

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO – ICA

INFORME CONSOLIDADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN 2021-II

“Lo bueno es susceptible de mejorar y lo malo definitivamente hay que mejorarlo”

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano Agropecuario ICA establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito a los cuales se pueden tener acceso desde cualquier parte del mundo, con el propósito de asegurar la prestación eficiente de los trámites y servicios que ofrece.

La encuesta participativa de satisfacción y percepción, 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.

El cuestionario 2021-II, fue diseñado mediante la herramienta Microsoft Forms, siendo estructurado en 3 secciones: La primera sección corresponde a datos de identificación del participante. La segunda sección corresponde a la evaluación de los trámites y servicios, preguntas aportadas por las subgerencias y áreas misionales de acuerdo con los productos y servicios que estas ofrecen y la tercera sección corresponde a la evaluación de percepción del Servicio al Ciudadano, la cual nos ayudara a medir el grado de satisfacción y atención que brinda nuestra Entidad

Los resultados de los participantes se presentan por medio de gráficas y tablas; datos obtenidos de la herramienta tecnológica Power BI. Algunos de estos resultados tienen un análisis puntual que 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.

2. INFORME FINAL

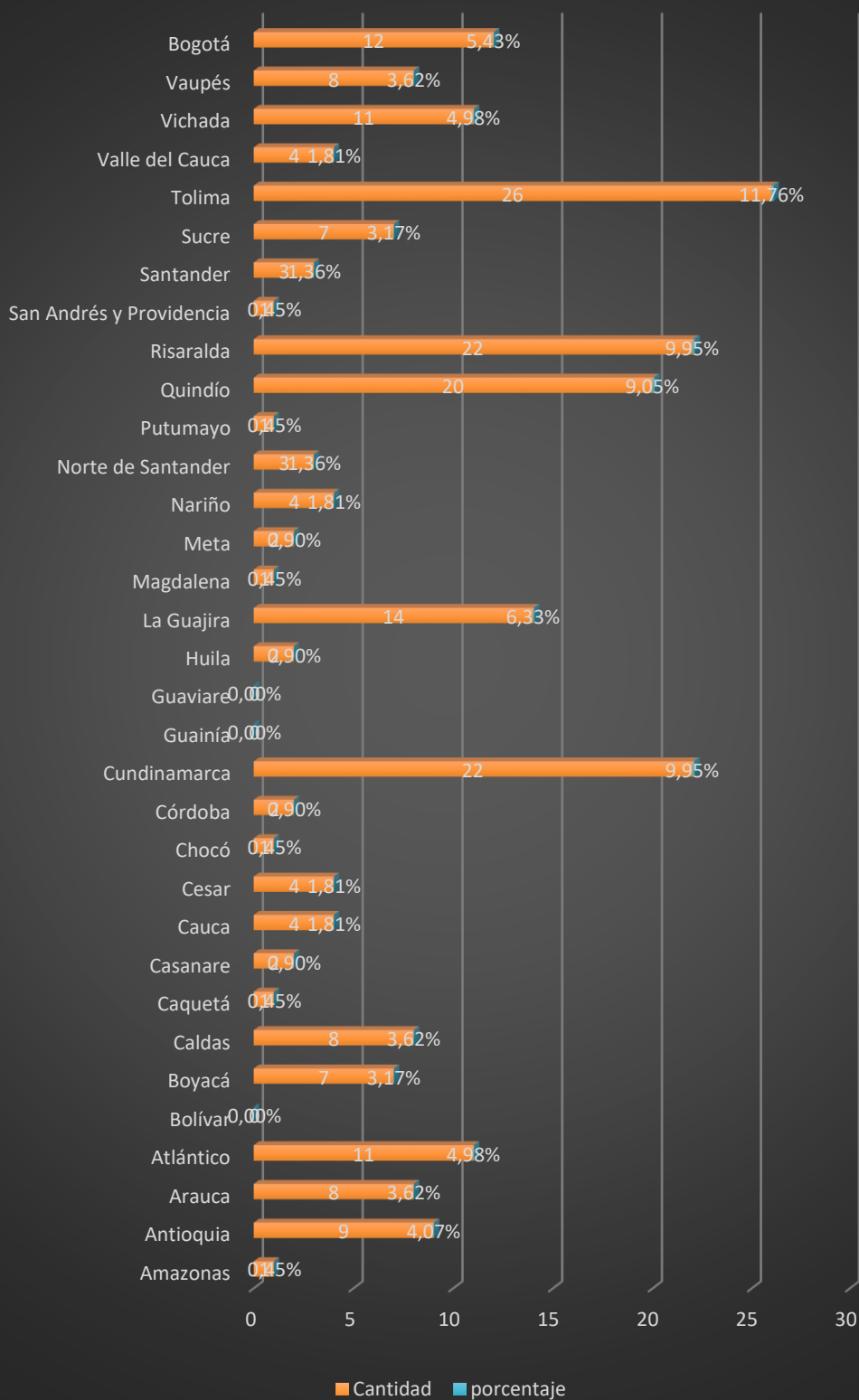
La “Encuesta de satisfacción y percepción de trámites, servicios y canales de atención 2021-II” fue aplicada a un total de doscientos veintitrés (223) ciudadanos de las 32 gerencias seccionales, no obstante, lo anterior, dos (02) encuestas fueron nulas por encontrarse con información deficiente, por ende, no fueron tenidas en cuenta en este informe, lo cual se ve reflejado en la siguiente tabla y gráfica:

PRIMERA PARTE: IDENTIFICACIÓN DEL PARTICIPANTE

1. Por favor indique el departamento en el que se encuentra

Seccional	Cantidad	porcentaje
Amazonas	1	0,45%
Antioquia	9	4,07%
Arauca	8	3,62%
Atlántico	11	4,98%
Bolívar	0	0,00%
Boyacá	7	3,17%
Caldas	8	3,62%
Caquetá	1	0,45%
Casanare	2	0,90%
Cauca	4	1,81%
Cesar	4	1,81%
Chocó	1	0,45%
Córdoba	2	0,90%
Cundinamarca	22	9,95%
Guainía	0	0,00%
Guaviare	0	0,00%
Huila	2	0,90%
La Guajira	14	6,33%
Magdalena	1	0,45%
Meta	2	0,90%
Nariño	4	1,81%
Norte de Santander	3	1,36%
Putumayo	1	0,45%
Quindío	20	9,05%
Risaralda	22	9,95%
San Andrés y Providencia	1	0,45%
Santander	3	1,36%
Sucre	7	3,17%
Tolima	26	11,76%
Valle del Cauca	4	1,81%
Vichada	11	4,98%
Vaupés	8	3,62%
Bogotá	12	5,43%
	221	100,00%

PARTICIPACIÓN POR SECCIONAL



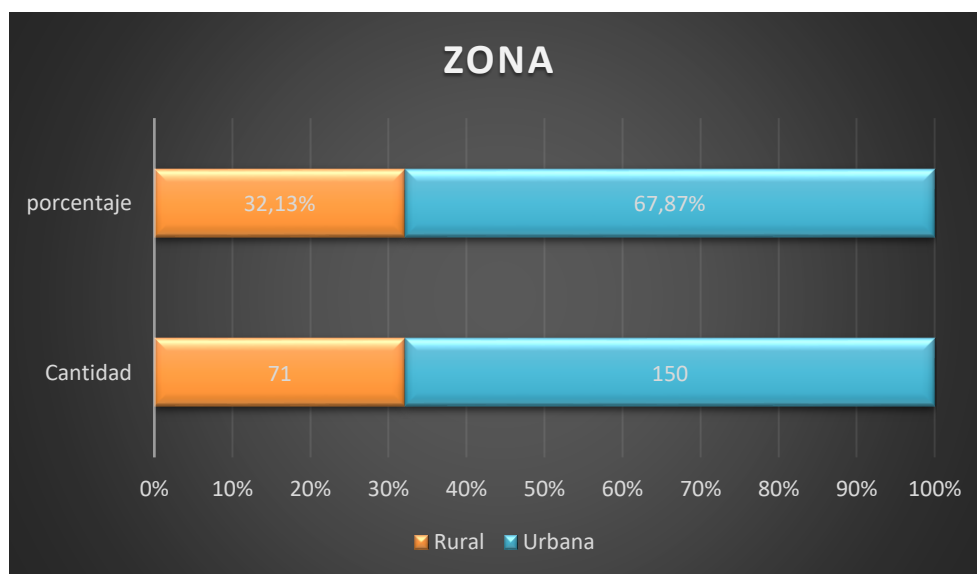
Esta pregunta mide básicamente la participación en la encuesta por parte de cada una de las gerencias seccionales, mostrando que:

1. Las Gerencias Seccionales de Bolívar, Guainía y Guaviare no tuvieron participación alguna.
2. Las Gerencias Seccionales de Amazonas, Caquetá, Chocó, Magdalena, Putumayo y San Andrés y Providencia, se reportaron con un solo participante.

Se precisa que, a excepción de Bolívar y Magdalena, las demás seccionales tienen problemas de conectividad y niveles altos de analfabetismo tecnológico lo que en cierta medida justificaría el bajo nivel de participación, sumado a ello, no se contó con la posibilidad de diligenciar la encuesta por medio diverso al electrónico, por lo cual, en términos generales la participación es baja, menor en comparación con ejercicios anteriores.

2. Zona

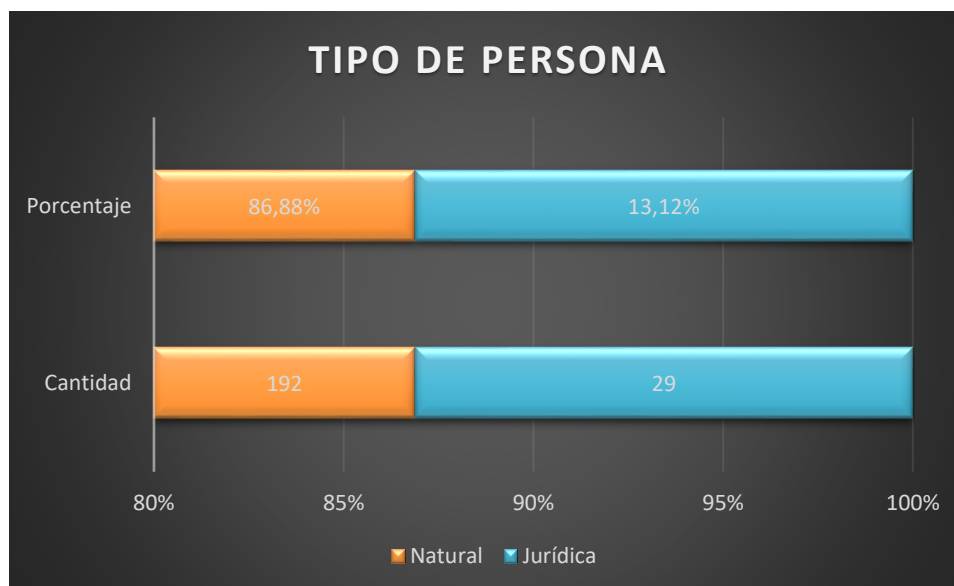
Zona	Cantidad	porcentaje
Rural	71	32,13%
Urbana	150	67,87%



El sesenta y ocho por ciento (68%) respondió desde la zona urbana y el treinta y dos por ciento (32%) de la zona rural, lo que va en contravía de la ubicación del sector agropecuario del país, lo cual se explica por la conectividad y el acceso a internet de este sector.

3. Indique si es persona

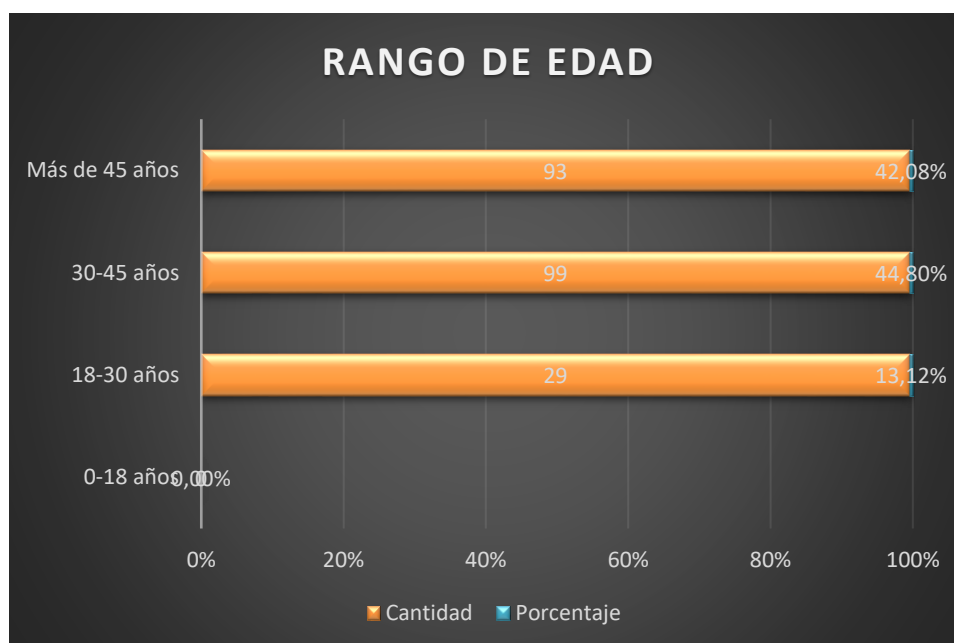
Persona	Cantidad	Porcentaje
Natural	192	86,88%
Jurídica	29	13,12%



Frente a la responsabilidad jurídica y fiscal se encontró que el ochenta y siete por ciento (87%) de los encuestados son personas naturales y el trece (13%) restante corresponde a personas jurídicas, lo que refleja un bajo nivel de formas asociativas y formales de tenencia de la tierra y empresas agroindustriales.

4. Indique el rango de edad en el que se encuentra

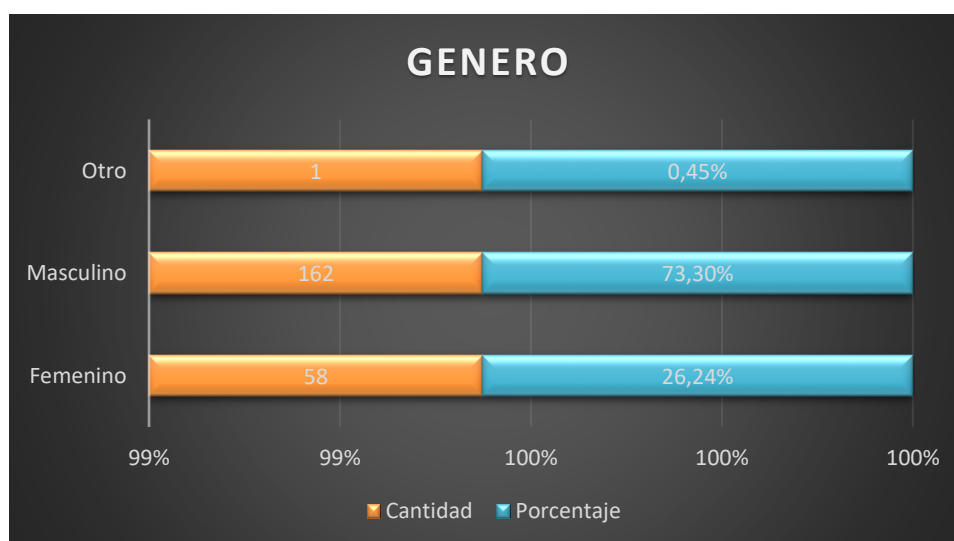
Rango de edad	Cantidad	Porcentaje
0-18 años	0	0,00%
18-30 años	29	13,12%
30-45 años	99	44,80%
Más de 45 años	93	42,08%



Frente al rango de edad se observa con preocupación la no participación de menores de diez y ocho (18) años y una participación en el diligenciamiento de la encuesta de solo el trece por ciento (13%) entre dieciocho y treinta, lo que indica que no hay interés por el sector agropecuario en las personas más jóvenes del país generando incertidumbre frente al cambio generacional y la seguridad alimentaria para las futuras generaciones, Por tanto se sugiere interactuar más con en este rango de población y proponer actividades donde se interactúe con ellos para recibir sus propuestas.

5. Género

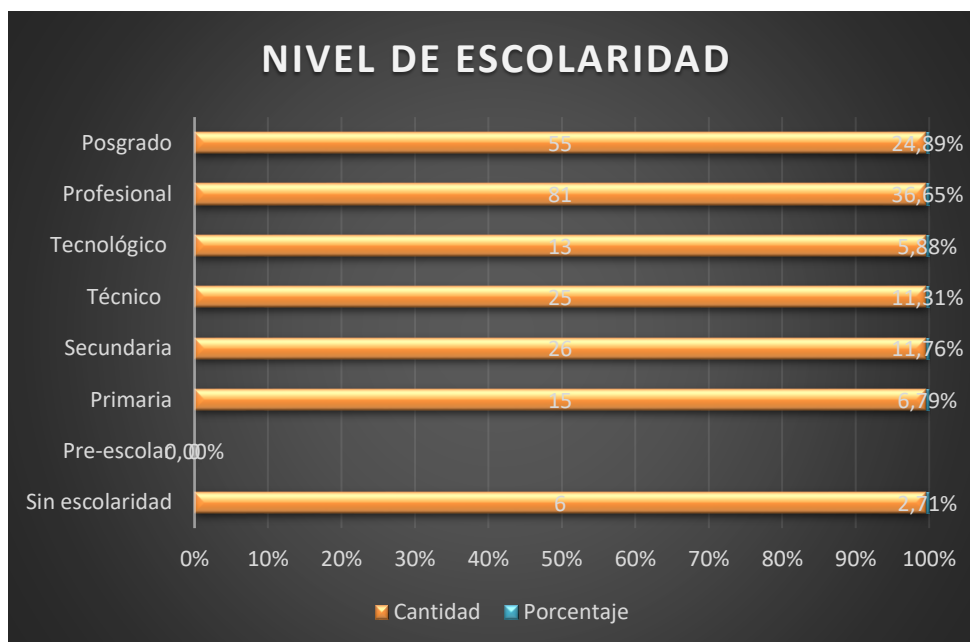
Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	58	26,24%
Masculino	162	73,30%
Otro	1	0,45%



La participación por género muestra el setenta y tres por ciento (73%), de género masculino, veintiséis por ciento (26%) femenino, lo que permite reconocer el papel de la mujer como protagonista estratégica del campo.

6. Nivel de escolaridad

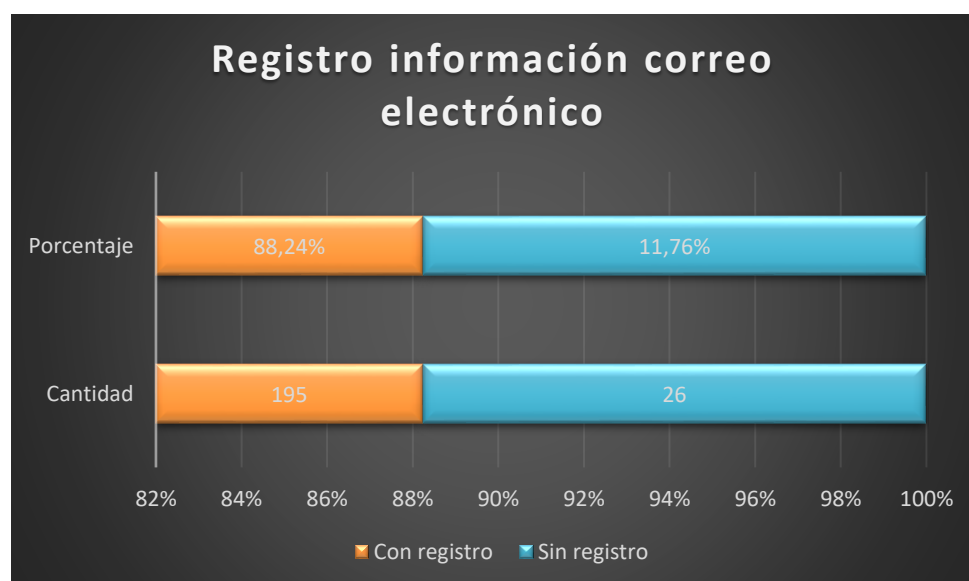
Nivel de escolaridad	Cantidad	Porcentaje
Sin escolaridad	6	2,71%
Pre-escolar	0	0,00%
Primaria	15	6,79%
Secundaria	26	11,76%
Técnico	25	11,31%
Tecnológico	13	5,88%
Profesional	81	36,65%
Posgrado	55	24,89%



El sesenta y dos por ciento (62%) de las personas que diligenciaron la encuesta, se encuentra en un nivel superior de escolaridad al ser profesional y tener un posgrado, diez y siete por ciento (17%) en el nivel técnico y tecnológico, doce por ciento (12%) secundaria, siete por ciento (7%) primaria y tres por ciento (3%) sin escolaridad; el hecho de tener nuestros usuarios un nivel alto de escolaridad nos muestra un consumidor informado y exigente que requiere celeridad en los trámites y calidad en los servicios.

7. Correo electrónico.

Registro información correo electrónico	Cantidad	Porcentaje
Con registro	195	88,24%
Sin registro	26	11,76%

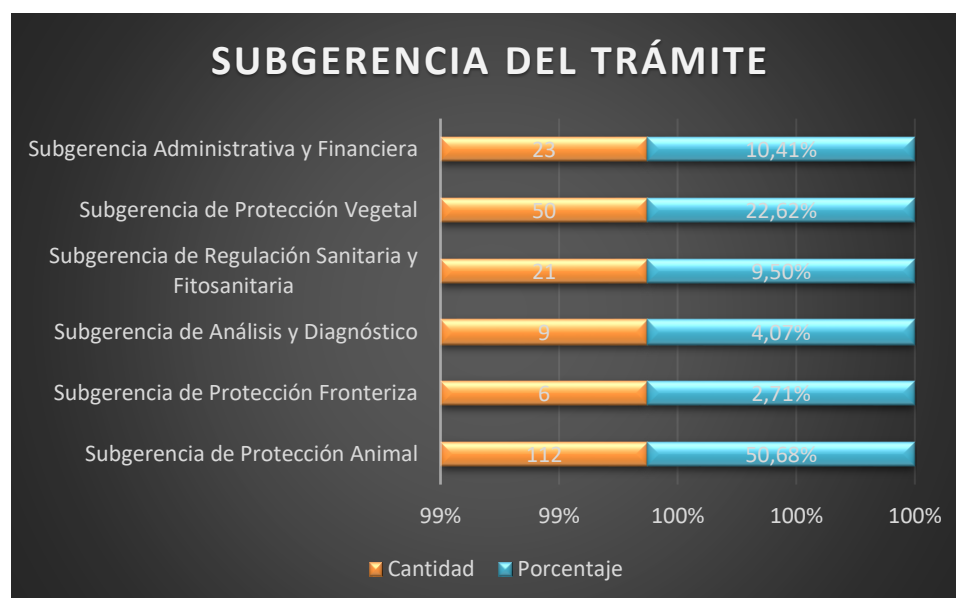


El ochenta y ocho por ciento (88%) de las personas que diligenciaron la encuesta, registraron su dirección de correo electrónico y tan solo un doce por ciento (12%) no lo hizo, lo cual evidencia que un gran porcentaje de nuestros usuarios se encuentra con disposición de recibir información por este medio.

SEGUNDA PARTE: EVALUACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

8. Seleccione la Subgerencia en la cual realizó su trámite.

Subgerencia en la cual realizó su trámite	Cantidad	Porcentaje
Subgerencia de Protección Animal	112	50,68%
Subgerencia de Protección Fronteriza	6	2,71%
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico	9	4,07%
Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	21	9,50%
Subgerencia de Protección Vegetal	50	22,62%
Subgerencia Administrativa y Financiera	23	10,41%



Al concentrar la Subgerencia de Protección Animal el cincuenta y uno por ciento (51%) de los trámites realizados, confirma la hipótesis planteada en la encuesta de Atributos del Buen Servicio, que posiciona al ganadero como principal cliente ICA. La Subgerencia de Protección vegetal con el veintitrés por ciento (23%), la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria diez por ciento (10%), la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico con el cuatro por ciento (4%), la Subgerencia de Protección Fronteriza con el tres por ciento (3%), suman el noventa por ciento (90%) de los trámites realizados que tienen que ver directamente con la misionalidad del ICA. Quedando el diez por ciento (10%) restante en la Subgerencia Administrativa y Financiera que tiene que ver con el manejo operativo y de apoyo en los servicios que presta la Entidad.

9. ¿Considera que las actividades que se encuentra adelantando el ICA para la protección de las abejas ha sido clara para el sector agropecuario y benéfica para la especie?

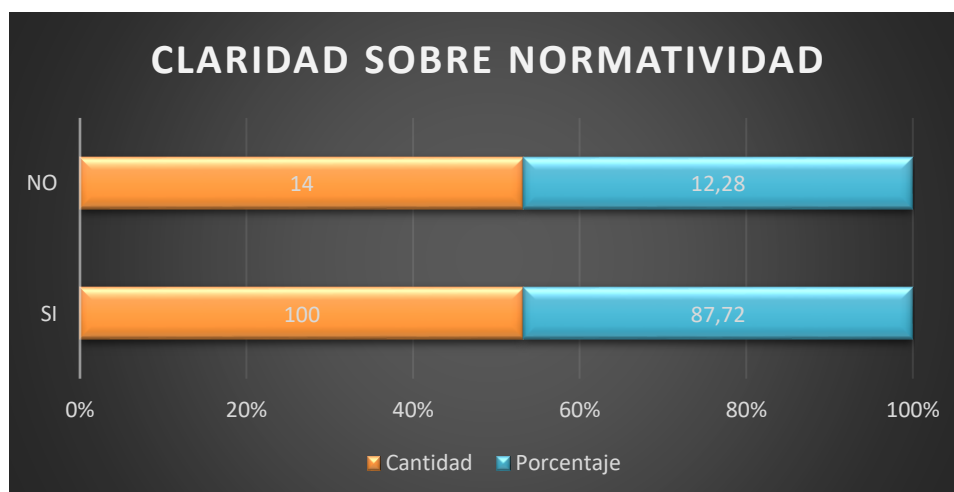
Claridad en actividades para la protección de las abejas	Cantidad	Porcentaje
SI	84	73,68%
NO	30	26,32%



El setenta y cuatro por ciento (74%) respondió afirmativamente, lo que indica un grado de aceptación medio frente a las actividades desarrolladas por el ICA para la protección de las abejas.

10. ¿Tiene claridad sobre la normatividad vigente para realizar la movilización de animales a nivel nacional?

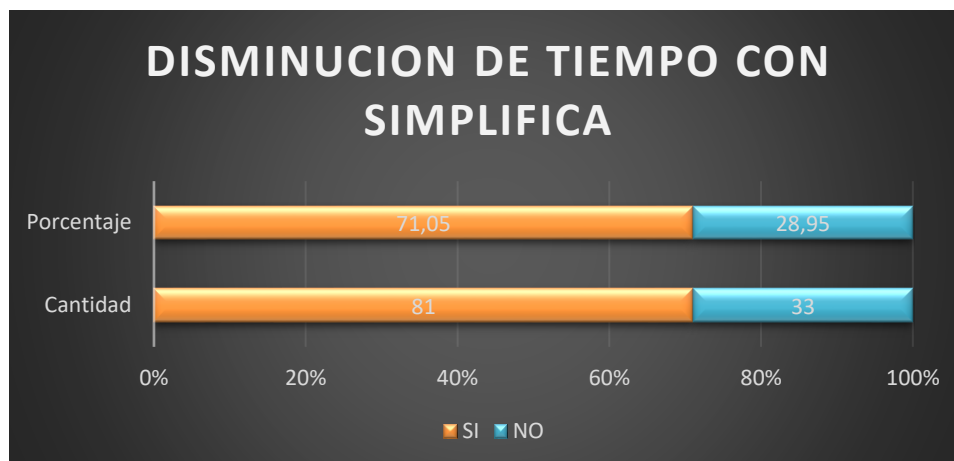
Claridad sobre la normatividad vigente para realizar la movilización de animales a nivel nacional	Cantidad	Porcentaje
SI	100	87,72
NO	14	12,28



El ochenta y ocho (88%), respondió afirmativamente, lo que indica que el usuario ICA, tiene claridad sobre la normatividad vigente para realizar la movilización de animales a nivel nacional.

11. ¿Con la implementación del aplicativo SIMPLIFICA, considera que se han facilitado y disminuido los tiempos de registros de empresas y productos de alimentos para animal?

Disminución de tiempo con la implementación de Simplifica	Cantidad	Porcentaje
SI	81	71,05
NO	33	28,95



El setenta y uno por ciento (71%), respondió afirmativamente, lo que indica un grado de aceptación medio frente a la implementación del aplicativo, mostrando inconformidad de parte del usuario con la solución del aplicativo.

12. ¿Cuándo ha requerido asesoría para los procesos de importación y exportación de productos agropecuarios, la atención ha sido adecuada y efectiva?

La atención ha sido adecuada y efectiva	Cantidad	Porcentaje
SI	5	83,33
NO	1	16,67

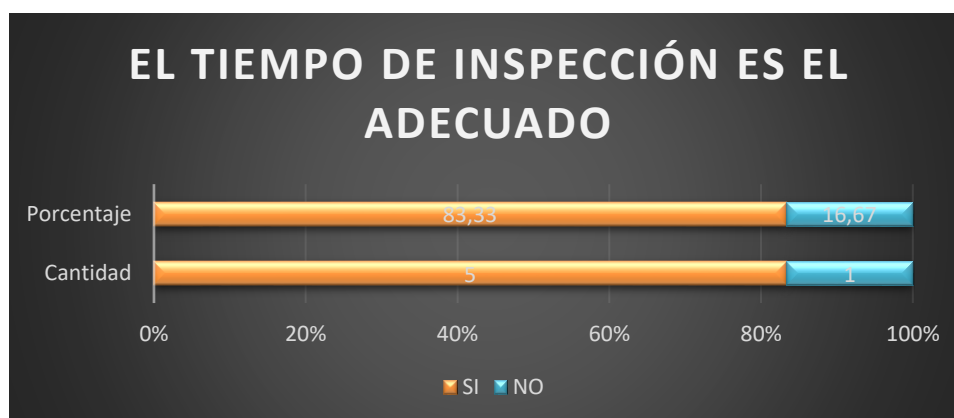


A pesar que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió afirmativamente mostrando un grado alto de aceptación con la asesoría recibida, el

tamaño de la muestra (seis personas), no permite tener certeza sobre el planteamiento anotado.

13. ¿Considera que los procesos de inspección sanitaria y fitosanitaria que se desarrollan en los puestos de inspección fronteriza ubicados en puertos, aeropuertos y pasos terrestres de frontera se realizan en los tiempos adecuados?

El tiempo de inspección es adecuado	Cantidad	Porcentaje
SI	5	83,33
NO	1	16,67



A pesar que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió afirmativamente mostrando un grado alto de aceptación con el proceso desarrollado, el tamaño de la muestra (seis personas), no permite tener certeza sobre el planteamiento anotado.

14. ¿Dentro del proceso de emisión de certificados de inspección sanitaria para la importación y exportación de animales y sus productos, ¿cómo considera la atención?

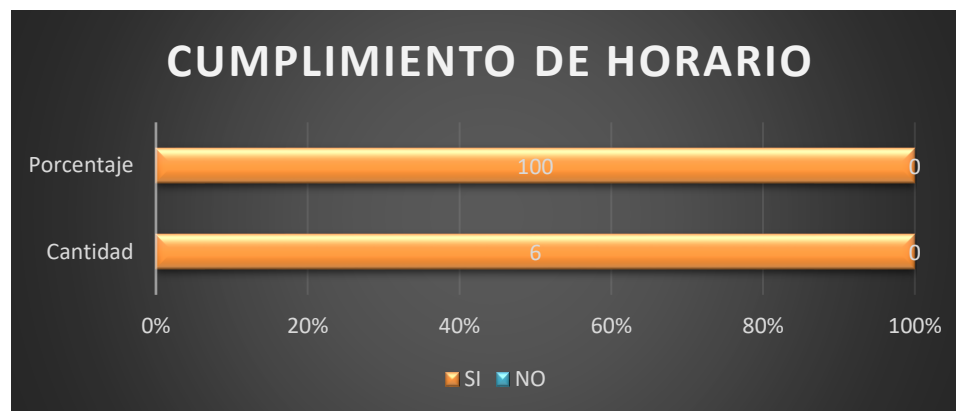
Como considera la atención	Cantidad	Porcentaje
BUENA	5	83,33
REGULAR	0	0,00
MALA	1	16,67



A pesar que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió que considera buena la atención, el tamaño de la muestra (seis personas), no permite tener certeza sobre el planteamiento anotado.

15. ¿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?

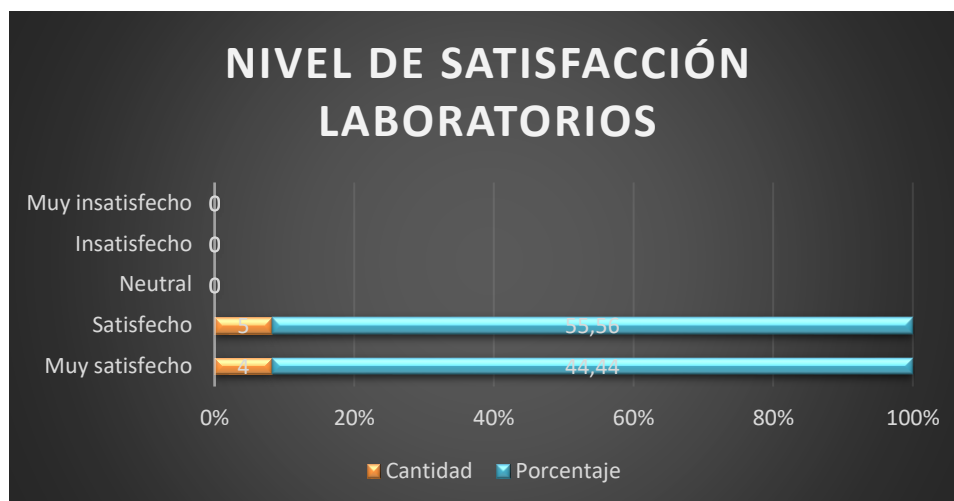
Cumplimiento de horarios	Cantidad	Porcentaje
SI	6	100,00
NO	0	0,00



El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente por lo cual se deduce el cumplimiento de 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.

16. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que le fueron prestados por nuestros laboratorios?

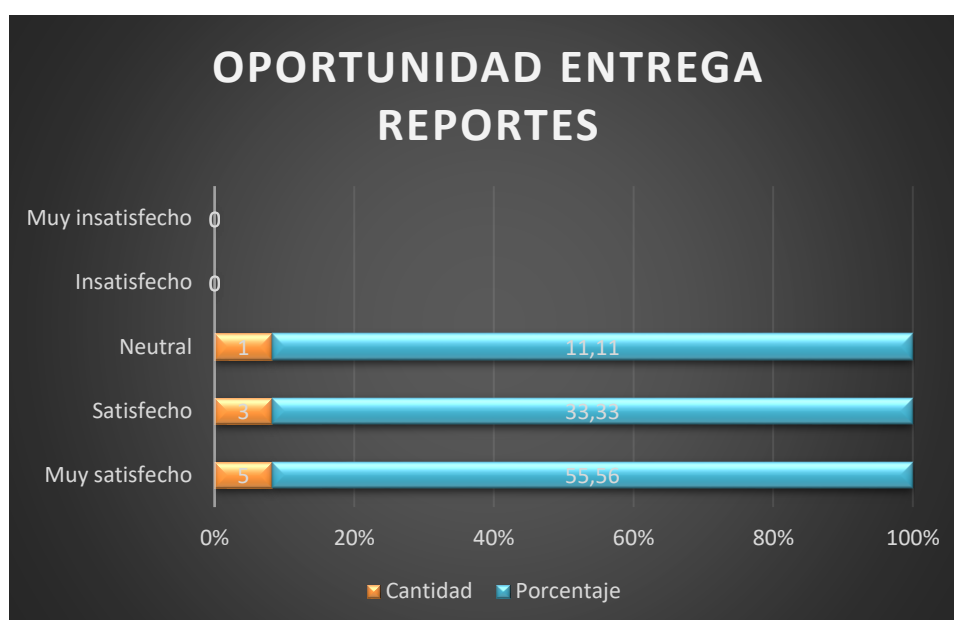
Nivel de satisfacción laboratorios	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	4	44,44
Satisfecho	5	55,56
Neutral	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	0	0,00



Al encontrar que el cien por ciento de las respuestas dadas por los encuestados se encuentran entre Muy Satisfecho (cuarenta y cuatro por ciento 44%) y Satisfecho (cincuenta y seis por ciento 56%), se evidencia un alto nivel de satisfacción con respecto a los servicios que le fueron prestados por nuestros laboratorios.

17. Con respecto a la oportunidad en la entrega del(los) reporte(s) de resultados de los análisis solicitados, se siente:

Oportunidad en la entrega de reportes	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	5	55,56
Satisfecho	3	33,33
Neutral	1	11,11
Insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	0	0,00

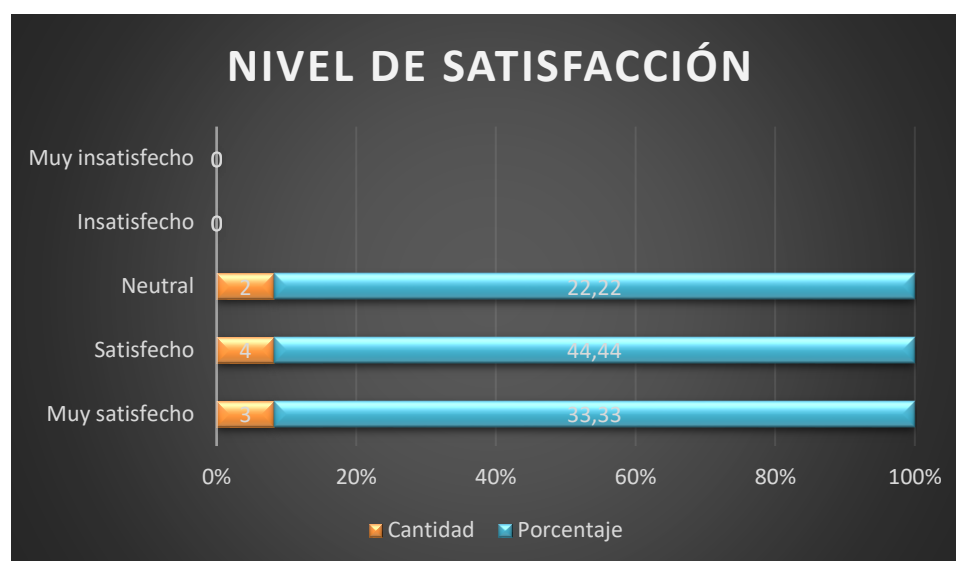


El cincuenta y seis por ciento (56%), respondió muy satisfecho, satisfecho el treinta y tres por ciento (33%), lo que sumado nos da un indicador medio del grado de satisfacción

frente a la oportunidad en la entrega del reporte con los resultados de los análisis solicitados.

18. Con respecto a la orientación e información disponible para acceder al servicio de análisis solicitado, se encuentra:

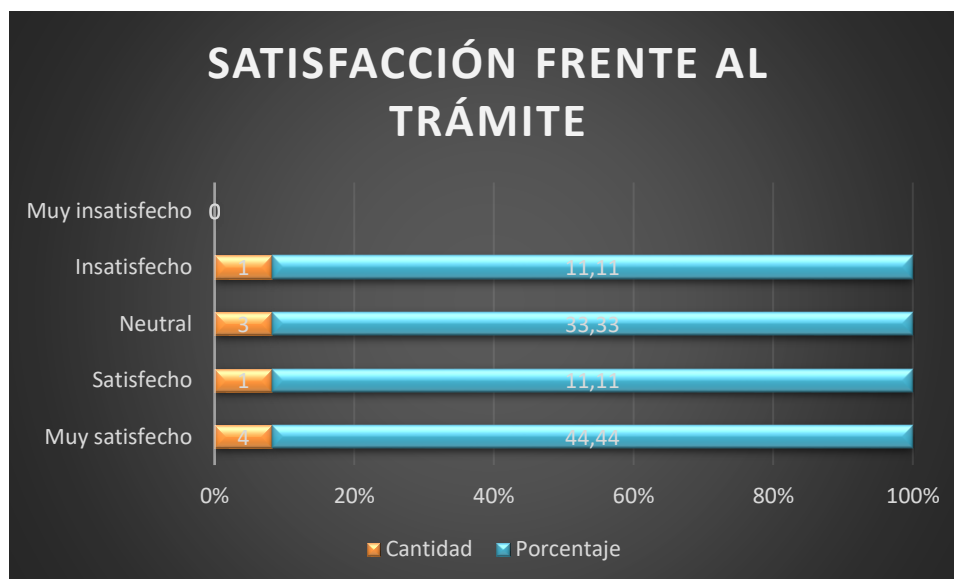
Satisfacción frente a la información	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	3	33,33
Satisfecho	4	44,44
Neutral	2	22,22
Insatisfecho	0	0,00
Muy insatisfecho	0	0,00



El treinta y tres por ciento (33%) respondió muy satisfecho, satisfecho el cuarenta y cuatro por ciento (44%), lo que sumado nos da un indicador medio del grado de satisfacción frente a la orientación e información disponible para acceder al servicio de análisis solicitado.

19. Frente a la agilidad de los trámites y servicios de registro de laboratorios del sector agropecuario que adelantó ante el ICA durante el primer semestre de 2021 El usuario manifiesta estar:

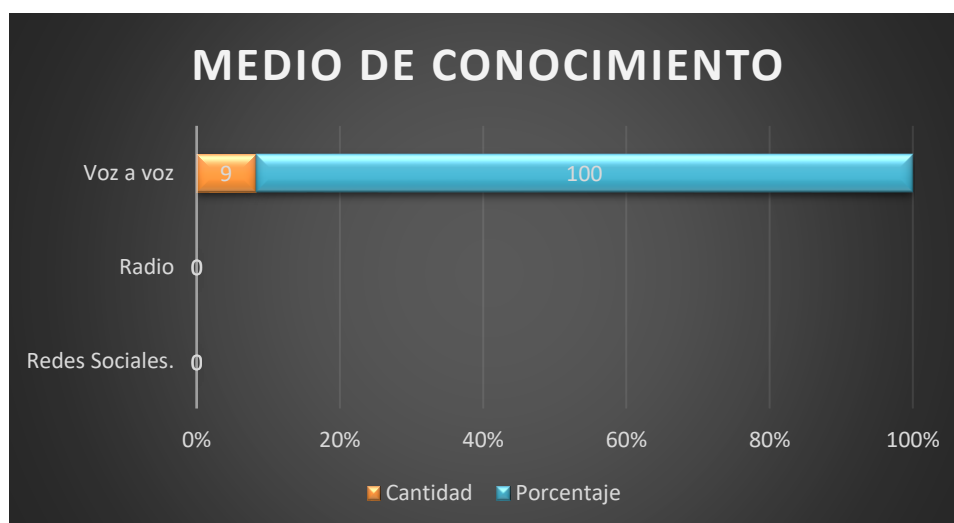
Satisfacción frente al trámite	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	4	44,44
Satisfecho	1	11,11
Neutral	3	33,33
Insatisfecho	1	11,11
Muy insatisfecho	0	0,00



El cuarenta y cuatro por ciento (44%), respondió muy satisfecho, satisfecho el once por ciento (11%), neutral el treinta y tres por ciento (33%) lo que nos muestra un indicador medio frente a la agilidad de los trámites y servicios de registro de laboratorios del sector agropecuario que adelantó ante el ICA durante el primer semestre de 2021

20. Como se enteró de nuestro portafolio de servicios analíticos:

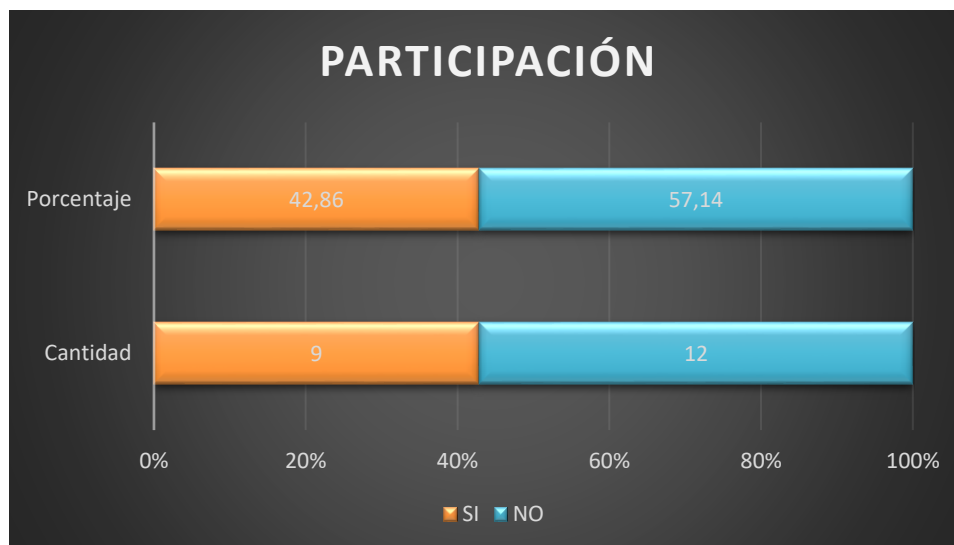
Como se enteró de nuestro portafolio de servicios analíticos:	Cantidad	Porcentaje
Redes Sociales.	0	0,00
Radio	0	0,00
Voz a voz	9	100,00



El cien por ciento de los encuestados se enteró a través de la voz a voz, lo que nos indica una efectividad nula de los medios de promoción y comunicación del ICA en la divulgación del portafolio de servicios analíticos.

21. ¿Ha participado en la elaboración de las normas del Instituto a través del link de consulta pública?

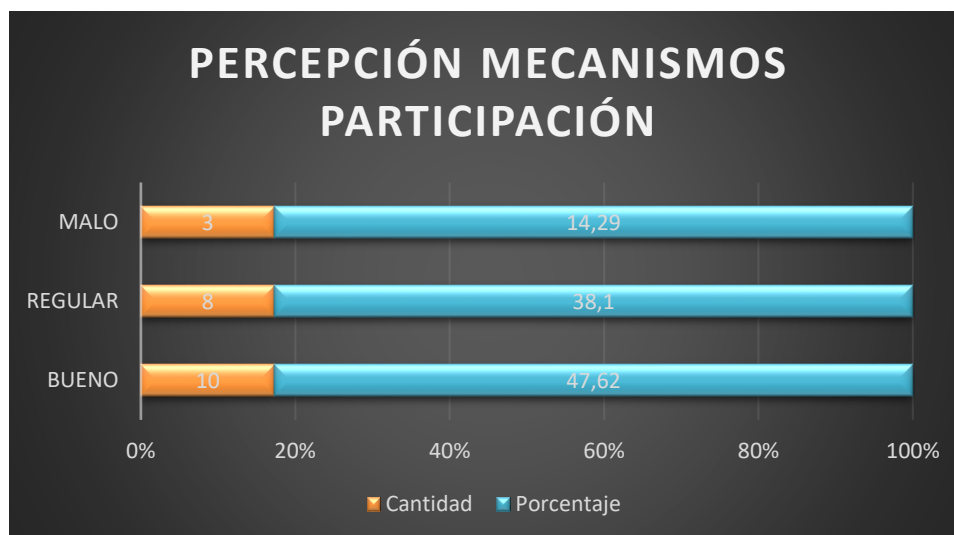
¿Ha participado en la elaboración de las normas del Instituto a través del link de consulta pública?	Cantidad	Porcentaje
SI	9	42,86
NO	12	57,14



El cuarenta y tres por ciento (43%), respondió afirmativamente, lo que nos muestra un bajo nivel de participación en la elaboración de las normas del Instituto, lo que puede ser entendido como la participación exclusiva de los directamente afectados por la norma en cuestión.

22. ¿Cómo le ha parecido este mecanismo?

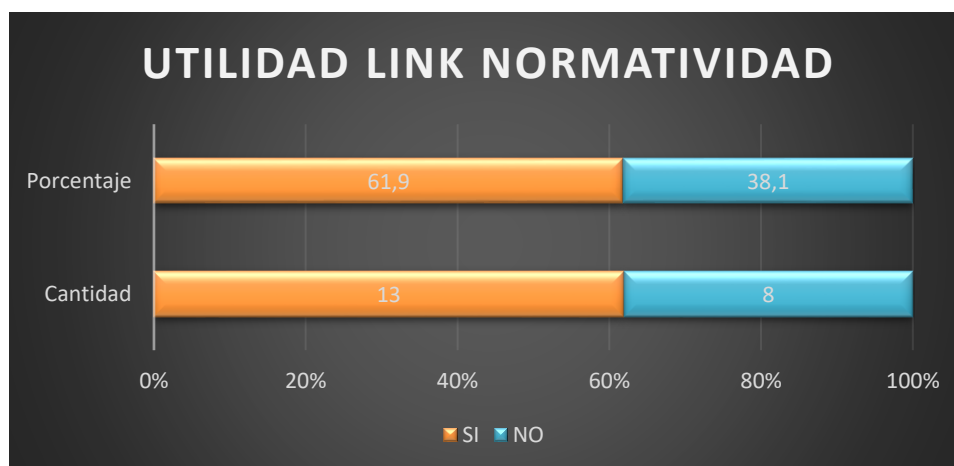
¿Cómo le ha parecido este mecanismo?	Cantidad	Porcentaje
BUENO	10	47,62
REGULAR	8	38,10
MALO	3	14,29



El cuarenta y ocho por ciento (48%) respondió bueno, regular el treinta y ocho (38%), y malo el catorce por ciento (14%) lo que nos indica un bajo nivel de aceptación de la consulta pública en la elaboración de las normas del instituto.

23. ¿Se ha beneficiado usted con la búsqueda de reglamentaciones ICA a través del link de normatividad de la página web del Instituto?

¿Se ha beneficiado usted con la búsqueda de reglamentaciones ICA a través del link de normatividad de la página web del Instituto?	Cantidad	Porcentaje
SI	13	61,90
NO	8	38,10



Sesenta y dos por ciento (62%) respondió afirmativamente, lo que nos indica un nivel medio bajo de la funcionalidad del link de normatividad de la página web del Instituto.

24. ¿Cómo cree que se podría mejorar?

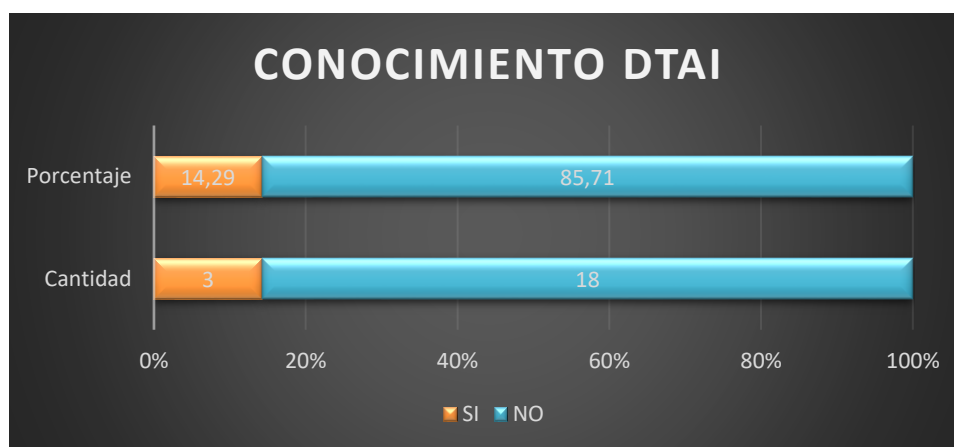
Las siguiente son las sugerencias presentadas por los encuestados:

Compartiendo información por correo

Mejorando la parte operativa
Excelente servicio
Notificaciones vía correo usuarios de los cambios en normativa
Que la página sea amigable
Realizando jornadas de capacitación y socialización de estos servicios a los clientes de la entidad tanto en la zona rural como la urbana.
El mecanismo utilizado es el adecuado teniendo en cuenta la situación actual del mundo por efectos de la pandemia.
Creando enlaces más directos o con palabras clave
Con socialización más directa de las normas
La página es extremadamente confusa y lamentablemente nunca responden a llamadas telefónicas
Que el acceso a la plataforma sea amigable y sencilla de manejar
Exponiendo los registros de productos ICA, mediante una PI, que se pueda consumir desde cualquier aplicación, con el fin de tener actualizados los datos y la información correspondiente a los registros.
Que se deben tener todo los conceptos bien claros , para evitar diferentes interpretaciones

25. ¿Conoce usted cuáles son los servicios que presta la Dirección Técnica de Asuntos Internacionales (DTAI) del Instituto Colombiano Agropecuario?

¿Conoce usted cuáles son los servicios que presta la Dirección Técnica de Asuntos Internacionales (DTAI) del Instituto Colombiano Agropecuario?	Cantidad	Porcentaje
SI	3	14,29
NO	18	85,71



El catorce por ciento (14%) de los encuestados respondió negativamente, lo que nos indica el desconocimiento de nuestros usuarios de los servicios que presta la Dirección Técnica de Asuntos Internacionales (DTAI) del Instituto Colombiano Agropecuario.

26. ¿La consulta que realizó a la DTAI fue respondida oportunamente y la respuesta guio su proceso exportador?

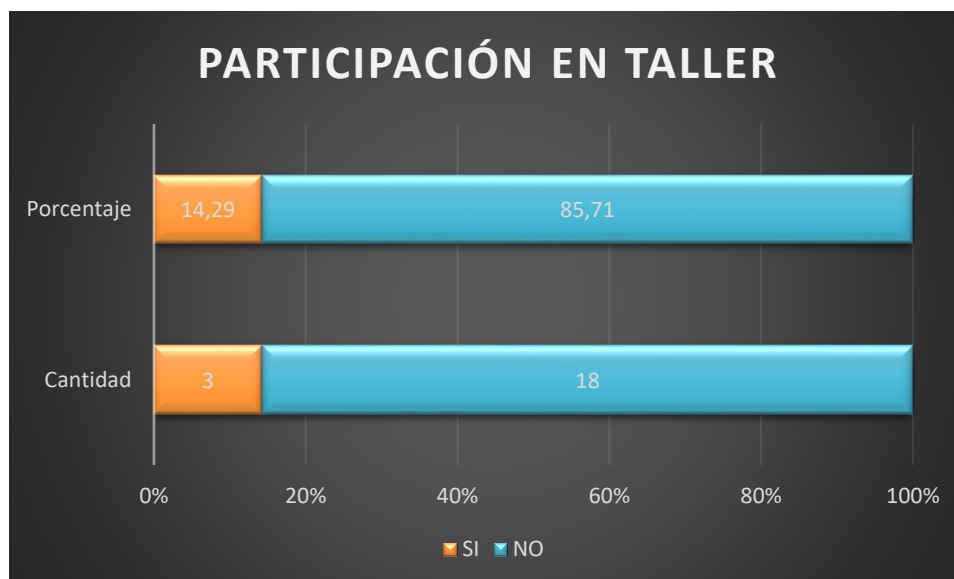
¿La consulta que realizó a la DTAI fue respondida oportunamente y la respuesta guio su proceso exportador?	Cantidad	Porcentaje
SI	6	28,57
NO	15	71,43



El veintinueve por ciento (29%), respondió afirmativamente, mientras el setenta y uno por ciento (71%), respondió negativamente, lo que nos indica un alto nivel de insatisfacción frente a la respuesta dada por la Dirección Técnica de Asuntos Internacionales (DTAI) del Instituto Colombiano Agropecuario.

27. ¿Ha participado en un taller de admisibilidad de productos agropecuarios a mercados externos?

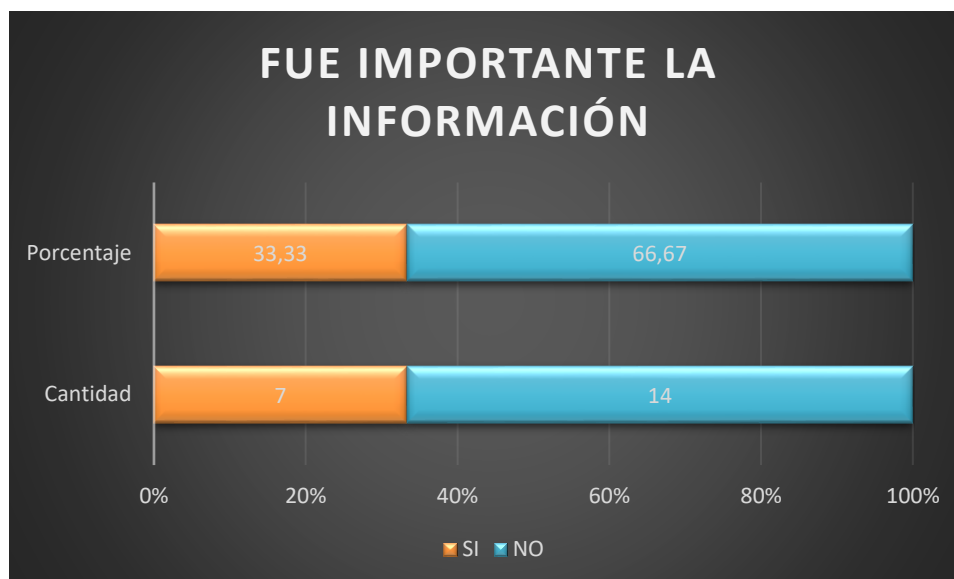
¿Ha participado en un taller de admisibilidad de productos agropecuarios a mercados externos?	Cantidad	Porcentaje
SI	3	14,29
NO	18	85,71



El catorce por ciento (14%), respondió afirmativamente, mientras el ochenta y seis por ciento (86%), respondió negativamente mostrando un bajo nivel de participación en los talleres de admisibilidad de productos agropecuarios a mercados externos. Frente a esta respuesta, se observa que es pertinente socializar más los temas que maneja la Subgerencia de Regulación, ya que de acuerdo con las respuestas, es muy bajo el nivel de participación de los usuarios.

28. ¿La información suministrada en el taller de admisibilidad le pareció un insumo importante dentro de su proceso exportador?

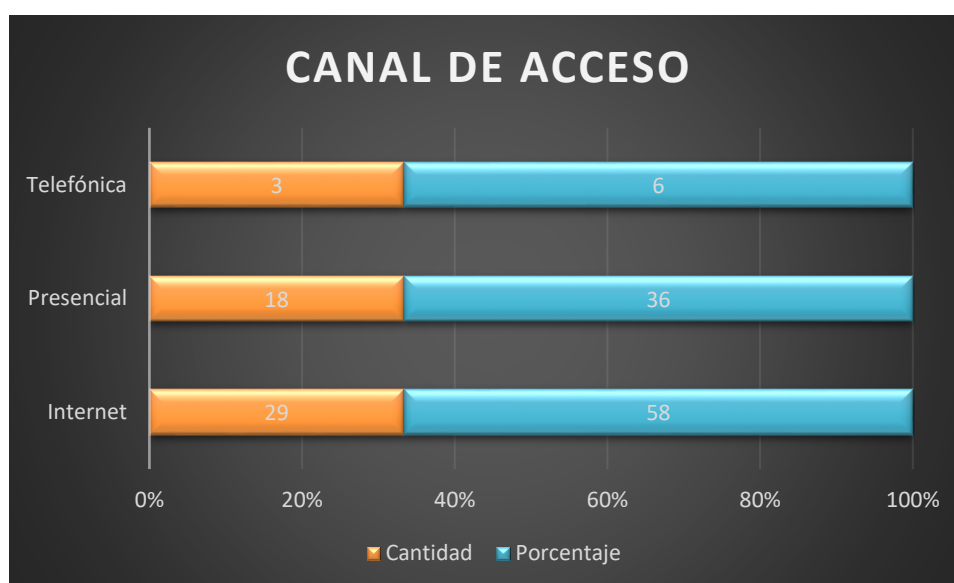
¿La información suministrada en el taller de admisibilidad le pareció un insumo importante dentro de su proceso exportador?	Cantidad	Porcentaje
SI	7	33,33
NO	14	66,67



Treinta y tres por ciento (33%), encontró la información suministrada en el taller como un insumo importante dentro de su proceso de exportación, mientras que para el sesenta y siete por ciento (67%), no fue importante la información suministrada, lo que hace necesario el replanteamiento de los contenidos en los talleres.

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

¿Cuál medio o canal utilizó para acceder a los servicios o productos del ICA?	Cantidad	Porcentaje
Internet	29	58,00
Presencial	18	36,00
Telefónica	3	6,00

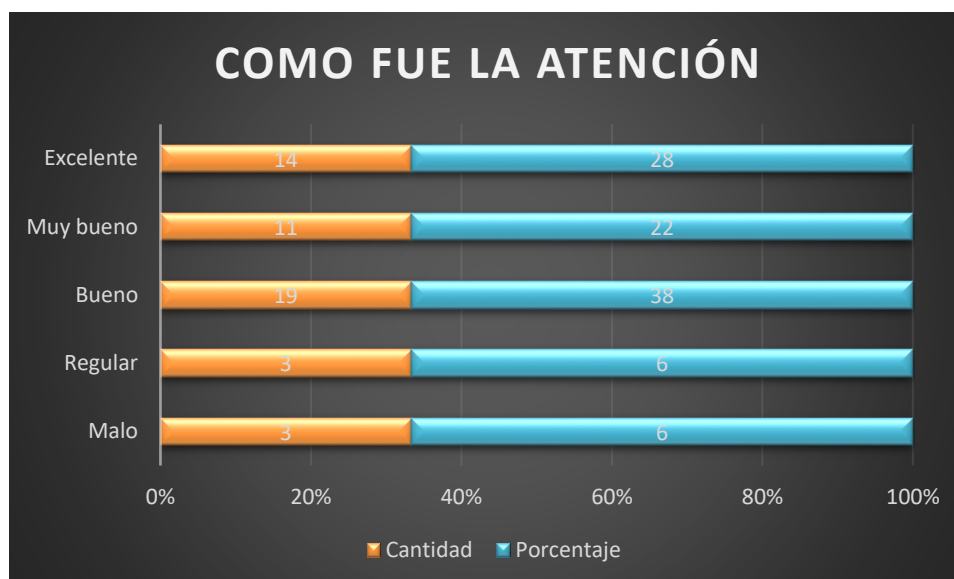


Internet, presencial y telefónico, en este orden, son los canales de atención más utilizados por nuestros usuarios

Este resultado se tendrá en cuenta con las dependencias pertinentes, para optimizar el servicio que más están utilizando nuestros usuarios, que en este caso es el Internet.

30. Como califica usted la atención prestada por este medio?

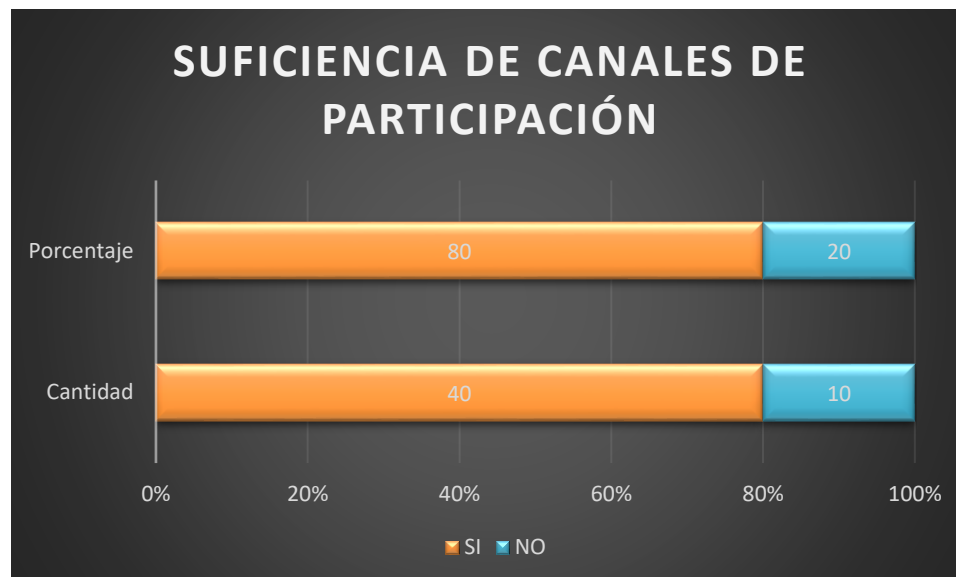
Como califica usted la atención prestada por este medio?	Cantidad	Porcentaje
Malo	3	6,00
Regular	3	6,00
Bueno	19	38,00
Muy bueno	11	22,00
Excelente	14	28,00



Las respuestas Bueno, Muy bueno y Excelente equivalen al ochenta por ciento (80%), de las respuestas entregadas por los ciudadanos, lo que nos muestra un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios frente a la atención recibida a través del canal de atención seleccionado.

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

¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación	Cantidad	Porcentaje
SI	40	80,00
NO	10	20,00



El ochenta por ciento (80%), respondió afirmativamente lo cual indica un alto nivel de satisfacción, frente a los puntos de atención o canales de participación.

32. ¿La información suministrada por el ICA fue oportuna?

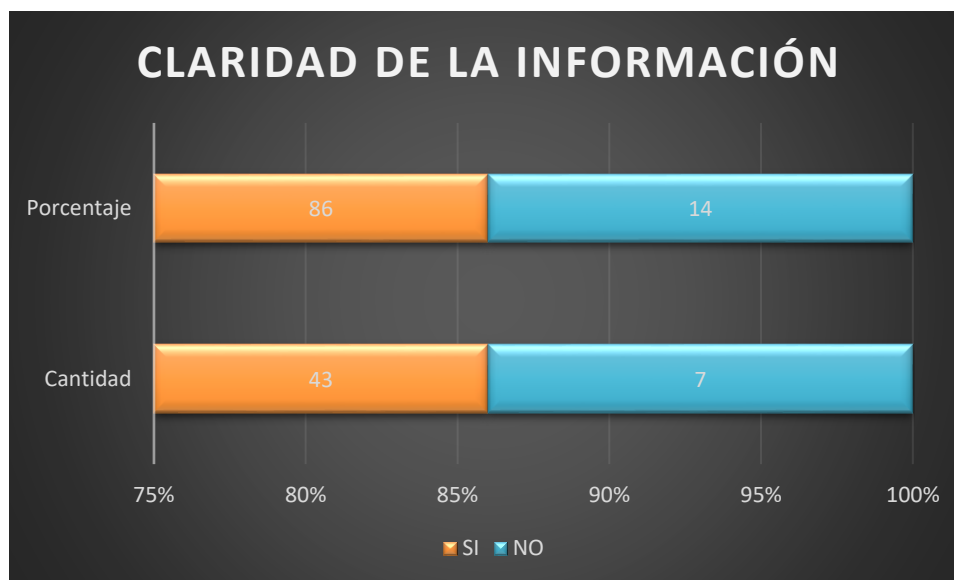
¿La información suministrada por el ICA fue oportuna?	Cantidad	Porcentaje
SI	42	84,00
NO	8	16,00



El ochenta y cuatro por ciento (84%), encontró oportuna la información suministrada por el ICA, lo que indica un alto grado de satisfacción del usuario frente a la oportunidad de la información.

33. ¿La información suministrada por el ICA fue Clara?

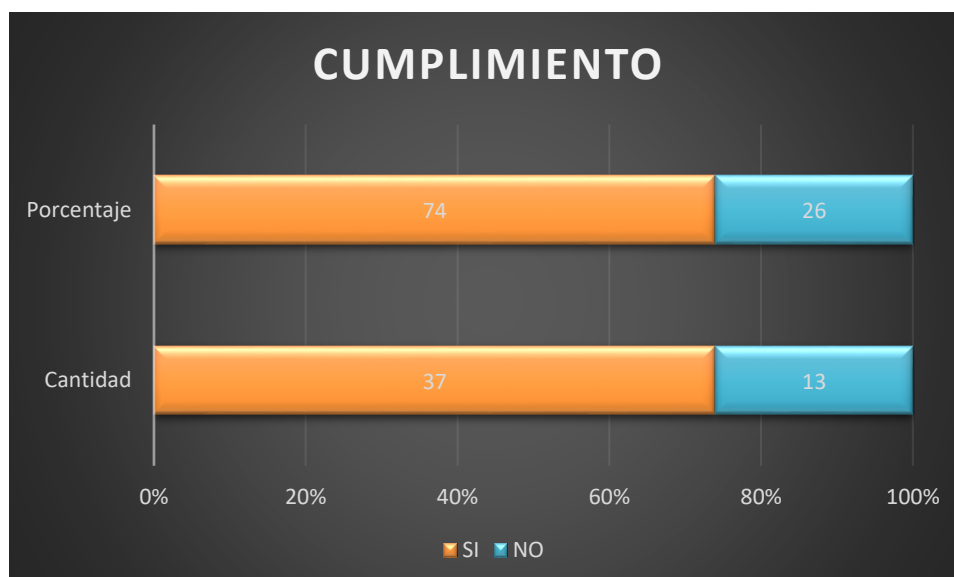
¿La información suministrada por el ICA fue Clara?	Cantidad	Porcentaje
SI	43	86,00
NO	7	14,00



El ochenta y seis por ciento (86%), encontró clara la información suministrada por el ICA, mientras que para el catorce por ciento (14%), no fue clara, si bien el nivel es alto la trasmisión de la información es un tema sensible que requiere ser transmitida y recibida con el cien por ciento de claridad.

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

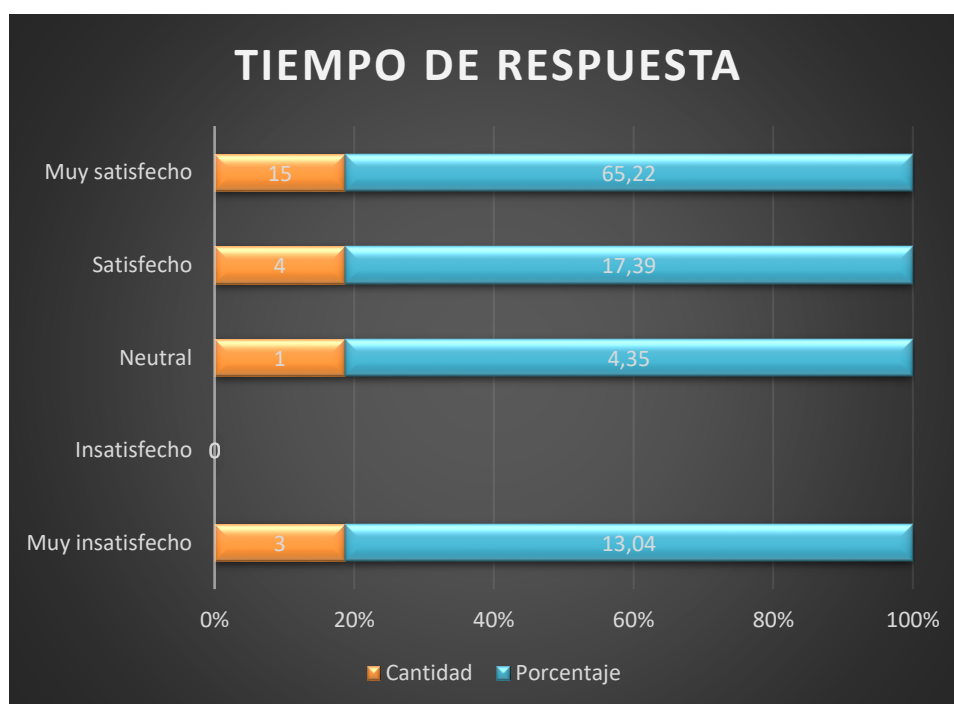
¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que se le informaron?	Cantidad	Porcentaje
SI	37	74,00
NO	13	26,00



Setenta y cuatro por ciento (74%), respondió afirmativamente siendo un indicador medio-alto, sin embargo, en lo relacionado con términos de respuesta el cumplimiento debe ser del cien por ciento.

35. El tiempo de respuesta recibida para la generación de certificación laboral.

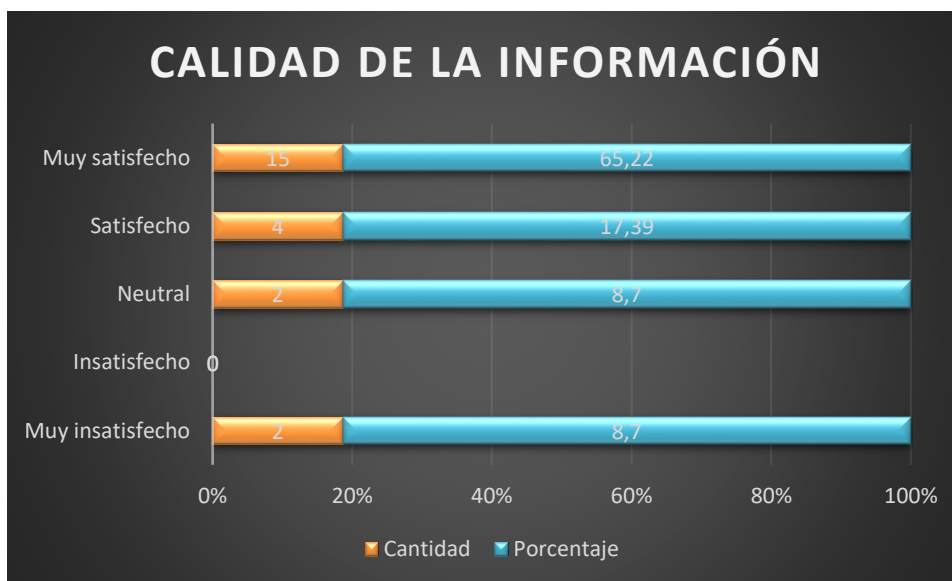
El tiempo de respuesta recibida para la generación de certificación laboral.	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	13,04
Insatisfecho	0	0,00
Neutral	1	4,35
Satisfecho	4	17,39
Muy satisfecho	15	65,22



Las respuestas entre excelente, muy bueno y bueno equivalen al ochenta y seis por ciento (86%), siendo un indicador alto de aceptación del tiempo de respuesta para la generación de certificación laboral.

36. La veracidad de la información en la certificación laboral generada

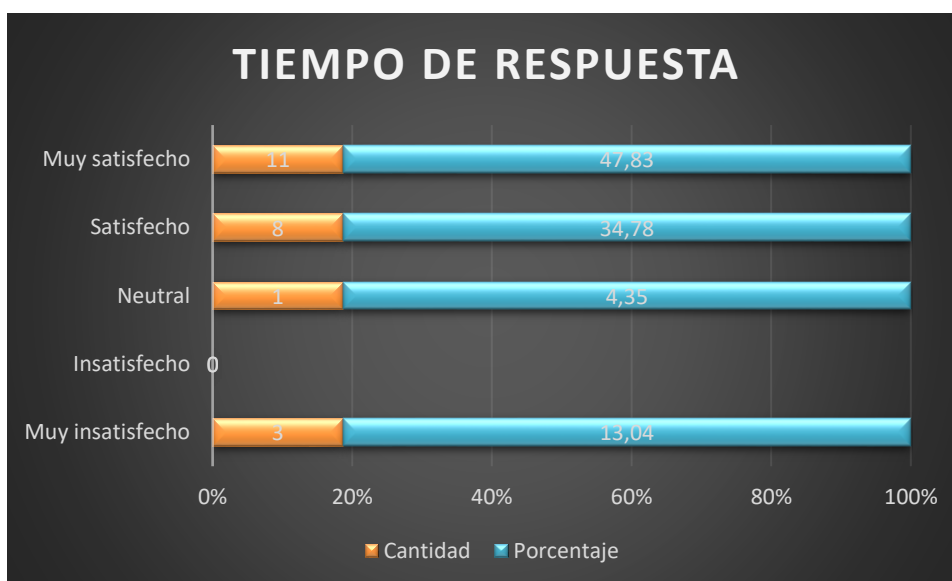
La veracidad de la información en la certificación laboral generada	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	8,70
Insatisfecho	0	0,00
Neutral	2	8,70
Satisfecho	4	17,39
Muy satisfecho	15	65,22



Las respuestas entre excelente, muy bueno y bueno equivalen al noventa y uno por ciento (91%), siendo un indicador alto de aceptación de veracidad de la información en la certificación laboral.

37. El tiempo de respuesta frente a las PQRSD

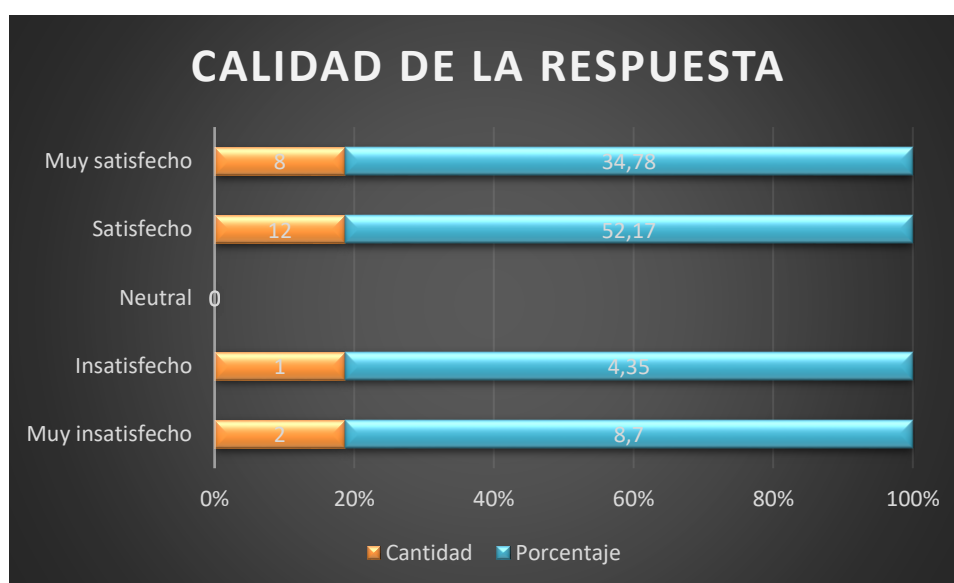
El tiempo de respuesta frente a las PQRSD	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	13,04
Insatisfecho	0	0,00
Neutral	1	4,35
Satisfecho	8	34,78
Muy satisfecho	11	47,83



El ochenta y seis por ciento (86%), de las respuestas corresponden a excelente, muy bueno y bueno, lo que representa un indicador alto de aceptación por parte de los usuarios frente al tiempo de respuesta; sin embargo, el trece por ciento (13%), que respondió malo es indicativo de malestar en los usuarios frente al tiempo de respuesta.

38. La calidad de las respuestas frente a las PQRS

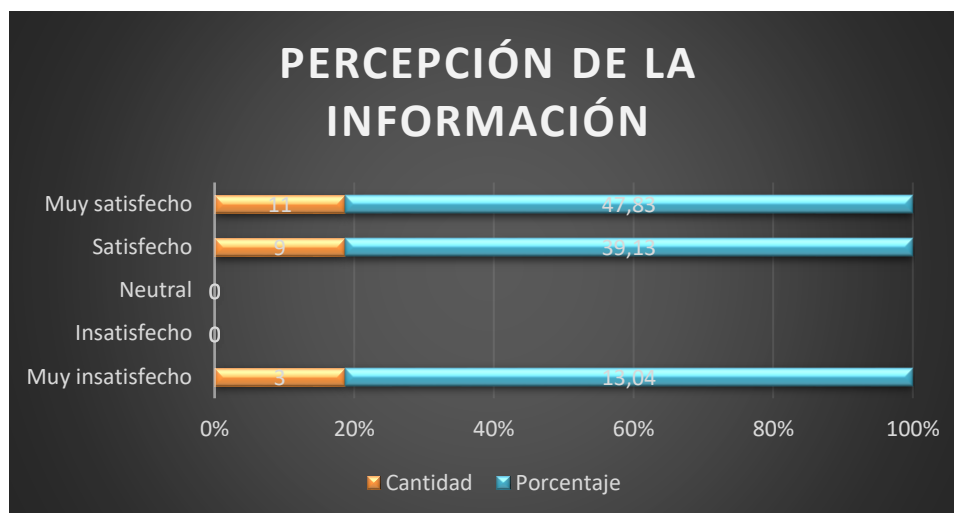
La calidad de las respuestas frente a las PQRS	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	8,70
Insatisfecho	1	4,35
Neutral	0	0,00
Satisfecho	12	52,17
Muy satisfecho	8	34,78



El ochenta y siete por ciento (87%), de las respuestas corresponden a excelente y muy bueno, lo que nos indica un alto nivel de aceptación en la calidad de la respuesta recibida por el usuario; sin embargo, el trece por ciento (13%), que respondió regular y malo, nos recuerda que la calidad de la respuesta está determinada por la solución a la inquietud presentada independientemente que represente o no un beneficio para quien la recibe.

39. Cómo percibe la información del Talento Humano del Instituto en los canales de información

Cómo percibe la información del Talento Humano del Instituto en los canales de información	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	13,04
Insatisfecho	0	0,00
Neutral	0	0,00
Satisfecho	9	39,13
Muy satisfecho	11	47,83

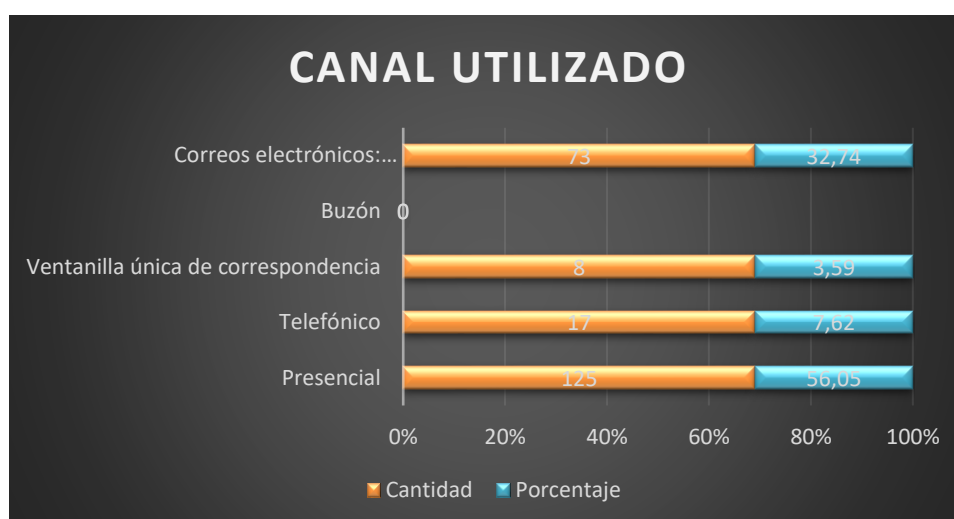


El ochenta y siete por ciento (87%), de las respuestas corresponden a excelente y muy bueno lo que indica que se tiene una percepción positiva de la información del Talento Humano del Instituto en los canales de información del ICA.

TERCERA PARTE: EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

40. ¿Usualmente, a través de qué canal solicitó su trámite, servicio o petición?

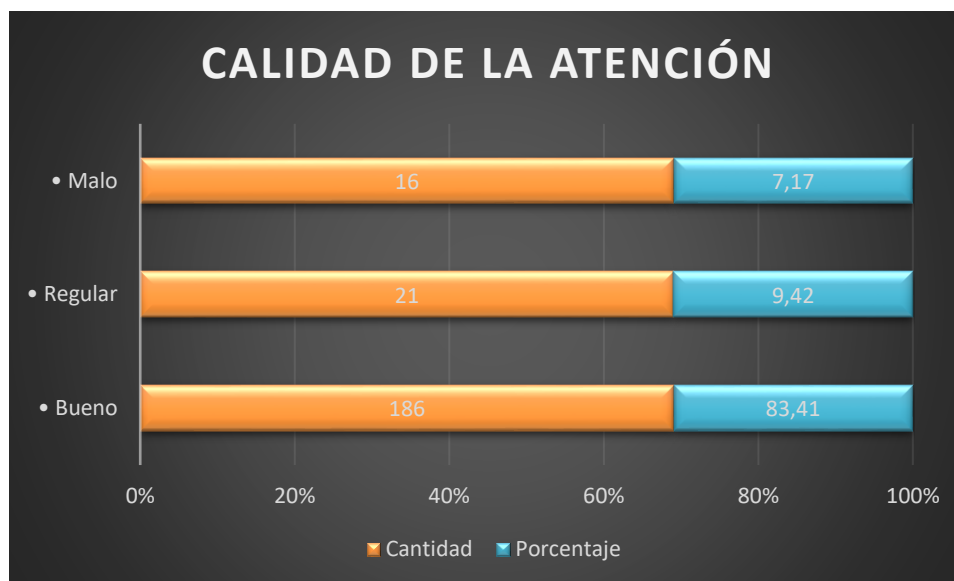
¿Usualmente, a través de qué canal solicitó su trámite, servicio o petición?	Cantidad	Porcentaje
Presencial	125	56,05
Telefónico	17	7,62
Ventanilla única de correspondencia	8	3,59
Buzón	0	0,00
Correos electrónicos: contactenos@ica.gov.co y atencionalciudadano@ica.gov.co	73	32,74



El canal preferido de nuestros usuarios es el presencial con el sesenta por ciento (60%), Correos electrónicos: contactenos@ica.gov.co y atencionalciudadano@ica.gov.co con el treinta y dos por ciento (32%), y canal telefónico con un Ocho por ciento (8%). Este resultado refleja, que a pesar de las circunstancias actuales generadas por la Pandemia, los usuarios prefieren acceder a nuestros servicios de forma presencial

41. Considera que la atención del canal que usted ha indicado es:

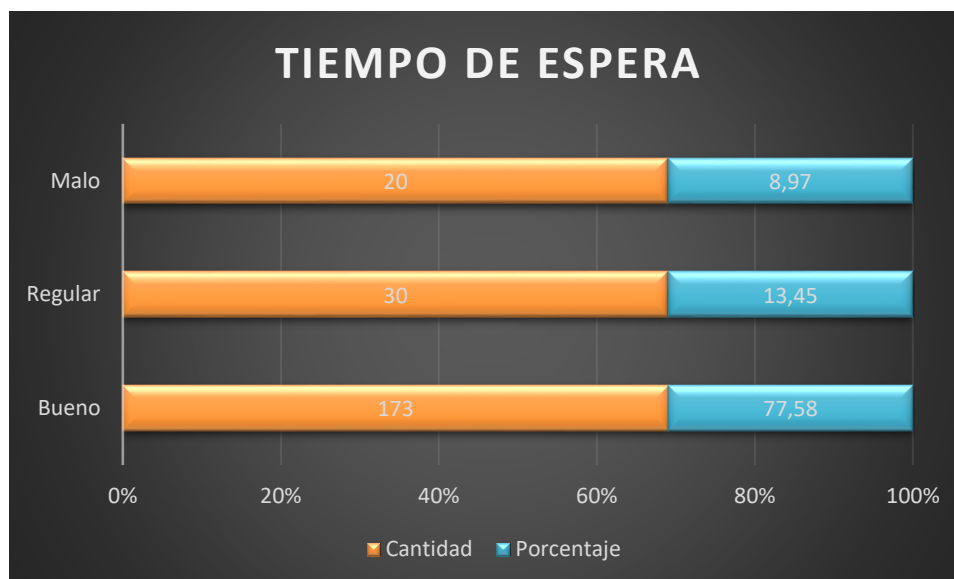
Considera que la atención del canal que usted ha indicado es:	Cantidad	Porcentaje
• Bueno	186	83,41
• Regular	21	9,42
• Malo	16	7,17



El ochenta y tres por ciento (83%), respondió bueno lo que indica un grado alto de satisfacción del usuario frente al canal de comunicación utilizado para adelantar su trámite o presentar su petición, sin embargo, el nueve por ciento (9%) de los encuestados indica que el servicio fue regular y el siete por ciento (7%) malo, por lo que se debe revisar estos porcentajes para lograr que la satisfacción sea del cien por ciento (100%)

42. El tiempo de espera para ser atendido fue:

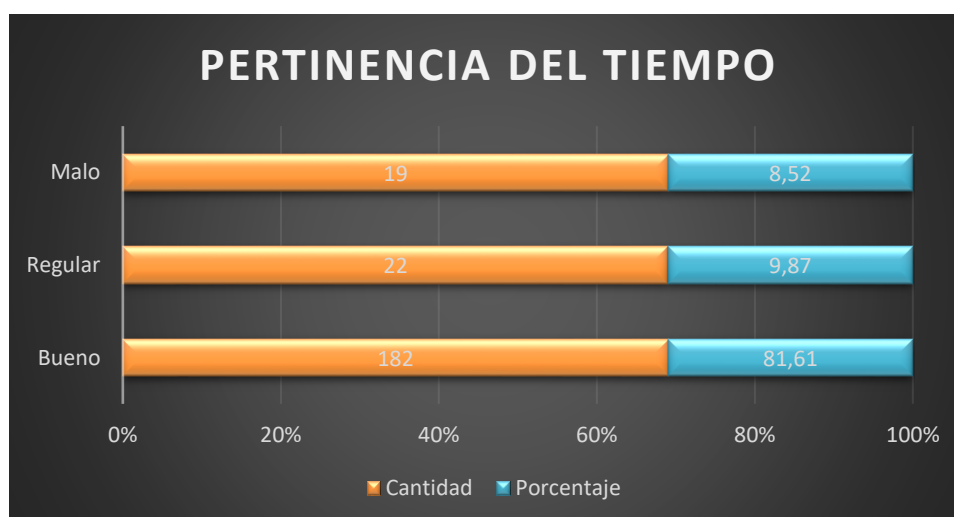
El tiempo de espera para ser atendido fue:	Cantidad	Porcentaje
Bueno	173	77,58
Regular	30	13,45
Malo	20	8,97



El setenta y ocho por ciento (78%), respondió bueno lo que indica un grado medio alto de satisfacción frente al tiempo de espera del usuario para ser atendido; sin embargo, el veintidós por ciento (22%) restante muestra inconformidad frente al tiempo de repuesta. Este último resultado debe ser objeto de revisión y análisis para obtener mejores resultados.

43. El tiempo utilizado en su atención fue:

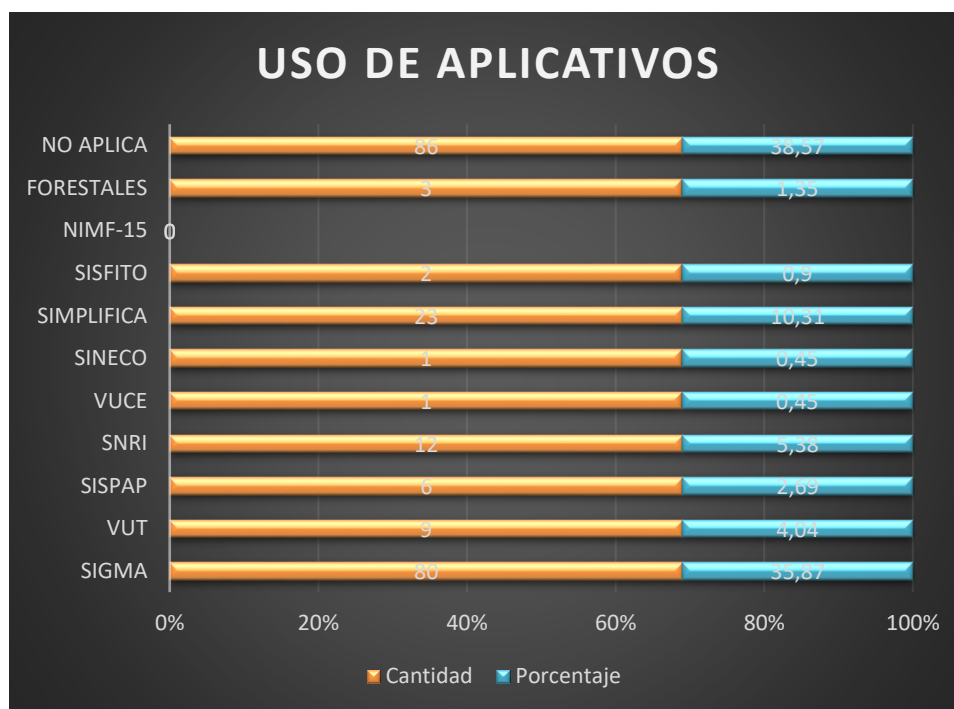
El tiempo utilizado en su atención fue:	Cantidad	Porcentaje
Bueno	182	81,61
Regular	22	9,87
Malo	19	8,52



El ochenta y dos por ciento (82%), respondió bueno lo que indica un grado alto de satisfacción del usuario frente al tiempo utilizado en su atención.

44. Cuáles de los siguientes aplicativos ha utilizado para adelantar trámites o servicios en el ICA:

Cuáles de los siguientes aplicativos ha utilizado para adelantar trámites o servicios en el ICA:	Cantidad	Porcentaje
SIGMA	80	35,87
VUT	9	4,04
SISPAP	6	2,69
SNRI	12	5,38
VUCE	1	0,45
SINECO	1	0,45
SIMPLIFICA	23	10,31
SISFITO	2	0,90
NIMF-15	0	0,00
FORESTALES	3	1,35
NO APLICA	86	38,57



45. ¿Estos aplicativos le permitieron realizar de manera ágil su trámite o servicio?

Ochenta y ocho por ciento (88%), de quienes utilizaron las aplicaciones para adelantar sus trámites o peticiones a través de las aplicaciones respondieron afirmativamente lo que indica un nivel alto de satisfacción frente al uso de las aplicaciones.

Los anteriores porcentajes de participación son calculados descontando la porción de no aplica, asumiendo que dicha respuesta pertenece a quienes no adelantaron trámites o peticiones por estas aplicaciones.

46. Si su respuesta anterior fue negativa por favor indique por qué?

Las siguientes son las respuestas dadas por nuestros usuarios.

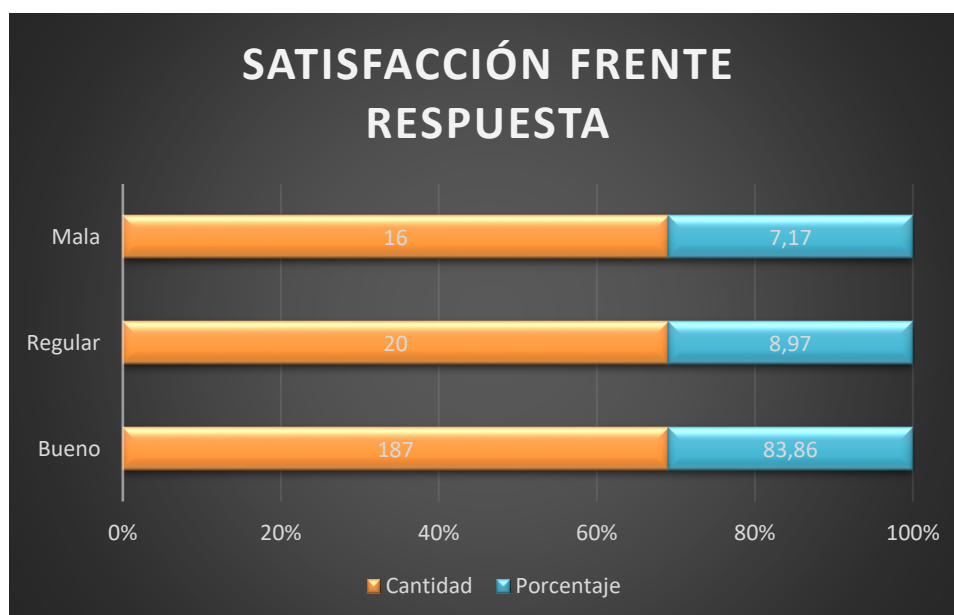
1	Mal servicio / Mala atención
2	Proceso demasiado lento con relación al trámite de guías de movilización de semovientes
3	No aplica
4	Solo permite consulta y no está habilitada para ningún otro tramite respecto a licencias
5	No los ha utilizado
6	La verdad no conozco estos aplicativos
7	Me ha ido bien
8	No utilizo los medios de servicios o trámites digitales
9	Soy funcionario y trabajo más que todo correo institucional
10	En algunos momentos el método de la plataforma no es claro
11	No sé manejar los aplicativos
12	Porque solicité hace más de 6 meses usuario y clave para acceder a esos aplicativos y a la fecha no me han dado respuesta
13	He efectuado solicitudes de trámites y ha sido negativo, alegando que hay que hacer trámites. en Bogotá
14	Por qué no se si hay información para hacer trámites de viveros en alguna plataforma
15	No van acorde con lo solicitado
16	Porque todo los trámites se han realizado de manera personal para agilizar un proceso el proceso.
17	Porque no los conocía y hasta ahora me entero por esta encuesta de estos medios para los trámites ante el Ica
18	No aplica ya que no sabemos si hay manera alguna de realizar trámites en aplicativos
19	Las plataformas presentan muchas fallas, siempre pide restablecer contraseñas y nunca responden los números telefónicos ni las extensiones
20	Para ingresar al aplicativo se requiere un usuario y una contraseña, pero no es automático, sino que debe solicitarse su creación a facturacionica@ica.gov.co. este proceso tampoco es inmediato y ha tomado varios días el obtenerlo.
21	Existía un error en la aplicación que tomó demasiado tiempo para corregirlo
22	Porque el trámite de información es realizada por el propietario con el Ica y al radicar documentación para certificación se realiza en las oficinas del Ica directamente.
23	No habilita pagos ni deja claro los pasos a seguir ante cualquier percance
24	La plataforma del SISPAPO o como tal la red del Ica, presentan constantes fallas, y la velocidad de respuesta por parte del OTI no tiene la prontitud que se requiere, para prestar un servicio óptimo a los usuarios, han habido días que duramos más de 3/4 de la jornada de

	atención al usuario sin red.
25	Porque siempre enviamos todas las solicitudes al correo de atención del ciudadano
26	El tiempo de respuesta es deficiente
27	Nunca contestaron los correos
28	No hace trámite en internet
29	No conozco nada del ICA por internet
30	No los conozco
31	Simplifica para coadyuvantes es poco intuitivo, requiere aprobación de terceros y hasta que esto no se dé, no se puede avanzar, falta de opciones en plataforma no cubren todo el universo de posibles variables.
32	Una empresa utiliza más de un aplicativo, pero deja escoger solo uno,
33	No permite escoger varias plataformas en las opciones y usamos varias.

Algunos manifiestan que no les han creado usuario para ingresar a los aplicativos, que no han recibido respuesta, etc.

47. Su nivel de satisfacción frente a la respuesta brindada en la atención del trámite, servicio o petición solicitada fue:

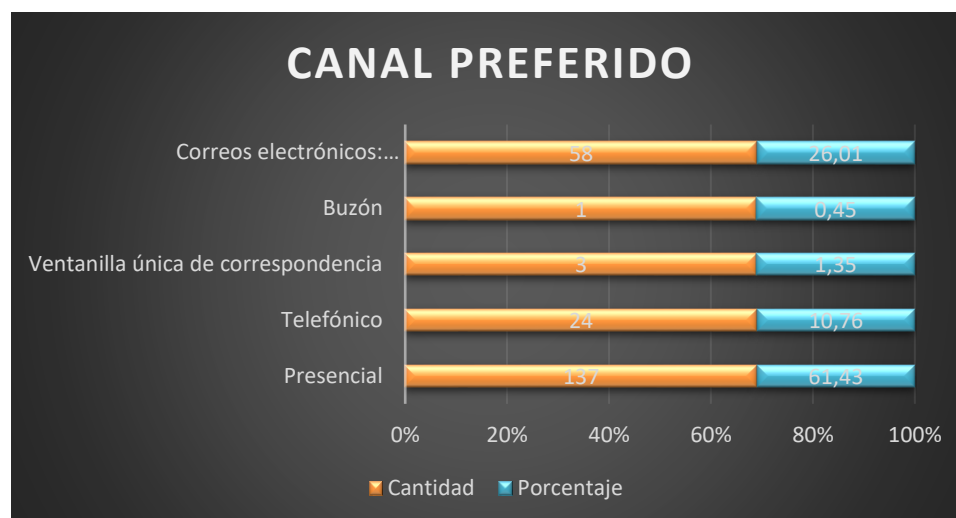
Su nivel de satisfacción frente a la respuesta brindada en la atención del trámite, servicio o petición solicitada fue:	Cantidad	Porcentaje
Bueno	187	83,86
Regular	20	8,97
Mala	16	7,17



Ochenta y cuatro por ciento (84%) respondió bueno, lo que es un indicador alto del nivel de atención frente a la respuesta brindada en la atención del trámite, servicio o petición solicitada.

48. ¿Cuál de los siguientes canales de atención al ciudadano es de su preferencia?

¿Cuál de los siguientes canales de atención al ciudadano es de su preferencia?	Cantidad	Porcentaje
Presencial	137	61,43
Telefónico	24	10,76
Ventanilla única de correspondencia	3	1,35
Buzón	1	0,45
Correos electrónicos: contactenos@ica.gov.co y atencionalciudadano@ica.gov.co	58	26,01



El canal presencial es el preferido por los usuarios como lo demuestra el sesenta y dos por ciento (62%), de las respuestas, veintiséis por ciento (26%), prefiere los correos electrónicos y once por ciento (11%), el canal telefónico. Este resultado refleja que el usuario ICA prefiere acceder a nuestros servicios de manera presencial, por lo que debemos seguir trabajando en ese contacto directo con el ciudadano en las dependencias del Instituto a nivel nacional.

49. Indique su recomendación o sugerencia para evaluar nuestros servicios y mejorar la prestación de los mismos.

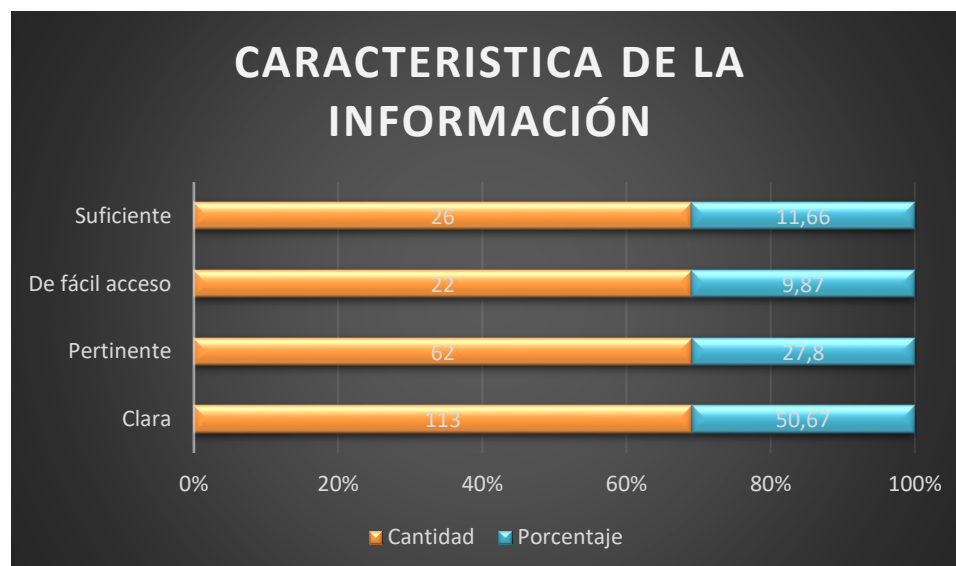
En la siguiente tabla se muestra la distribución de las recomendaciones hechas por nuestros usuarios, lo que nos indica los puntos donde existe inconformidad por parte del usuario en los procesos de trámites y respuesta y que son insumo para adelantar mejoras en los mismos.

RECOMENDACIONES	Cantidad	Porcentaje
Mejorar conectividad	26	22,03
Mejoras locativas	4	3,39
Disminuir tiempo en tramites	14	11,86

Mas funcionarios	16	13,56
Contestar el teléfono	9	7,63
Contestar los correos	6	5,08
Establecer pago en línea	5	4,24
Establecer más puntos de atención	5	4,24
Mejorar la atención	10	8,47
Mejorar la comunicación	10	8,47
Ninguna	13	11,02

51. La información publicada por el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de la página WEB es:

La información publicada por el Instituto Colombiano Agropecuario ICA a través de la página WEB es:	Cantidad	Porcentaje
Clara	113	50,67
Pertinente	62	27,80
De fácil acceso	22	9,87
Suficiente	26	11,66

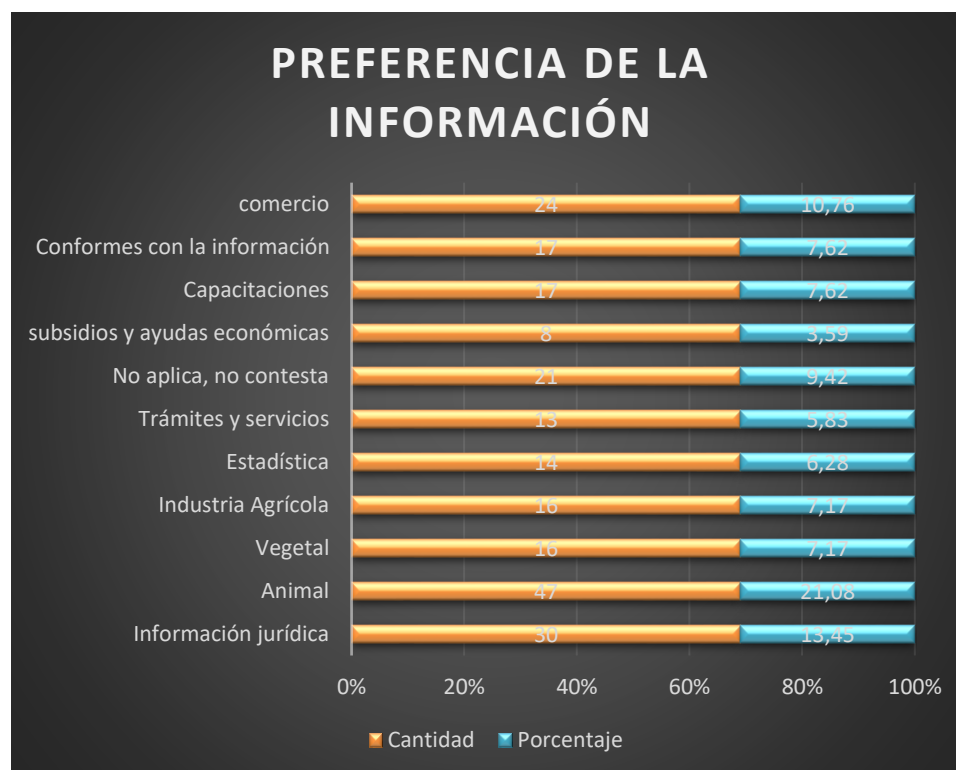


52. ¿Qué tipo de información le gustaría encontrar en nuestra página?

En la siguiente tabla se muestra la distribución de las preferencias de los usuarios en lo relacionado con la información contenida en la página web del ICA.

PREFERENCIA EN LA INFORMACIÓN	Cantidad	Porcentaje
Información jurídica	30	13,45
Animal	47	21,08
Vegetal	16	7,17
Industria Agrícola	16	7,17

Estadística	14	6,28
Trámites y servicios	13	5,83
No aplica, no contesta	21	9,42
subsidios y ayudas económicas	8	3,59
Capacitaciones	17	7,62
Conformes con la información	17	7,62
comercio	24	10,76



3. CONCLUSIONES

1. Hubo gran participación en la zona urbana, ya que se cuenta con un sesenta y siete por ciento (67%), lo cual demuestra mayor acceso a las tecnologías de la información y comunicación (tics).
2. El nivel de escolaridad de los participantes, en su mayoría es superior, lo que hace evidente que tenemos usuarios informados con altos niveles de calidad en sus exigencias de trámites y servicios.
3. Existe un alto nivel de satisfacción del usuario ICA frente a la calidad y oportunidad de trámites y servicios, no obstante, se deben revisar esos porcentajes pequeños, con las sugerencias de los usuarios en cuanto a conectividad y demora en la prestación de los servicios
4. Al concentrar la Subgerencia de Protección Animal el cincuenta y uno por ciento (51%) de los trámites realizados posiciona al ganadero como principal cliente ICA.
5. No se evidencia participación de infancia y adolescencia, por lo que se debe proponer más interacción con este grupo poblacional, para recibir de ellos

opiniones y sugerencias que permitan mejorar los trámites, servicios y productos que ofrece el Instituto.

6. En el presente ejercicio hubo participación en todas las subgerencias, sin embargo, no se superó el número de participantes del ejercicio realizado en el primer semestre (Encuesta 2021-I). Es importante ampliar la divulgación y los mecanismos para su aplicación para la próxima evaluación.
7. Son reiterativas las solicitudes de mejora en temas relacionados con el uso y acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (tics)

4. RECOMENDACIONES

1. Adelantar encuestas puntuales por cada trámite a fin de encontrar y suprimir reprocesos y optimizar tiempos y recursos de respuesta.
2. Establecer diálogo constante con el sector ganadero buscando soluciones conjuntas para las inconformidades que se presentan en los trámites y servicios en los temas puntuales de este sector.
3. Adelantar las comunicaciones pertinentes con las Subgerencias técnicas involucradas en las inconformidades encontradas en el presente ejercicio, buscando soluciones prontas y efectivas a las inconformidades que presentan los usuarios
4. Establecer campañas de promoción del sector agropecuario dirigidas a las nuevas generaciones.