal para realizar el trámite y consultas.

¿Se encuentra satisfecho (a) con los mecanismos de facilitación del comercio internacional en los procesos de importación y exportación en los aeropuertos, puertos y pasos fronterizos?

😊 SI	80
☹ NO	36



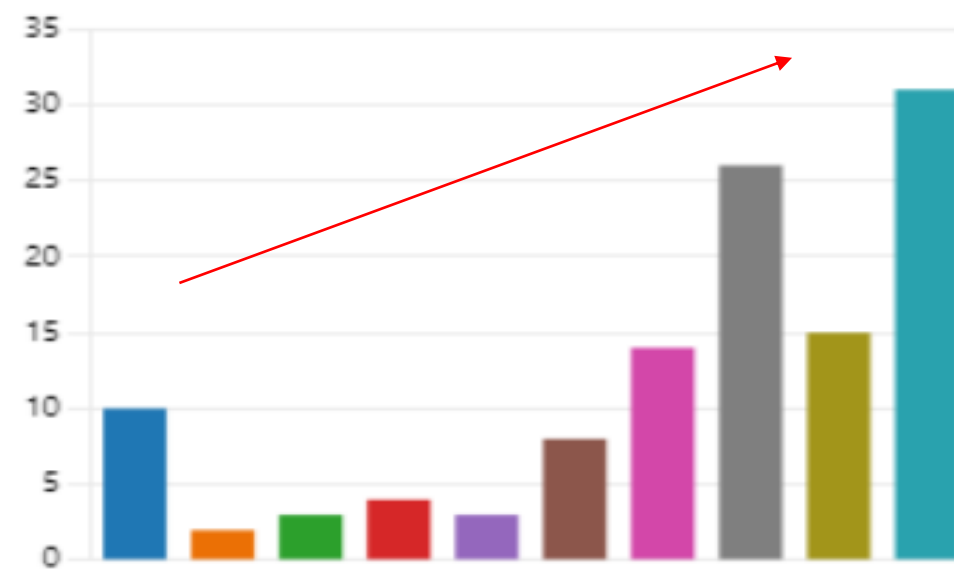
El **69%** de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican que el servicio de los funcionarios ubicados en el aeropuerto, puertos y pasos fronterizos han sido los adecuados, buenas asesoría y orientación, el **31%** considera que la información no es muy clara en los pasos fronterizos.

¿De 1 a 10 califique, donde 10 es la calificación mas alta. ¿La respuesta dada por el ICA a las solicitudes de permisos de importación y exportación de productos de origen animal es?

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

10
2
3
4
3
8
14
26
15
31

El **27%** de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican que la calificación mas alta con 10, y el **2%** considera que no es muy buena la solicitud de permisos de importación y exportación de productos de origen animal.



Subgerencia de Análisis y Diagnóstico

La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, Proyecta las normas científicas, técnicas y administrativas para el fortalecimiento de la red de laboratorios. Se encarga de los procesos de registro y autorización de laboratorios del sector agropecuario. En los laboratorios se identifica, caracteriza y confirma la presencia de agentes patógenos y contaminantes en la producción agropecuaria. A través de procesos de registro a los laboratorios del sector agropecuario habilita la prestación de servicios de análisis y diagnóstico en el territorio nacional y autoriza laboratorios para la realización de pruebas de control oficial con el fin de ampliar la cobertura del instituto para la atención de los programas sanitarios.



No de encuestas

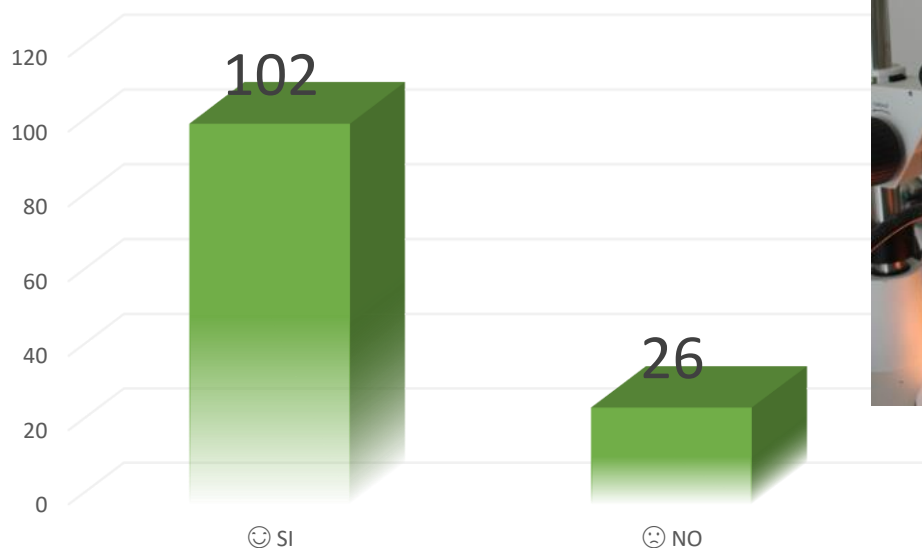
12

Se registra un total de 12 respuestas a las 4 preguntas indicadas en la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico.

Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación...

¿Los criterios de aceptación o rechazo de las muestras que traen los usuarios a los laboratorios del ICA, para solicitar un servicio analítico, están claramente definidos y comunicados?

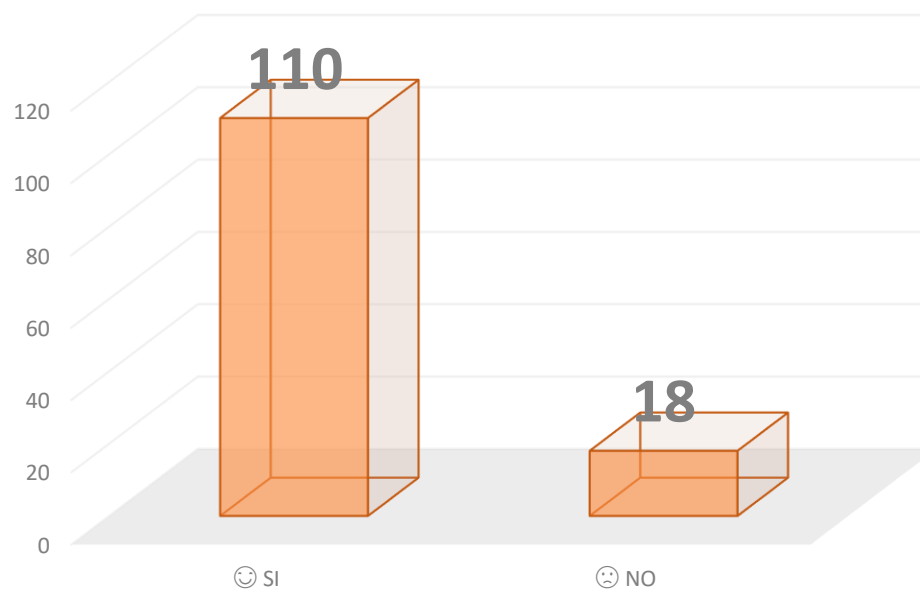
😊 SI	102
😞 NO	26



El hecho de que el **80%** de los usuarios respondieran "sí" a la pregunta sobre la claridad de los criterios de aceptación o rechazo sugiere una percepción positiva en cuanto a la definición y comunicación de estos criterios. Sin embargo, el **20%** que respondió "no" indica una minoría insatisfecha con esta claridad. Se recomienda investigar y abordar las razones detrás de esta discrepancia, posiblemente a través de encuestas o entrevistas, para mejorar la comunicación de los criterios y garantizar la satisfacción de todos los usuarios.

¿La información suministrada en los reportes de resultados emitidos por los laboratorios del ICA es clara y contiene la información necesaria para su uso?

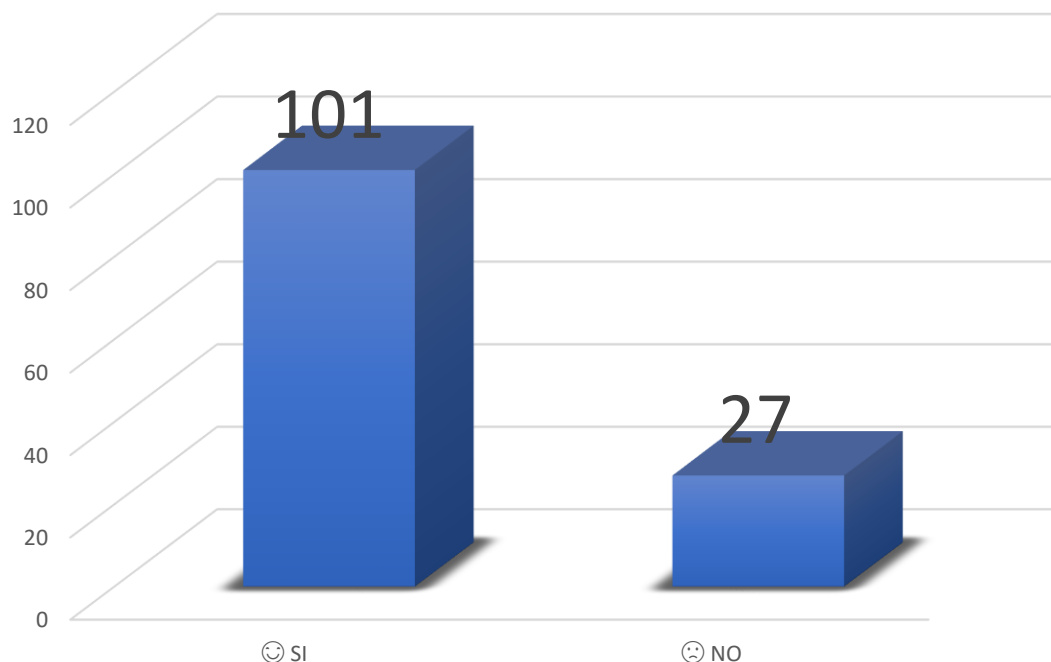
😊 SI	110
☹ NO	18



El 86% de los usuarios respondieron "sí" a la pregunta sobre si la información en los informes de resultados es clara es una señal positiva de que la mayoría está satisfecha con la calidad de estos informes. No obstante, el 14% que respondió "no" indica que hay un grupo pequeño de usuarios que no están contentos. Se recomienda investigar y entender las razones detrás de esta insatisfacción, posiblemente a través de la retroalimentación de los usuarios, con el fin de hacer que los informes sean más fáciles de comprender y más útiles.

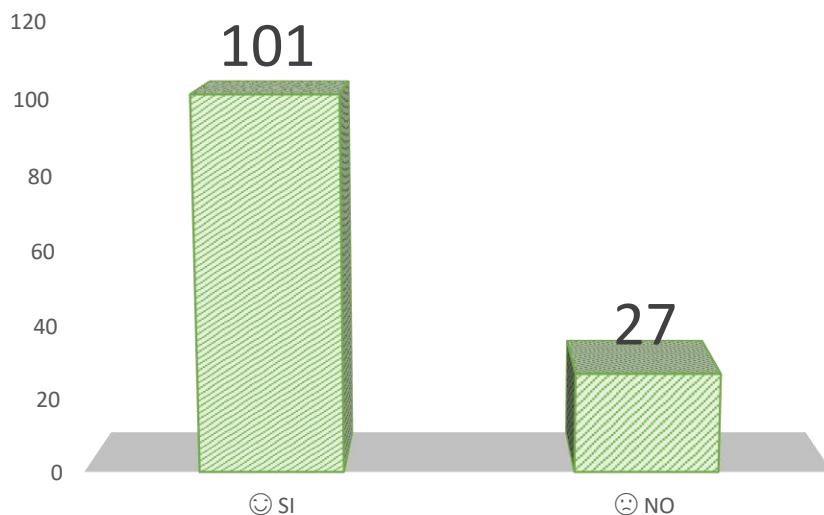
¿Los reportes de resultados emitidos por los laboratorios del ICA son entregados oportunamente, con respecto a los tiempos de entrega definidos y comunicados por el laboratorio?

😊 SI	101
☹ NO	27



El 79% de los usuarios dijo "sí" a la pregunta sobre si los informes se entregan a tiempo, según lo prometido por el laboratorio, sugiere que la mayoría de los usuarios cree que los informes llegan puntualmente. Sin embargo, el 21% que respondió "no" señala que un grupo más pequeño no está contento con la puntualidad de la entrega.

¿La información suministrada por el personal de los laboratorios del ICA, frente al servicio y los tiempos de entrega de los resultados es oportuna y clara?



😊 SI	101
☹ NO	27

El 79% de los usuarios respondió "sí" a la pregunta sobre si la información proporcionada por el personal de los laboratorios del ICA, en relación con el servicio y los plazos de entrega de los resultados, es oportuna y clara, sugiere que la mayoría de los usuarios percibe una comunicación efectiva y oportuna por parte del personal del laboratorio. Sin embargo, el 21% que respondió "no" indica que un grupo más pequeño no considera que la información sea lo suficientemente oportuna y clara.

Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria

La Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, realiza la evaluación de riesgos agropecuarios y de organismos vivos para el intercambio comercial. Formula, prepara y desarrolla políticas relacionadas con las medidas en sanidad animal, vegetal e inocuidad en la producción

No de encuestas

47

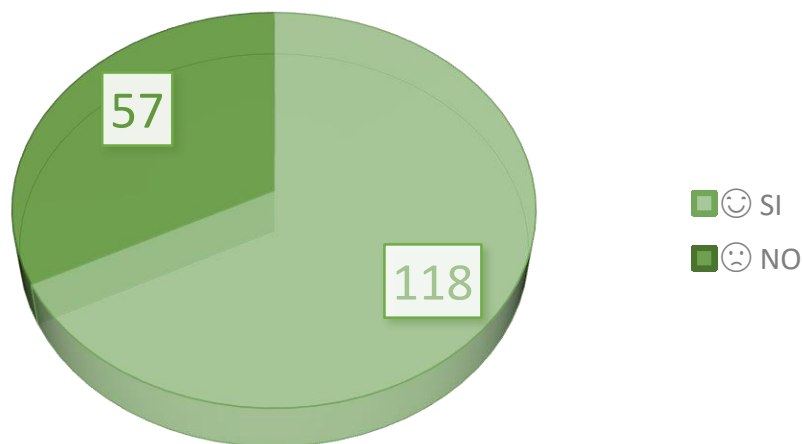


Se registra un total de 47 respuestas a las 4 preguntas indicadas en la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria.

Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación...

¿Considera que los canales de comunicación (teléfono, correo, página web), implementados por el ICA para atender sus solicitudes en materia de acceso a mercados internacionales, es idóneo?

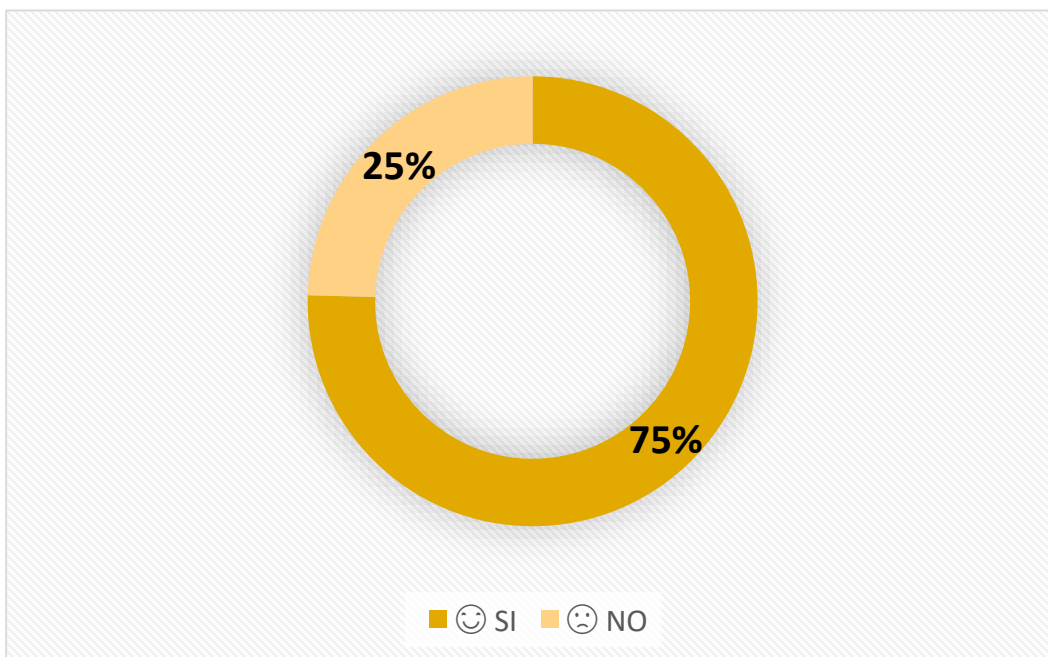
😊 SI	118
😞 NO	57



El hecho de que un 67% de los encuestados esté de acuerdo con la idoneidad de los canales de comunicación implementados por el ICA para gestionar solicitudes relacionadas con el acceso a mercados internacionales indica que la mayoría de las personas considera que estos canales son apropiados. Sin embargo, el 33% que no está de acuerdo sugiere que una proporción significativa tiene dudas sobre la eficacia de estos canales.

¿Conoce usted para qué se requiere una evaluación de riesgo de plagas y enfermedades ante el ICA?

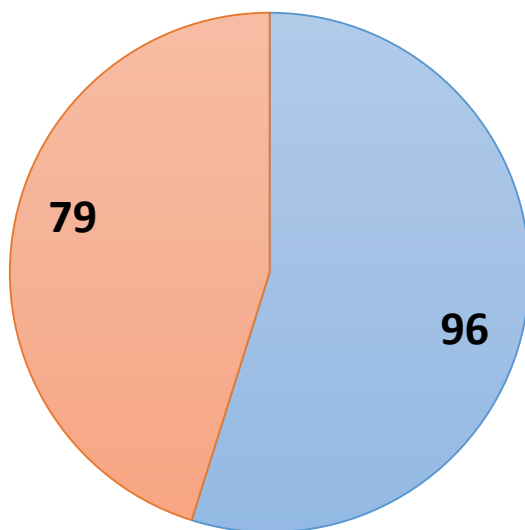
😊 SI	132
☹ NO	43



El 75% de los encuestados respondió "sí" a la pregunta sobre si conocen la razón de por qué se requiere una evaluación de riesgo de plagas y enfermedades ante el ICA, indica que una mayoría tiene conocimiento sobre este requisito. Sin embargo, el 25% que respondió "no" señala que un cuarto de los encuestados no tiene claro el propósito de esta evaluación. Sería beneficioso explorar y abordar las razones detrás de esta falta de conocimiento, posiblemente mediante la educación y la comunicación para mejorar la comprensión de la importancia de la evaluación de riesgo de plagas y enfermedades ante el ICA.

¿Conoce usted cuáles son los trámites para solicitar el análisis de riesgos de plagas y enfermedades para la importación de productos agropecuarios ante el ICA?

😊 SI	96
😞 NO	79

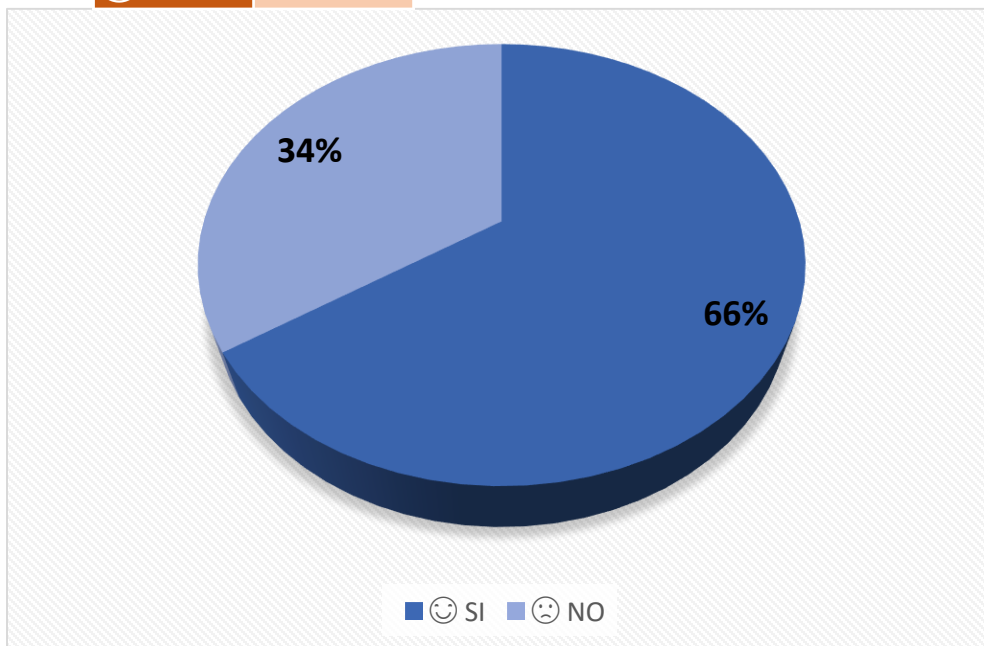


😊 SI 😞 NO

La encuesta revela que el 55% de los encuestados afirma conocer los trámites para solicitar el análisis de riesgos de plagas y enfermedades para la importación de productos agropecuarios ante el ICA. Sin embargo, el 45% restante no tiene claridad sobre estos trámites. Estos resultados sugieren que existe una división en el conocimiento de los procedimientos, lo que destaca la necesidad de una mayor comunicación y educación para garantizar que los solicitantes estén bien informados sobre el proceso de análisis de riesgos en la importación de productos agropecuarios ante el ICA.

¿Considera que las respuestas brindadas por los funcionarios del ICA, relacionadas con el acceso de productos agropecuarios a los diferentes mercados internacionales, son claras?

😊 SI	115
☹ NO	60



Los resultados de la encuesta indican que el 66% de los encuestados considera que las respuestas proporcionadas por los funcionarios del ICA en relación con el acceso de productos agropecuarios a los mercados internacionales son claras. Sin embargo, el 34% que respondió "no" señala que una parte significativa de los encuestados no encuentra la claridad en las respuestas proporcionadas. Estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar la comunicación y la transparencia en la información proporcionada por los funcionarios del ICA para garantizar un entendimiento más uniforme y efectivo por parte de los usuarios en asuntos relacionados con el acceso a mercados internacionales.

Subgerencia de Protección Vegetal

La Subgerencia de Protección Vegetal trabaja en garantizar la sanidad agrícola y asegurar la calidad fitosanitaria y la inocuidad de los productos de origen vegetal del país. Apoya las Buenas Prácticas Agrícolas (**BPA**) con el fin que todos los predios productores de frutas y hortalizas del país estén certificados y de esta manera se asegure la inocuidad alimentaria, mediante la prevención de los riesgos asociados a la producción primaria que va desde la siembra del cultivo hasta la cosecha de los productos.



No de encuestas

85

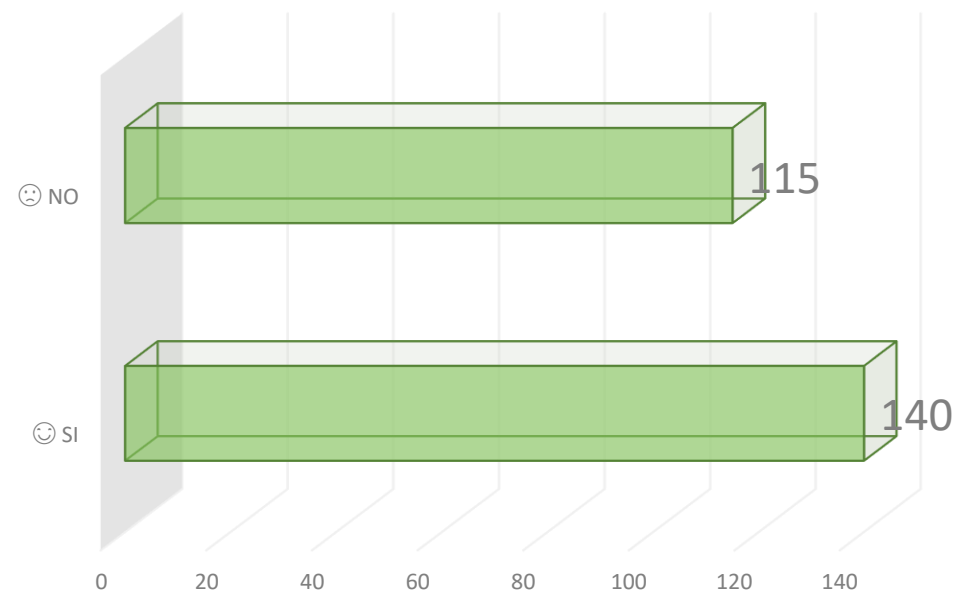
Se registra un total de 85 respuestas a las 5 preguntas indicadas en la Subgerencia de Protección Vegetal.

Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación...

¿Se tiene claro el procedimiento de registro de las empresas, para realizar actividades de importación, exportación, producción, evaluación en investigación en semillas?

Los resultados de la pregunta sobre si se tiene claro el procedimiento de registro de las empresas para realizar actividades de importación, exportación, producción, evaluación e investigación en semillas es que existe un equilibrio entre aquellos que contestaron afirmativamente (55%) y aquellos que admitieron no tener claridad en el procedimiento (45%). Este hallazgo sugiere que, si bien una parte significativa de las personas encuestadas tiene conocimiento sobre el proceso, aún existe una proporción considerable que necesita mayor información o claridad al respecto.

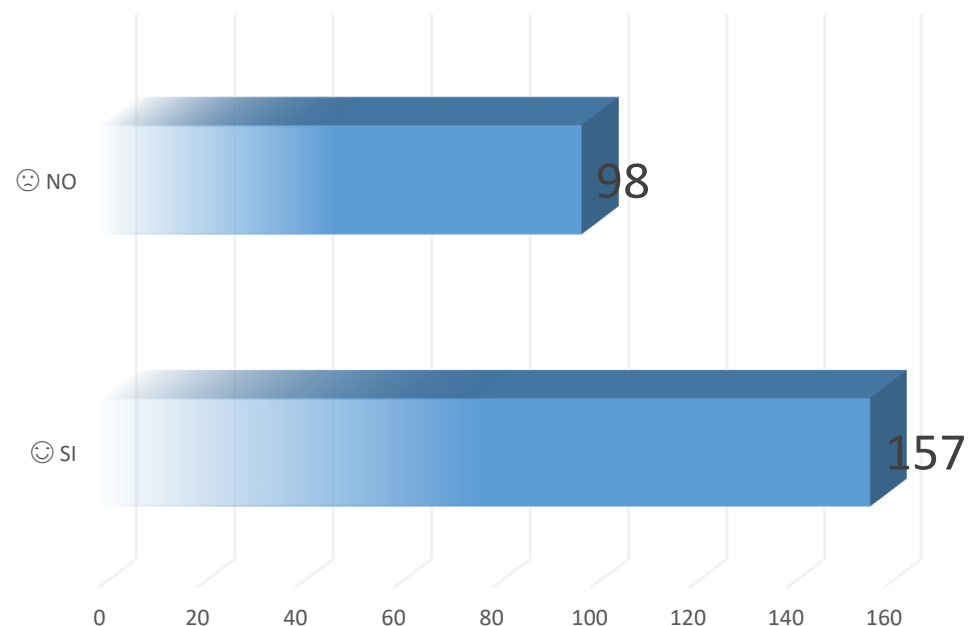
😊 SI	140
☹ NO	115



¿Manifiesta un conocimiento claro y preciso acerca de los requisitos establecidos en la normativa de la Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas que se aplica para la presentación de su solicitud?

los resultados de la pregunta sobre si las personas manifiestan un conocimiento claro y preciso acerca de los requisitos establecidos en la normativa de la Dirección Técnica de Inocuidad e Insumos Agrícolas que se aplica para la presentación de su solicitud es que la mayoría de los encuestados (62%) afirmaron tener un conocimiento claro y preciso de estos requisitos, mientras que el 38% restante admitió no tener un conocimiento claro al respecto.

😊 SI	157
☹ NO	98

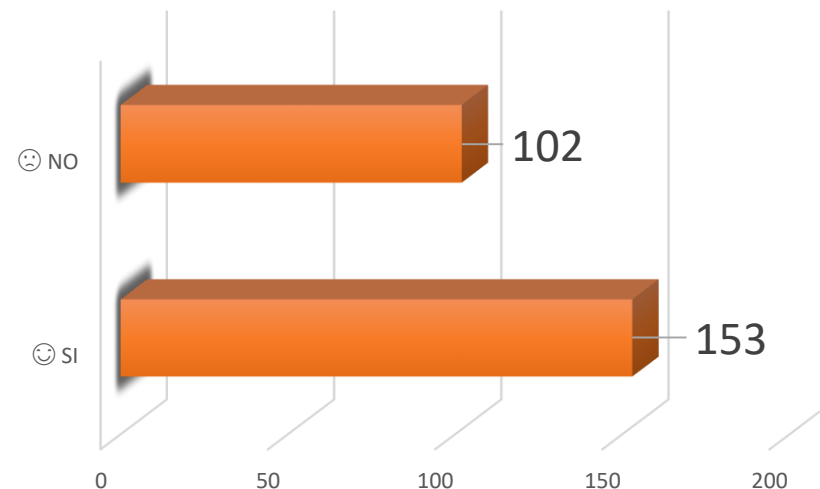


¿El ICA, en su proceso de registro de flores y ramas cortadas para la exportación, atendió su requerimiento en los tiempos establecidos en la normatividad vigente?

El (60%) afirmaron que sí se atendieron en los tiempos establecidos. Sin embargo, un porcentaje significativo (40%) expresó que no se cumplió con los plazos establecidos, aunque la respuesta es concisa.

Estos resultados sugieren que, si bien una mayoría de los encuestados está satisfecha con el cumplimiento de los tiempos de registro por parte del ICA, aún existe una parte importante de los involucrados que experimenta retrasos o incumplimientos en el proceso. Esta información puede ser útil para identificar áreas de mejora en el manejo de solicitudes y el cumplimiento de los tiempos establecidos en el contexto de la exportación de flores y ramas cortadas, con el objetivo de optimizar la eficiencia y satisfacer las necesidades de los exportadores.

😊 SI	153
☹ NO	102

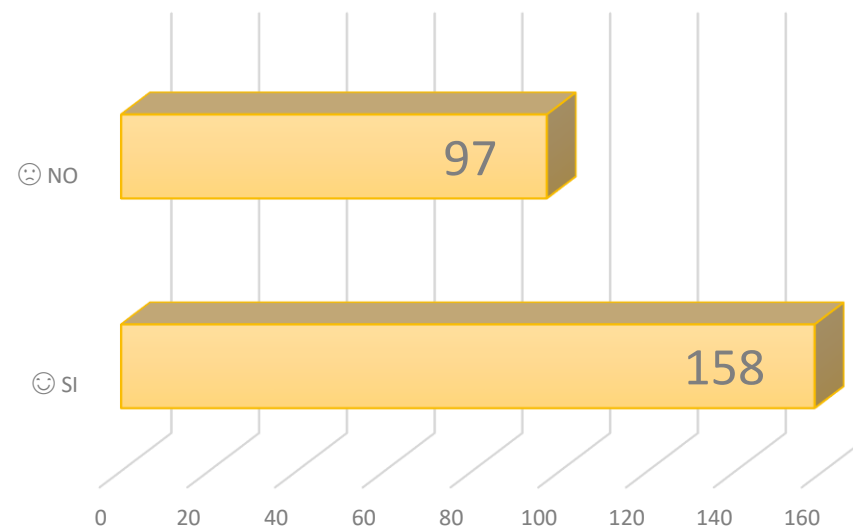


¿El ICA en su proceso de registro de lugares de producción, empacadoras y exportadoras de vegetales en fresco, atendió su requerimiento en los tiempos establecidos en la resolución 824 de 2022?

El (62%) indicaron que sus requerimientos fueron atendidos en los tiempos establecidos. Sin embargo, un porcentaje notable (38%) declaró que no se cumplieron los plazos especificados, y la respuesta es concisa.

😊 SI	158
☹ NO	97

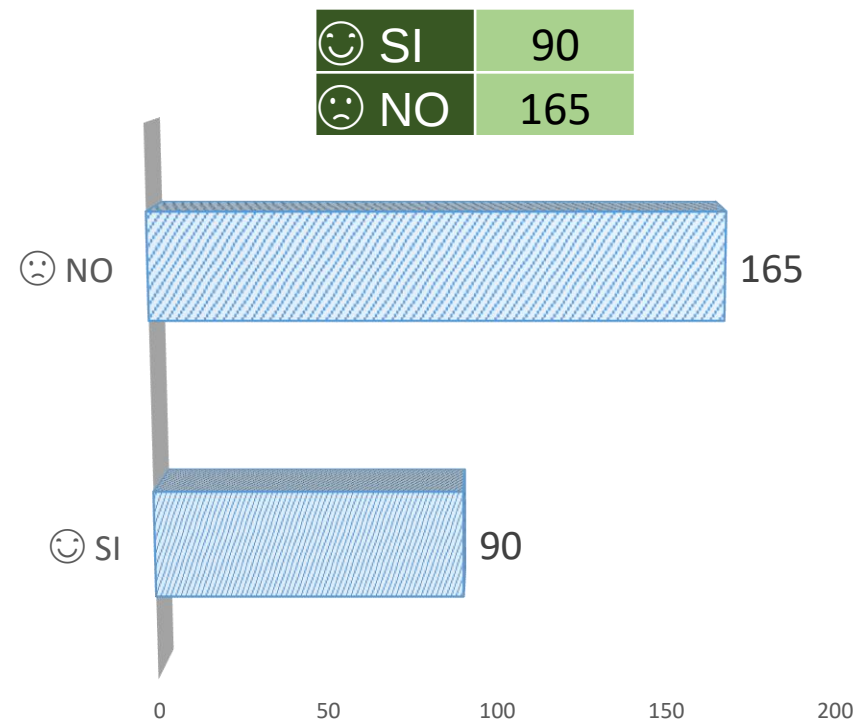
si bien una mayoría de los encuestados ha tenido una experiencia satisfactoria en términos de cumplimiento de los tiempos de registro por parte del ICA, aún existe una proporción significativa de participantes que ha experimentado retrasos o incumplimientos en el proceso. Pueden ser valiosos para identificar áreas de mejora en la gestión de solicitudes y el cumplimiento de los plazos establecidos, con el fin de garantizar una mayor eficiencia y satisfacción de los involucrados en la producción y exportación de vegetales en fresco.



¿Tiene usted conocimiento de la nueva resolución 8389 del 12 de julio del 2023?

la mayoría de los encuestados (65%) respondieron que no tienen conocimiento de esta resolución, mientras que un porcentaje menor (35%) afirmó estar al tanto de ella. La respuesta es concisa.

Es importante destacar la necesidad de una comunicación efectiva y una difusión adecuada de las actualizaciones normativas para garantizar que las partes interesadas estén al tanto de las regulaciones que les conciernen y puedan cumplir con ellas de manera adecuada.



Subgerencia Administrativa y Financiera



La Subgerencia Administrativa y Financiera, dirige, coordina y controla la ejecución de los programas y actividades relacionados con los asuntos de carácter administrativo, presupuestal, financiero y contable, de conformidad con las disposiciones vigentes.

No de
encuestas

54

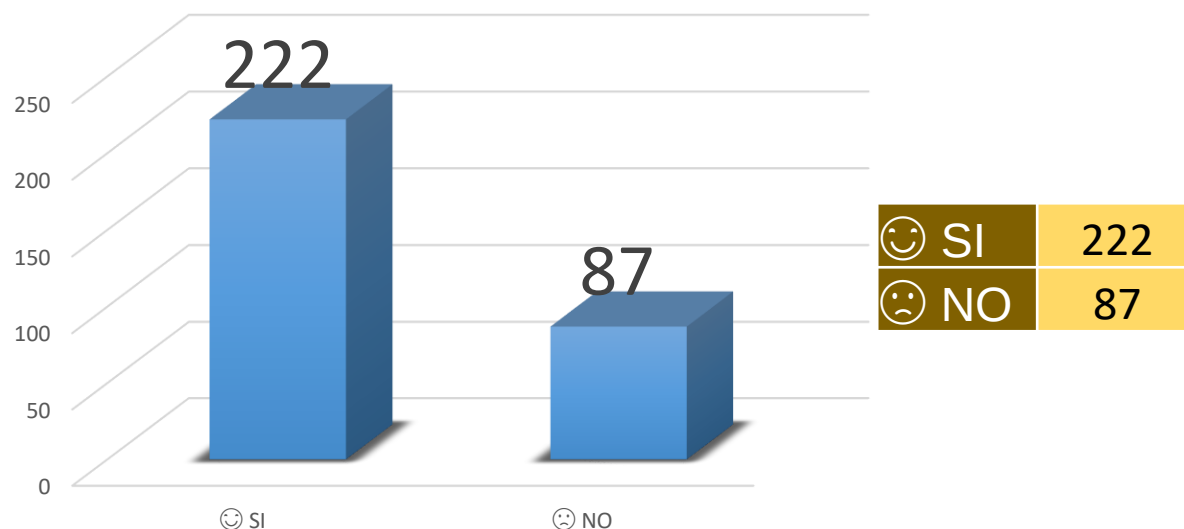
Se registra un total de 54 respuestas a la pregunta indicada en cuanto el servicio que presta la Subgerencia Administrativa y Financiera.

El resultado se presenta a continuación...

¿Los diferentes canales de comunicación que tiene el Instituto colombiano Agropecuario, son adecuados y resuelven sus diferentes inquietudes?

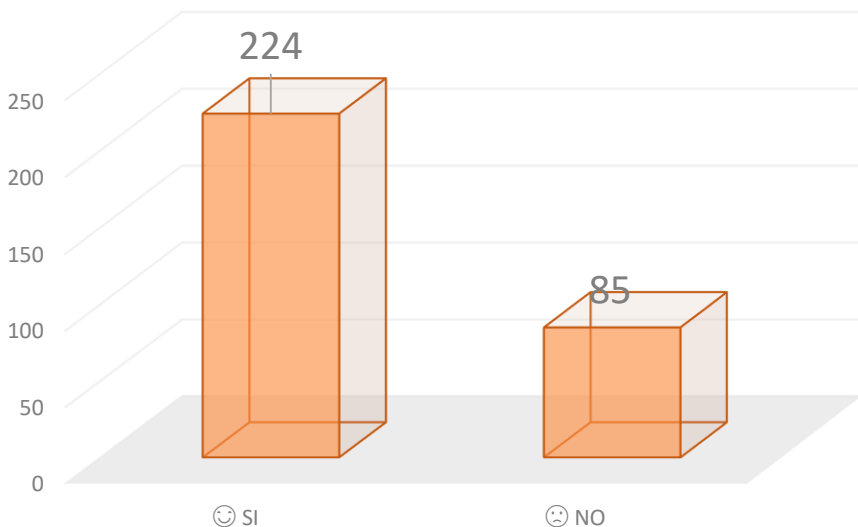
La mayoría de los encuestados (72%) expresaron que sí encuentran que los canales de comunicación son adecuados y satisfacen sus necesidades. Sin embargo, un porcentaje significativo (28%) respondió que no.

Aunque una mayoría considera que los canales existentes son adecuados, la presencia de un grupo sustancial que no está satisfecho subraya la necesidad de mejorar la calidad y la eficacia de la comunicación y el servicio al usuario.



¿El acompañamiento que presta el Instituto Colombiano Agropecuario en su Departamento es el adecuado para sus requerimientos?

El (72%) considera que el acompañamiento proporcionado es adecuado para sus necesidades. Sin embargo, un porcentaje significativo (28%) respondió que no es adecuado.

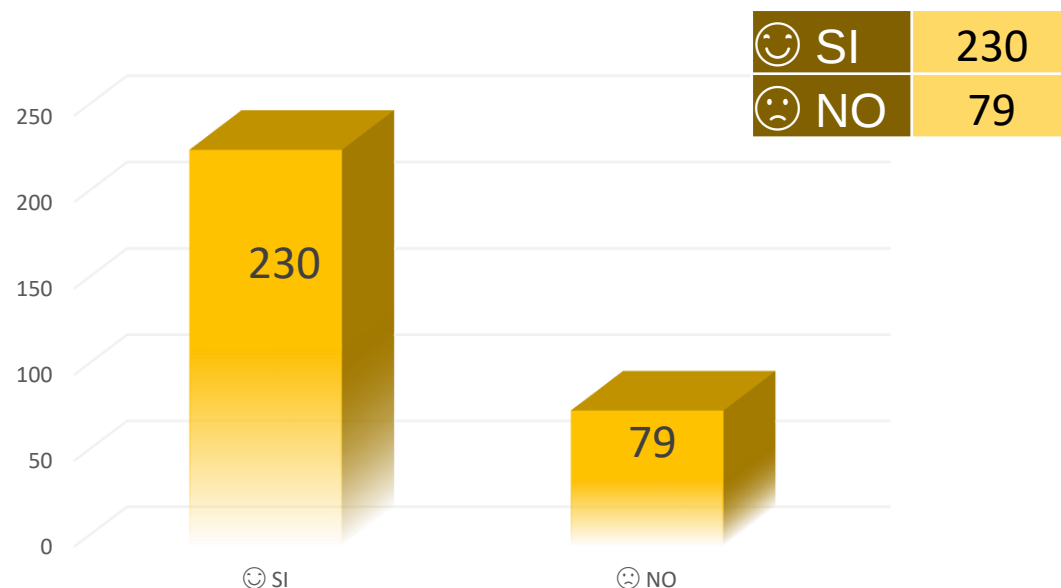


😊 SI	224
😞 NO	85

Los resultados reflejan una percepción mixta en cuanto a la calidad del acompañamiento brindado por el Instituto Colombiano Agropecuario. Donde el 91% son seccionales y el 9% restante son Oficinas Nacionales. Aunque la mayoría está satisfecha con los servicios de acompañamiento, la presencia de un grupo sustancial que no está satisfecho destaca la necesidad de evaluar y mejorar el acompañamiento en función de las necesidades y expectativas de los agricultores y actores del sector agropecuario.

¿La veracidad de la información contenida en la certificación laboral expedida cumplió con sus expectativas?

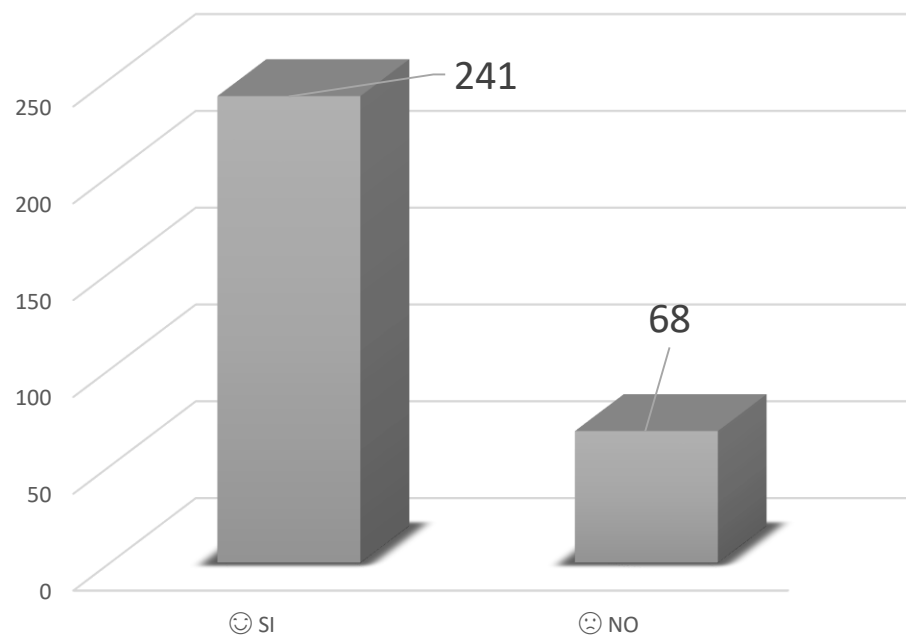
El (74%) respondieron afirmativamente, indicando que la certificación laboral cumplió con sus expectativas. Sin embargo, un porcentaje minoritario (26%) expresó que no lo hizo.



Estos resultados reflejan una evaluación positiva en su mayoría sobre la veracidad de la información en las certificaciones laborales, lo que es un aspecto importante en la relación laboral y la documentación personal. Sin embargo, la existencia de un grupo que no está satisfecho con la veracidad de la información destaca la importancia de garantizar la precisión y transparencia en la expedición de estas certificaciones.

¿Considera que los servidores de la entidad le han prestado una buena atención en el momento de requerir algún trámite o servicio de la entidad?

😊 SI	241
☹ NO	68

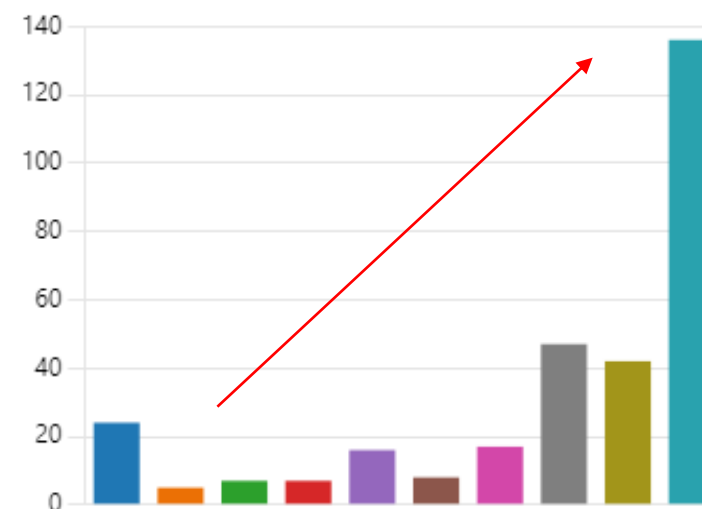


El 78% de los encuestados manifestaron que han recibido una buena atención por parte de los servidores de la entidad. Sin embargo, un 22% expresó que no fue así.

Estos resultados indican que la mayoría de las personas encuestadas han tenido experiencias satisfactorias al interactuar con los servidores de la entidad, lo que es un aspecto importante para la eficiencia y la satisfacción del cliente. No obstante, la existencia de un grupo que no está satisfecho subraya la necesidad de continuar mejorando la calidad del servicio prestado y la formación de los servidores públicos.

¿De 1 a 10 califique, donde 10 es la calificación mas alta. ¿Cómo lo atendió el servidor público de la entidad, en el momento de requerir algún servicio?

El **44%** de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican la calificación mas alta con 10, el **50%** corresponde a un promedio favorable, el **4%** nos indica que debemos fortalecer el proceso de atención y el **2%** considera que no es muy buena la atención del servidor público de la entidad.



Análisis de resultados

Esta herramienta de evaluación ha posibilitado la interacción virtual con los ciudadanos del Instituto, con los siguientes objetivos:

- Recopilar y analizar datos acerca de la percepción y satisfacción de los servicios de trámites y procedimientos ofrecidos.
- Identificar y analizar las necesidades de la ciudadanía para mejorar su satisfacción en la prestación de nuestros servicios.
- Evaluar la complejidad de los documentos utilizados en las comunicaciones con los ciudadanos en comparación con las comunicaciones institucionales.
- Optimizar procesos y procedimientos mediante el análisis de necesidades y prioridades en la prestación del servicio.
- Medir las características y preferencias de los ciudadanos.
- Evaluar el tiempo de espera en la atención y el uso de los diversos canales disponibles.

Los resultados reflejan una imagen positiva del Instituto entre los ciudadanos, evidenciada por el alto porcentaje de respuestas afirmativas. No obstante, se requiere una revisión de los porcentajes más bajos en cada ítem y de las sugerencias de los ciudadanos sobre el tipo de información que les gustaría encontrar en la página, así como los aspectos a fortalecer para mejorar la prestación del servicio. Esto conlleva a la documentación de acciones de mejora por parte de cada Subgerencia, con el objetivo de atender las necesidades de la ciudadanía.

Además, es importante señalar que, de acuerdo con las recomendaciones de los resultados del año anterior, se observa una baja participación de la población infantil y adolescente (entre 0 y 18 años). Por lo tanto, se sigue enfatizando la importancia de considerar este grupo poblacional en todas las etapas de la planificación, formulación, ejecución y evaluación de los servicios ofrecidos por el Instituto.



Grupo Atención al Ciudadano