



 MINAGRICULTURA

 GOBIERNO DE COLOMBIA

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de la Utilización de las Aplicaciones

Bogotá D.C., 28 de Febrero de 2018

Información del Documento

Nombre del Proyecto:	Encuesta de Satisfacción - Instituto Colombiano Agropecuario –ICA–		
Preparado por:	Randolfo Gerardo Patiño De La Cruz	Versión del Documento No:	0.2
Título:	Tabulación y presentación de resultados	Fecha de Versión del Documento:	2018-02-28
Revisado por:		Fecha de Revisión	2018-03-07

Registro de Cambios y Actualizaciones del Documento

Versión N°.	Fecha de Versión	Responsable del cambio	Descripción del Cambio
0.1	2018-02-28	Randolfo Gerardo Patiño	Versión inicial del documento
0.2	2018-03-07	Randolfo Gerardo Patiño	Ajustes y modificaciones.
	<i>[AAAA/MM/DD]</i>		

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. PROPÓSITO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	5
2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	5
3. INSTRUMENTO APLICADO EN LINEA	6
4. RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA	8
5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR PREGUNTA	10
5.1. ¿El trámite o servicio cumplió con el objetivo deseado?	10
5.2. ¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?.....	11
5.3. ¿Fue fácil usar el aplicativo para realizar su trámite o servicio?.....	12
5.4. ¿Está satisfecho con el trámite o servicio realizado a través del aplicativo?	13
5.5. ¿En qué puede mejorar el trámite o servicio? deje su comentario en la casilla?	14
5.5.1. <i>Comentarios recibidos en el Aplicativo de Certificaciones.....</i>	<i>15</i>
5.5.2. <i>Comentarios recibidos en el Aplicativo de Ornamental</i>	<i>16</i>
5.5.3. <i>Comentarios recibidos en el Aplicativo SIGMA.....</i>	<i>17</i>
5.5.4. <i>Comentarios recibidos en el Aplicativo VUT</i>	<i>18</i>

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Ficha Técnica de la Encuesta	6
Tabla 2. Datos Tabulados con los resultados generales.....	8
Tabla 3. Cumplimiento del objetivo deseado con el trámite/servicio realizado	10
Tabla 4. Acceso fácil y adecuado para el trámite/servicio realizado	11
Tabla 5. Facilidad de Uso del trámite/servicio realizado	12
Tabla 6. Nivel de Satisfacción con el trámite/servicio realizado por la aplicación	13
Tabla 7. Tabulación de los Comentarios por Aplicativo, según criterio.....	14

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Ventana de aceptación para hacer la encuesta.....	6
Ilustración 2. Formulario de la Encuesta de Satisfacción a diligenciar.	7
Ilustración 3. Cantidad de encuestas diligenciadas por Trámite en cada periodo	8
Ilustración 4. Porcentaje de solicitudes de Trámites con encuesta elaborada	9
Ilustración 5. Cumplimiento del objetivo deseado con el trámite/servicio realizado	10
Ilustración 6. Acceso fácil y adecuado para el trámite/servicio realizado	11
Ilustración 7. Facilidad de Uso del trámite/servicio realizado	12
Ilustración 8. Nivel de Satisfacción con el trámite/servicio realizado por la aplicación	13
Ilustración 9. Porcentaje de Comentarios por Aplicativo	15

1. PROPÓSITO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El propósito de esta encuesta es conocer el nivel de satisfacción del usuario, con respecto a la utilización de trámites y servicios, de las aplicaciones de:

- Certificaciones
- Ornamentales
- SIGMA y
- VUT

Para identificar los eventos de mejora, relacionados con prestar cada vez mejores servicios a los funcionarios y ciudadanos a través de las aplicaciones misionales del ICA.

El alcance de esta encuesta corresponde a la evaluación del periodo entre finales del mes de Septiembre de 2017 y Enero de 2018; esta encuesta se encuentra asociada, de manera opcional, al final de la solicitud de cada trámite que realiza el usuario, a través de 4 preguntas cerradas y una para observaciones y/o comentarios. La escala para las preguntas cerradas es: Si o No.

La pregunta abierta, aportará valiosos comentarios para identificar mejoras potenciales de los trámites y servicios expuestos a los usuarios.

2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Título de la Investigación	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL USO DE LAS APLICACIONES ELECTRÓNICAS
Unidad de Muestreo	4 aplicativos
Tipo de Encuesta	En Línea.
Sitio de la Encuesta	Encuesta asociada al final de cada trámite electrónico realizado
Muestreo	Estadístico
Población	2.053 Trámites / Servicios
Fecha de iniciación de la Encuesta	2017-09-28
Fecha de finalización de la Encuesta	2018-01-29

Fecha inicial del procesamiento y evaluación de los datos	2018-02-15
Fecha final del procesamiento y evaluación de los datos	2018-03-02
Solicitante del Estudio	OTI – Grupo de GD

Tabla 1. Ficha Técnica de la Encuesta

Fuente: Elaboración propia del ICA

3. INSTRUMENTO APLICADO EN LINEA

Luego de diligenciar los campos de la certificación, sale de forma opcional la encuesta diseñada para la Evaluación del Servicio, por lo que sale la ventana correspondiente, así:

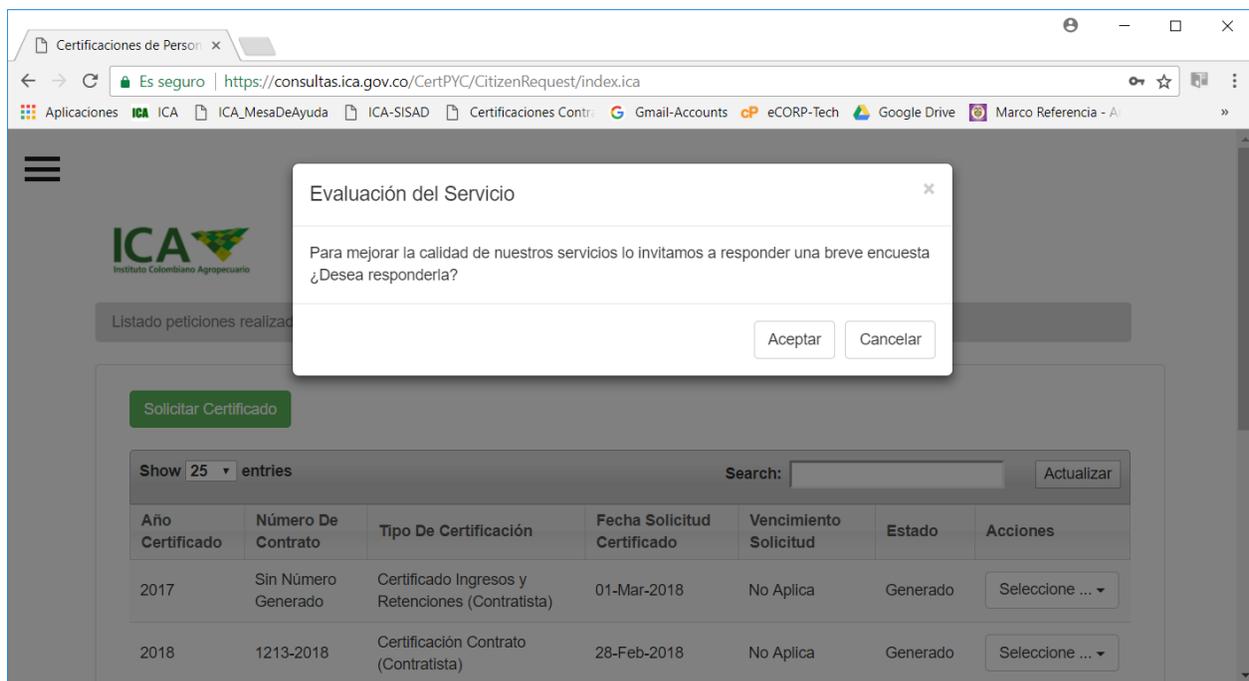


Ilustración 1. Ventana de aceptación para hacer la encuesta

Fuente: Elaboración propia del ICA

Al dar Aceptar, se despliega el formulario correspondiente, tal como se muestra a continuación:

Encuesta

x

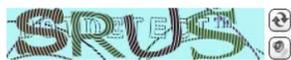
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA SERVICIOS DE TRÁMITES EN LÍNEA

Apreciado ciudadano:

En el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, estamos implementando un Sistema de Gestión Integrado, fundamentado en la cultura de ser cada vez mejores, con el fin de tener una gestión ajustada a las políticas de transparencia, integridad y eficiencia del Estado Colombiano, por ello nos resulta de gran importancia conocer su opinión sobre nuestros servicios de trámites en línea.

Lo invitamos por favor a diligenciar la siguiente encuesta de satisfacción.

1. ¿El trámite o servicio cumplió con el objetivo deseado?
 Si
 No
2. ¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?
 Si
 No
3. ¿Fue fácil usar el aplicativo para realizar su trámite o servicio?
 Si
 No
4. ¿Está satisfecho con el trámite o servicio realizado a través del aplicativo?
 Si
 No
5. ¿En qué puede mejorar el trámite o servicio? deje su comentario en la casilla.



Escriba el código tal como aparece en la imagen, con mayúsculas y minúsculas

Registrar Encuesta

Cerrar

Ilustración 2. Formulario de la Encuesta de Satisfacción a diligenciar.

Fuente: Elaboración propia del ICA

4. RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Tipo APP	2017-09	2017-10	2017-11	2017-12	2018-01	TOTALES	% PARTIC
Certificados	9	502	209	165	111	996	48,8%
Ornamental	0	26	166	126	90	408	20,0%
SIGMA	0	124	208	137	153	622	30,4%
VUT	0	0	7	9	1	17	0,8%
TOTAL	9	652	590	437	355	2043	100,0%

Tabla 2. Datos Tabulados con los resultados generales

Fuente: Elaboración propia del ICA

La siguiente gráfica muestra la cantidad de solicitudes que diligenciaron la encuesta, por cada Trámite o Servicio, de acuerdo con el periodo correspondiente:

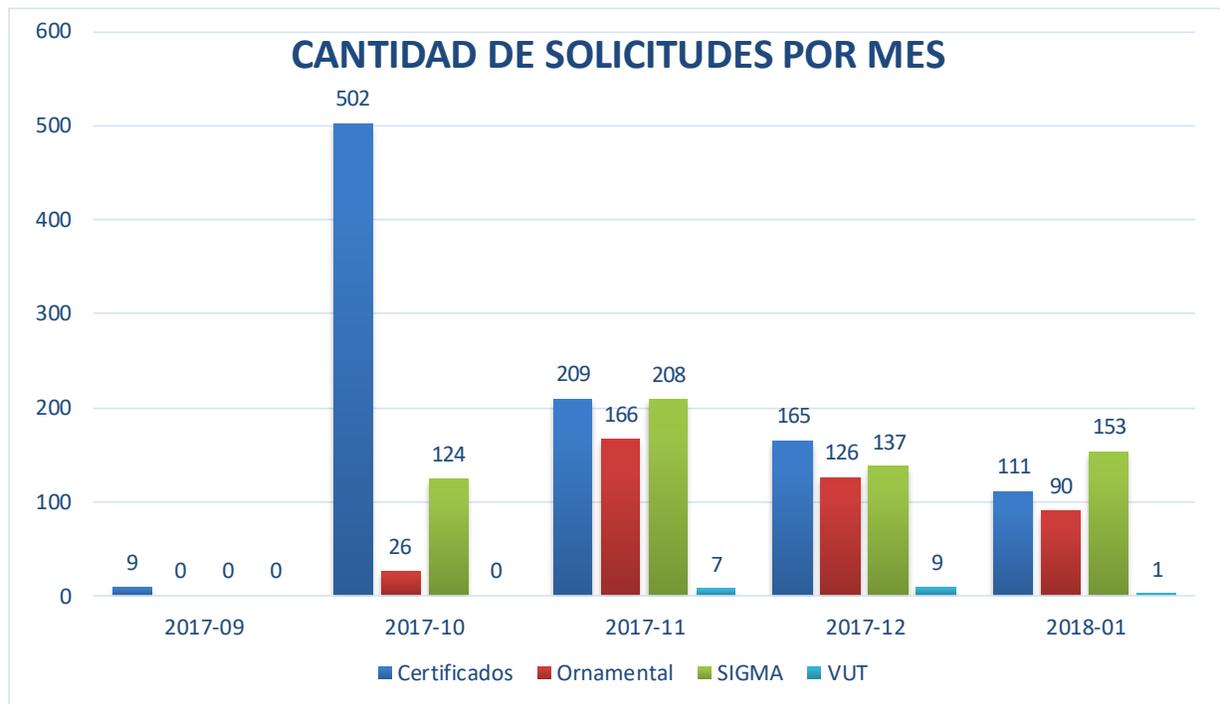


Ilustración 3. Cantidad de encuestas diligenciadas por Trámite en cada periodo

Fuente: Elaboración propia del ICA

Adicionalmente, también se muestra una gráfica con los porcentajes de solicitudes que realizaron la encuesta, que se muestra a continuación:

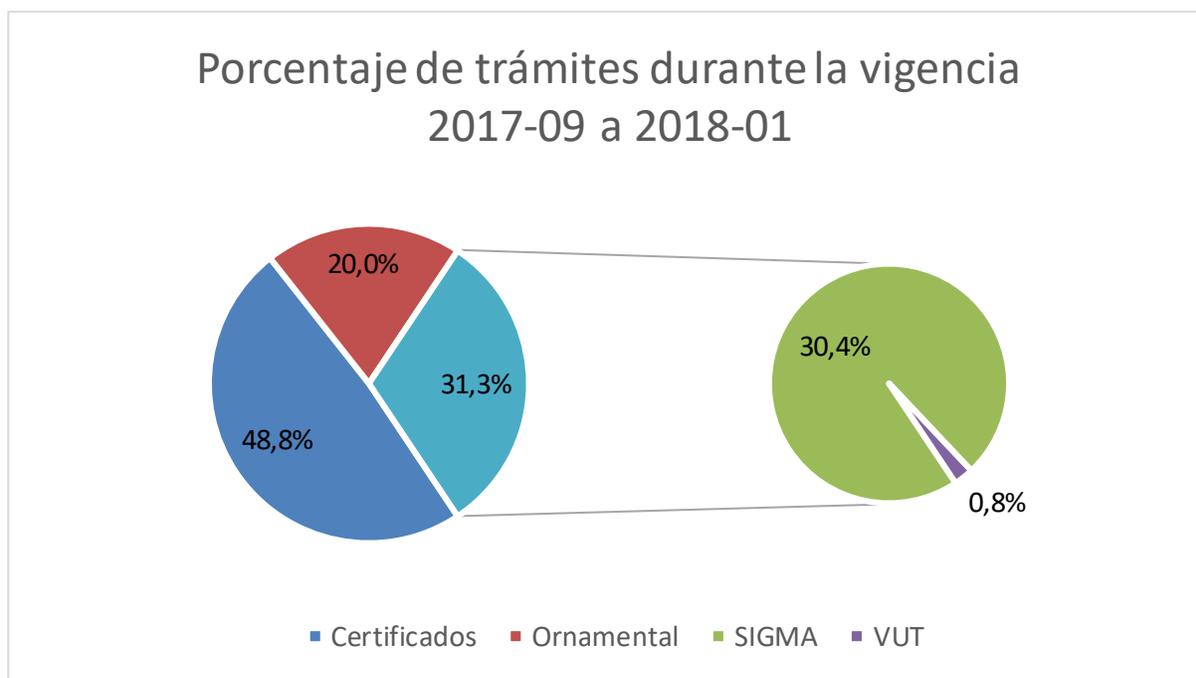


Ilustración 4. Porcentaje de solicitudes de Trámites con encuesta elaborada

Fuente: Elaboración propia del ICA

De acuerdo con lo anterior, se identifica que el 48,8% del total de trámites realizados por los ciudadanos corresponde a Certificaciones que es el mayor número de solicitudes, siendo el mes de octubre de 2017 el que más se movió, debido a la demanda de los funcionarios por temas de preparación de documentos para la renovación de contratos; mientras que el de menor demanda fueron los trámites asociados a VUT con un 0,8% de realización.

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR PREGUNTA

5.1. ¿El trámite o servicio cumplió con el objetivo deseado?

Tipo APP	RESPUESTA 1				TOTALES
	Si		No		
	Cant.	%	Cant.	%	
Certificados	820	82%	176	18%	996
Ornamental	400	98%	8	2%	408
SIGMA	606	97%	16	3%	622
VUT	17	100%	0	0%	17
Totales	1843	378%	200	22%	2043

Tabla 3. Cumplimiento del objetivo deseado con el trámite/servicio realizado

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se evidencia dentro del análisis de estos resultados que para el aplicativo de Certificados, existe un porcentaje significativo, en cuanto al no cumplimiento en el objetivo de ofrecer el servicio o trámite.

Por lo anterior, el 82% de los trámites de certificaciones, cumplieron con el objetivo planteado para este servicio, sin embargo, se obtuvo un 18% de percepción del ciudadano porque no se cumplió el objetivo, lo que indica que se debe mejorar en la prestación del servicio para este trámite, por lo cual se deberá tomar en cuenta los comentarios suministrados.

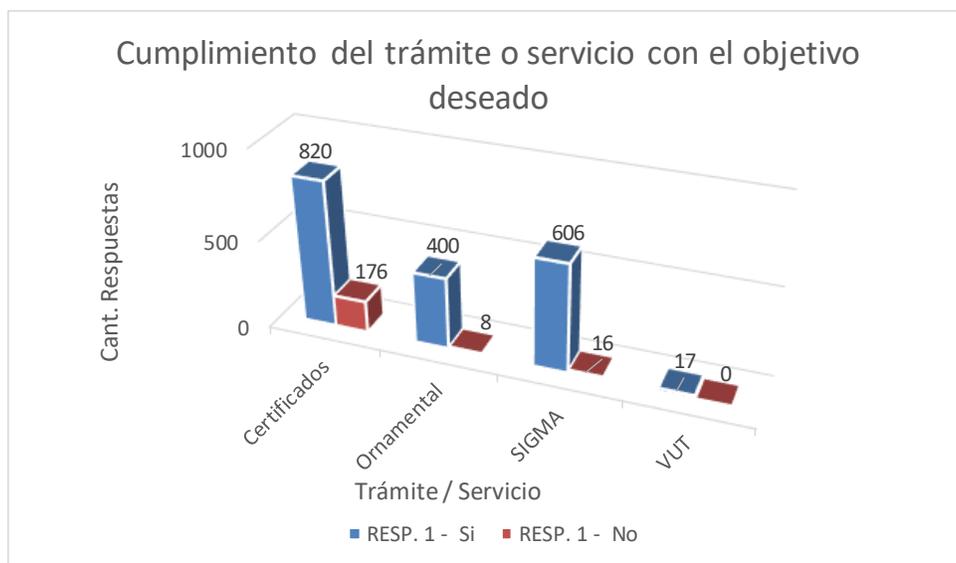


Ilustración 5. Cumplimiento del objetivo deseado con el trámite/servicio realizado

Fuente: Elaboración propia del ICA

5.2. ¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?

Tipo APP	RESPUESTA 2				TOTALES
	Si		No		
	Cant.	%	Cant.	%	
Certificados	918	92%	78	8%	996
Ornamental	399	98%	9	2%	408
SIGMA	603	97%	19	3%	622
VUT	11	65%	6	35%	17
Totales	1931	352%	112	48%	2043

Tabla 4. Acceso fácil y adecuado para el trámite/servicio realizado

Fuente: Elaboración propia del ICA

Para estos resultados, se evidencia en el análisis que, para el aplicativo de Ventanilla Única de Trámites, existe un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto al acceso fácil y adecuado al realizar este trámite.

Es así que se tiene un 65% de satisfacción y se presenta un 35% de insatisfacción en el acceso, esto implica que se debe mejorar el acceso del servicio para este trámite, por lo cual se tomarán en cuenta los comentarios suministrados por los usuarios.

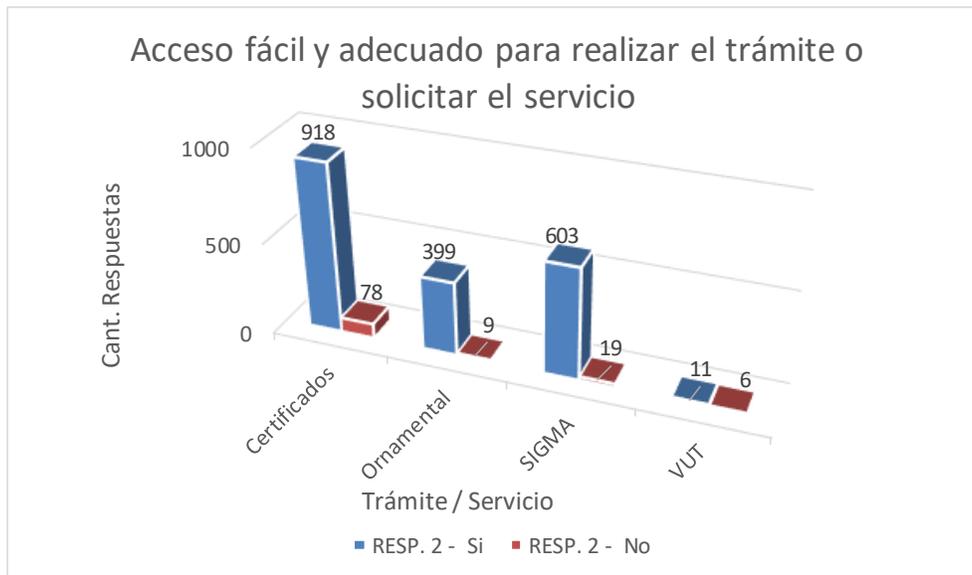


Ilustración 6. Acceso fácil y adecuado para el trámite/servicio realizado

Fuente: Elaboración propia del ICA

5.3. ¿Fue fácil usar el aplicativo para realizar su trámite o servicio?

Tipo APP	RESPUESTA 3				TOTALES
	Si		No		
	Cant.	%	Cant.	%	
Certificados	937	94%	59	6%	996
Ornamental	397	97%	11	3%	408
SIGMA	612	98%	10	2%	622
VUT	12	71%	5	29%	17
Totales	1958	360%	85	40%	2043

Tabla 5. Facilidad de Uso del trámite/servicio realizado

Fuente: Elaboración propia del ICA

Se evidencia dentro del análisis de los resultados que, para el aplicativo de VUT, existe un porcentaje significativo, en cuanto a que no es fácil de usar el aplicativo al solicitar el servicio o trámite.

Por lo anterior, se evidencia que en el aplicativo de VUT, se obtuvo un 71% para facilidad en el uso de este trámite, y un 29% de ciudadanos que indican que no es fácil de usar. Se debe mejorar en la prestación del servicio para este trámite, por lo cual se tomarán en cuenta los comentarios suministrados.

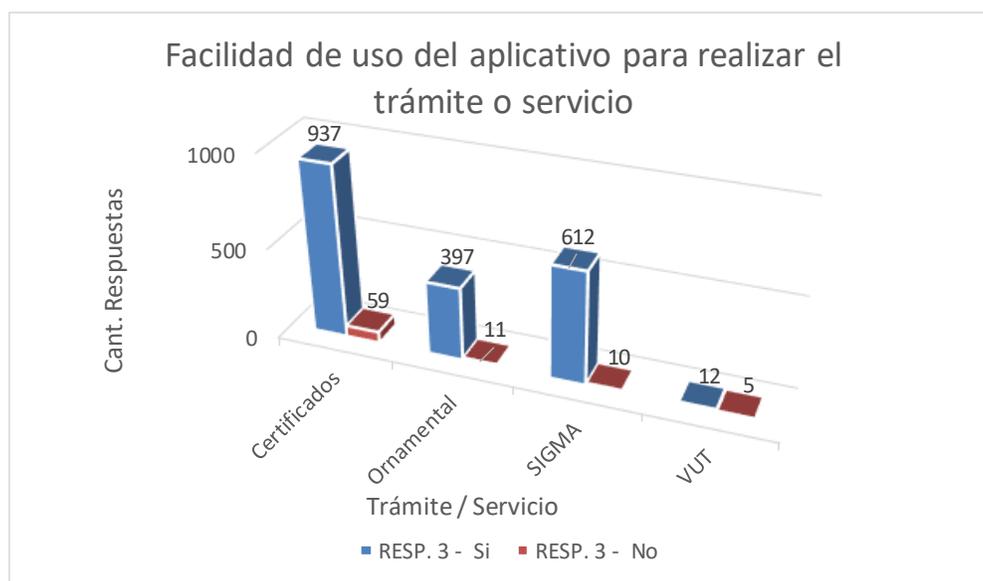


Ilustración 7. Facilidad de Uso del trámite/servicio realizado

Fuente: Elaboración propia del ICA

5.4. ¿Está satisfecho con el trámite o servicio realizado a través del aplicativo?

Tipo APP	RESPUESTA 4				TOTALES
	Si		No		
	Cant.	%	Cant.	%	
Certificados	850	85%	146	15%	996
Ornamental	389	95%	19	5%	408
SIGMA	599	96%	23	4%	622
VUT	12	71%	5	29%	17
Totales	1850	348%	193	52%	2043

Tabla 6. Nivel de Satisfacción con el trámite/servicio realizado por la aplicación

Fuente: Elaboración propia del ICA

Para esta pregunta, se evidencia en el análisis que, para los aplicativos de VUT y Certificados, existe un porcentaje moderado de insatisfacción con el trámite o servicio realizado a través del aplicativo.

Por lo anterior, se evidencia que para VUT se tiene un 71% de satisfacción y un 29% de insatisfacción con el trámite realizado; de forma similar para Certificados se obtuvo un 85% de satisfacción y un 15% de insatisfacción en la realización del trámite. Lo anterior, implica que se debe mejorar el acceso del servicio para este trámite, por lo cual se tomarán en cuenta los comentarios suministrados por los usuarios.

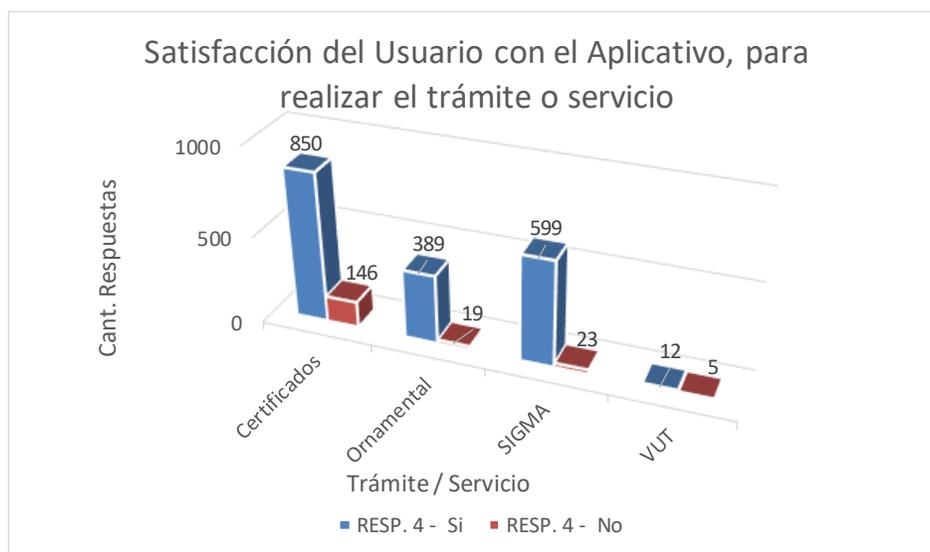


Ilustración 8. Nivel de Satisfacción con el trámite/servicio realizado por la aplicación

Fuente: Elaboración propia del ICA

5.5. ¿En qué puede mejorar el trámite o servicio? deje su comentario en la casilla

A esta pregunta abierta, los ciudadanos, dejaron ciertos comentarios que se trataron de catalogar en tres (3) grandes criterios, que son:

- Comentarios Buenos
- Comentarios para implementar mejoras
- Comentarios con carácter de Inconformismo.

Por lo anterior, se genera la siguiente tabla con los resultados organizados:

Tipo APP	COMENTARIOS			TOTALES	%
	BUENOS	DE MEJORA	INCONFORMISMO		
Certificados	75	97	63	235	45,2%
Ornamental	29	22	10	61	11,7%
SIGMA	52	103	63	218	41,9%
VUT	0	3	3	6	1,2%
Totales	156	225	139	520	100,0%

Tabla 7. Tabulación de los Comentarios por Aplicativo, según criterio

Fuente: Elaboración propia del ICA

De la tabla anterior se infiere que el mayor porcentaje de comentarios dejados dentro de la encuesta corresponden a Certificaciones, con un 45,2%; seguido por el Aplicativo SIGMA con un 41,9% y en tercer lugar el Aplicativo de ORNAMENTALES con 11,7%.

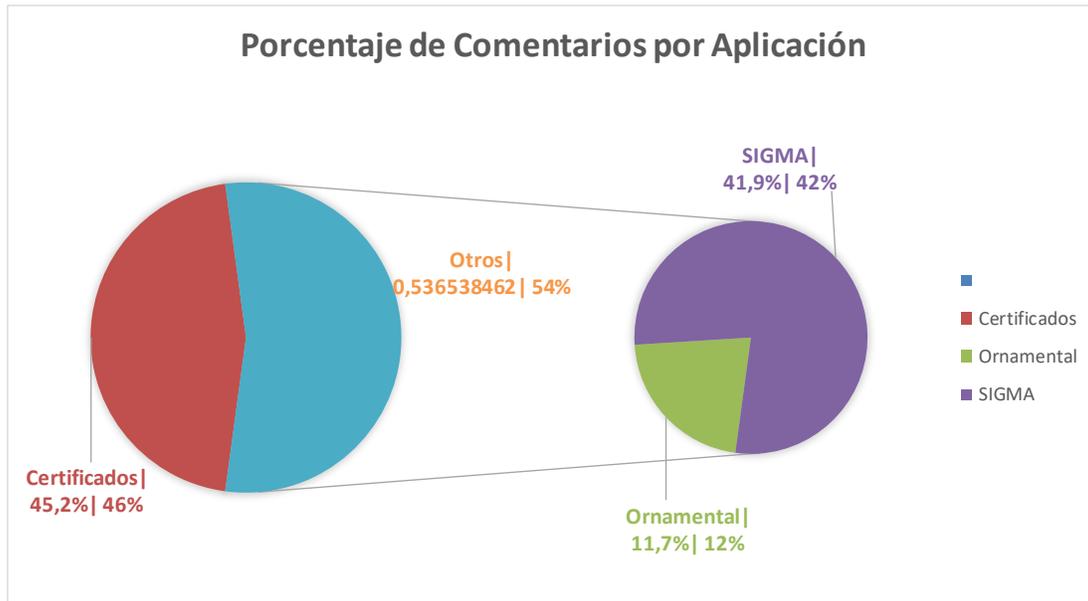


Ilustración 9. Porcentaje de Comentarios por Aplicativo

Fuente: Elaboración propia del ICA

5.5.1. Comentarios recibidos en el Aplicativo de Certificaciones

A continuación, se comparten algunos de los comentarios dejados por los usuarios del servicio de CERTIFICACIONES al diligenciar la encuesta de satisfacción, los cuales serán parte de la mejora continua:

- ES UN TRAMITE FACIL
- Indispensable mejorar en los tiempos de respuesta.
- EN GENERAL ES UN SISTEMA SENCILLO Y EFICIENTE. En expedir las certificaciones de acuerdo con las especificaciones del usuario.
- Se menciona en la Guía que, si no se han realizado modificaciones al contrato, este se generaba automáticamente. No obstante, no se generó.
- se ha solicitado un certificado por este aplicativo y por correo electrónico y no ha sido posible; por lo tanto, estoy en mora de presentar documentos para un nuevo contrato, o tengo que poner un derecho de petición.
- Se debería utilizar el mismo usuario del equipo para los clientes internos
- No obtuve documento solicitado.
- El servicio es excelente. FELICITACIONES

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - APLICACIONES ICA	Código: xxx_xxx_xx_0000
	Resultados de la Encuesta de Satisfacción por el Uso de las Aplicaciones. Periodo: 2017-09 a 2018-01	Versión: 1.1
		Página 16 de 19

- No existe una base de datos de los contratos de los años 2009 en adelante
- El ingreso no es sencillo dado que solicita un registro diferente al usuario actual y además una clave de correo diferente lo que dificulta el proceso.
- Las certificaciones no se generan de manera automática, y el tiempo de respuesta del grupo a quien se le asigna el trámite es muy largo, debido obviamente a la cantidad de solicitudes
- Mis respuestas negativas se deben a que no he recibido el tramite todavía.
- Creo que se puede mejorar realizando la respuesta automáticamente, este documento que solicita generalmente a mediados o final de cada año, creo que esa información puede estar lista en una plataforma en la cual la respuesta al trámite sea inmediata. Muchas gracias.
- En que se generen respuestas en tiempo real. Hace 12 días hábiles hice una primera solicitud sin respuesta alguna y, según el mismo aplicativo, la respuesta a mi solicitud tardaría menos de 10 días hábiles.
- Que los certificados se den en forma rápida y oportuna.

5.5.2. Comentarios recibidos en el Aplicativo de Ornamental

A continuación, se comparten algunos de los comentarios dejados por los usuarios del trámite o servicio de ORNAMENTAL al diligenciar la encuesta de satisfacción, los cuales serán parte de la mejora continua:

- EL TRAMITE DE SISFITO FUNCIONA EXCELENTEMENTE NO TENEMOS NINGUNA OBSERVACION O SUGERENCIA.
- Buen día, en el momento no tengo sugerencias, todo ha funcionado de manera adecuada. Gracias.
- Sería bueno poder conservar un historial de los datos ingresados semanalmente.
- En el informe trimestral se debería colocar el nombre común de las plagas mas no el nombre científico.
- La posibilidad de generar gráficas comparativas entre años, especies vegetales y plagas como la de thrips pero para todos los casos.
- se presentan demoras en los tiempos de respuesta y la poagina tiene inconvenientes para actualizar la información.
- Se pueden generar alertas para cuando los conteos de trips y/o captures incrementen con respecto a las semanas anteriores, esto ayudaría al técnico a recordar y así concentrar esfuerzos en el control de esta plaga!
- EN QUE NO ENVÍEN LAS NOTIFICACIONES AL CORREO PERSONAL.

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - APLICACIONES ICA	Código: xxx_xxx_xx_0000
	Resultados de la Encuesta de Satisfacción por el Uso de las Aplicaciones. Periodo: 2017-09 a 2018-01	Versión: 1.1
		Página 17 de 19

- ENLAZAR LOS DATOS CON MAPAS DE CALOR Y PODER VER TODAS LOS PREDIOS
- Buenos días... mi observación más grande, va orientada hacia el soporte técnico de la plataforma...en varias ocasiones y como solicita la misma plataforma, se cambia la clave, que además de ser un proceso incomodo ya que su periodicidad es muy corta, al realizarla, en varias ocasiones me bloquea el acceso aun con claves nuevas...lo que ha impedido el ingreso de datos correctamente y fuera de las fechas establecida...y la ayuda de parte de soporte técnico, considero no es la más ágil...
- Debe ser más sencillo para realizar, no están contempladas todas las plagas de eucalipto, por ejemplo, psillidae
- Es necesario ampliar el rango de plagas y enfermedades para especies tropicales, pues la información que se monta en la plataforma queda sesgada, pues uno se limita a reportar las únicas plagas que afectan a las flores tradicionales
- El cambio de contraseña se realiza con una frecuencia muy alta, sugiero pueda permanecer en la plataforma por lo menos un semestre.
- Estoy inconforme con el aplicativo, porque el sistema NO permite poner algunas plagas y enfermedades existentes en las flores, es decir NO da la opción. Por lo tanto el informe queda incompleto. Las enfermedades que no deja poner en el aplicativo en el informe son: ANTRACNOSIS y ERWINIA
- ES NECESARIO INCLUIR HONGOS IMPORTANTES Y FRECUENTES COMO COLLETOTRICHUM SP. CILINDROCLADIUM SP. MYCOSPHAERELLA SP. BACTERIAS COMO PSEUDOMONAS, XANTHOMONAS Y ERWINIA. INSECTOS COMO PSÍLIDOS, ROYA EN EUCALYPTUS. EL INFORME DEBERÍA PRESENTARSE AL SIGUIENTE MES DE TERMINADO EL TRIMESTRE.

5.5.3. Comentarios recibidos en el Aplicativo SIGMA

A continuación, se comparten algunos de los comentarios dejados por los usuarios que realizaron trámites o solicitaron servicios en SIGMA al diligenciar la encuesta de satisfacción, los cuales serán parte de la mejora continua:

- El aplicativo ha sido de gran ayuda para mí, sólo he visto un par de errores puntuales y que valen nada la pena: una cuando seleccionas el tipo de animales de la finca, la palabra EQUINOS no está bien escrita y puede darse para confusiones. Muchas gracias por el soporte, ya conozco en tiempo real mi información.
- sugerencia: cuando se imprime el registro a pesar de haber el hierro, este no es visible debido a que el logo de ICA lo oculta
- EN TENER LA POSIBILIDAD DE SUBIR LOS PAGOS Y EL INGRESO DE NUEVOS ANIMALES

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - APLICACIONES ICA	Código: xxx_xxx_xx_0000
	Resultados de la Encuesta de Satisfacción por el Uso de las Aplicaciones. Periodo: 2017-09 a 2018-01	Versión: 1.1
		Página 18 de 19

- Generar pago directamente en plataforma sigma sin tener que recargar en oficina ICA
- Muy bueno el aplicativo
- El 70% de las veces que genero las guías de movilización, salen sin el hierro que he seleccionado y siempre me toca llamar a solicitar una reimpresión de la guía.
- AGREGAR NUMERO DE CHAPETAS YA QUE NO SE DEJA HACERLO
- HAY UNA FALENCIA, NO DEJA REINPRIMIR LAS LICENCIAS, A MI ME HA PASADO QUE HAGO LA LICENCIA Y SE CAE EL SISTEMA Y NO PUEDE REIMPRIMIRLA.
- En la creación de guías de movilización para huevos fértiles ya que toca pagar una guía de movilización por cada lote de huevos que salga de granja a planta de incubación
- Debe tener un acceso directo o un link dentro del portal de ICA porque da mucha dificultad que carhue el sitio de SIGMA. Muchas gracias. Gran logro el aplicativo.
- No sale el campo del ingreso de las chapetas
- PODER SUBIR INVENTARIO DE ANIMALES Y EL PAGO
- Hice dos pagos PSE y no aparecen reportados
- DEBERÍAN HABILITAR UNA OPCIÓN PARA REIMPRIMIR EN CASO DE QUE PIERDA EL DOCUMENTO
- Mejorar la visualización de las guías diligenciadas para poder anular o volver a imprimir en caso de error o necesitar volver a sacarla, que sea más rápido abrirlas
- Ampliar el convenio con otros bancos, como Bancolombia y habilitando todos los puntos Baloto
- Generé una guía y no quedó guardada. La quise anular para hacerla de nuevo y la página no lo permitió. Intenté buscar como imprimirla nuevamente y tampoco se pudo. Un portal con muchos problemas.

5.5.4. Comentarios recibidos en el Aplicativo VUT

A continuación, se comparten algunos de los comentarios dejados por los usuarios que realizaron trámites o solicitaron servicios en VUT al diligenciar la encuesta de satisfacción, los cuales serán parte de la mejora continua:

- EN PRINCIPIO CUANDO EN LA REGIONAL ICA ANTIOQUIA ME CONTARON COMO RADICAR LA SOLICITUD, ME PREOCUPE, PERO LO REALICE CON ÉXITO Y ME PARECIÓ SENCILLO Y AMIGABLE EL SISTEMA. COMENTARIO: La MATERIA SECA DE MI AGUACATE HASSDEL PREDIO ANA LUCIA ESTA CASI EN PUNTO DE COSECHA, SI ME PUEDEN ACELERAD EL TRAMITE DEL REGISTRO SE LOS AGREDECERIA ENORMEMENTE. SALUDOS: LUIS HORACIO MORENO T. MORENO TORO Y CIA.

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - APLICACIONES ICA	Código: xxx_xxx_xx_0000
	Resultados de la Encuesta de Satisfacción por el Uso de las Aplicaciones. Periodo: 2017-09 a 2018-01	Versión: 1.1
		Página 19 de 19

- Que se dé un instructivo o una capacitación sobre cómo manejar bien el aplicativo.
- Hubo mucha dificultad al cargar los documentos (casi no me los deja cargar). Tuve que pagar nuevamente el valor porque el que cobraban en el banco no coincidía por \$300 con el que cobraban aquí y así no dejaba finalizar el proceso.
- Cuando se tramitan los documentos aparecen casillas en rojo solicitando más información y no dejan avanzar en el trámite, además en las casillas de nombre de las veredas no están todas las veredas que se requieren, por ejemplo, el predio el silencio se encuentra en la vereda santa Helena, en el municipio del Retorno y esta no está, para cumplir con el aplicativo, debo colocar el nombre de otra vereda, favor ingresar, la vereda santa Helena. Además, me demoré mucho, el aplicativo no permite ingresar dos o tres archivos adjuntos, solamente uno.
- Cuando uno va a escoger el trámite para registrar la cantidad de hectáreas, no se deja ver la cantidad de hectáreas y le toca a uno escoger por tanteo y error hasta dar con el numero requerido, yo tuve que abrir varias solicitudes hasta dar con la de 3 a 10 ha.
- 1. Si es para evitar filas y agilizar, uno debería pagar en el banco y con esa factura o recibo sacar por la UVT la factura sin necesidad de ir a la oficina a registrarse, ya que en muchos casos el funcionario encargado de hacer esto en el sistema, se encuentra en campo y pierde la ida. 2. Al registrar datos o anexar los documentos exigidos, el sistema debería dar la opción de corregir o eliminar y dejar subir el malo, sin necesidad de llamar a Bogotá. 3. A mediano plazo este sistema sería muy bueno, ya que realmente se evitaría uno ir a las oficinas de la regional. Debe haber un ciclo de capacitaciones y entrenamiento a los productores que en su mayoría no manejan esta tecnología y la internet. 4. Entrenar a los Ingenieros Agrónomos o personal que presta asistencia técnica a los productores, para que a través de ellos incluyan dentro de su asistencia la asesoría en este tipo de trámites. 5. Mientras los productores aprenden, debería de haber las dos opciones para tramitar: Por una plataforma y llevando los documentos a cada oficina regional. Gracias. Carlos Zapata y equipo técnico.