

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO – ICA

INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE LOS ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO REALIZADA EN LAS SECCIONALES DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA ¹

1. INTRODUCCIÓN

El 19 de julio del año 2021 se inició la ejecución de la encuesta, para la evaluación de los servidores públicos que tienen contacto directo con nuestros usuarios - ciudadanos, con el objeto de validar el cumplimiento de los atributos del buen servicio, tendiente a medir la percepción que tienen los usuarios frente a la atención prestada a través del canal presencial.

Con los resultados de este primer ejercicio, el Grupo de Atención al Ciudadano pretende identificar las falencias en la atención a los ciudadanos que acuden a los servicios del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, conocer la percepción que tienen nuestros usuarios frente al servidor público que le atiende al adelantar sus trámites y le brinda la información sobre la misionalidad del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA como autoridad sanitaria y fitosanitaria del sector agropecuario colombiano.

Es importante para el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, contar con el personal que tenga el perfil idóneo para atender a los ciudadanos, teniendo en cuenta que el servicio es una función transversal a todas las áreas de la entidad, el saber cómo nos ve y nos identifica la ciudadanía en general y nuestros usuarios en particular, se convierte en insumo fundamental para generar los cambios que se requieran al interior de la entidad y de nuestros servidores públicos con el fin de que los trámites y servicios logren satisfacer las expectativas de los usuarios y generen valor, desarrollo y crecimiento al sector agropecuario del país.

De igual manera, el presente ejercicio nos permite hacer un análisis de las debilidades en la prestación del servicio y al mismo tiempo observar las fortalezas y ver de manera directa cómo es el relacionamiento del ciudadano con el Estado, así como, la participación y compromiso de nuestro servidor público, oficina local, gerencia seccional, gerencia técnica y oficinas nacionales con los temas de atención y servicio al ciudadano, pero más aún con la política institucional del ser humano como eje fundamental de nuestra misionalidad.

Así las cosas, al final del informe se encontrarán algunas conclusiones y recomendaciones que se realizan de parte de esta dependencia teniendo en cuenta los resultados consolidados de la encuesta de los atributos del buen servicio.

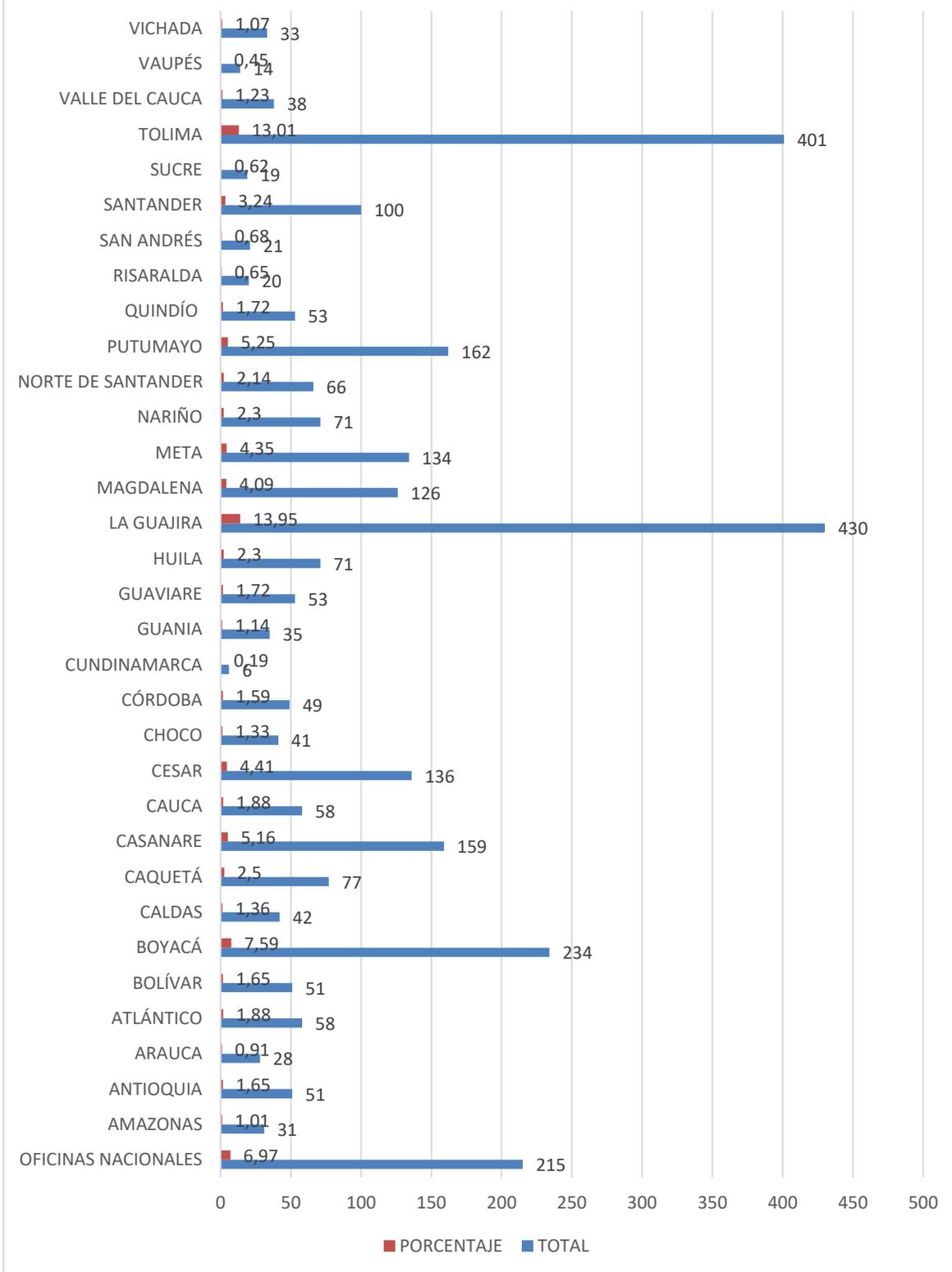
¹ Construcción Grupo de Atención al Ciudadano

2. INFORME FINAL

La encuesta de los atributos del buen servicio fue aplicada a ciudadanos de las 32 Gerencias Seccionales y Oficinas Nacionales, para un total de tres mil ochenta y tres (3083), las cuales fueron respondidas de manera presencial, lo cual se ve reflejado en la siguiente tabla y gráfica:

PARTICIPACION POR GERENCIA SECCIONAL		
SECCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINAS NACIONALES	215	6,97
AMAZONAS	31	1,01
ANTIOQUIA	51	1,65
ARAUCA	28	0,91
ATLÁNTICO	58	1,88
BOLÍVAR	51	1,65
BOYACÁ	234	7,59
CALDAS	42	1,36
CAQUETÁ	77	2,50
CASANARE	159	5,16
CAUCA	58	1,88
CESAR	136	4,41
CHOCO	41	1,33
CÓRDOBA	49	1,59
CUNDINAMARCA	6	0,19
GUANIA	35	1,14
GUAVIARE	53	1,72
HUILA	71	2,30
LA GUAJIRA	430	13,95
MAGDALENA	126	4,09
META	134	4,35
NARIÑO	71	2,30
NORTE DE SANTANDER	66	2,14
PUTUMAYO	162	5,25
QUINDÍO	53	1,72
RISARALDA	20	0,65
SAN ANDRÉS	21	0,68
SANTANDER	100	3,24
SUCRE	19	0,62
TOLIMA	401	13,01
VALLE DEL CAUCA	38	1,23
VAUPÉS	14	0,45
VICHADA	33	1,07
	3083	100,00

PARTICIPACION POR SECCIONAL

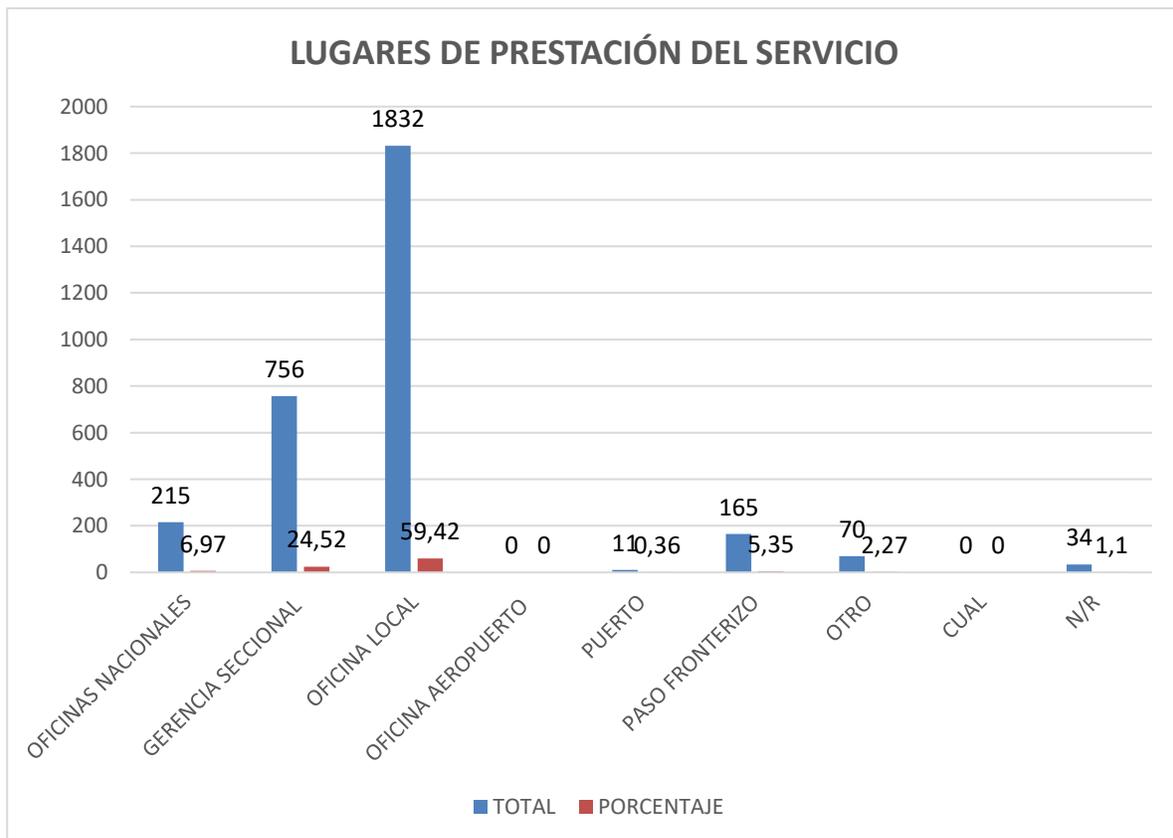




Las particularidades culturales del territorio, la población, los puntos de atención de cada gerencia seccional, el acceso de los usuarios a dichos puntos etc., influyen de manera directa en la cantidad de encuestas aplicadas y la información contenida en ellas se convierte en insumo para mejorar la atención a nuestros usuarios y ciudadanos, pero sobre todo el servicio, teniendo siempre como eje de nuestra misionalidad al ser humano.

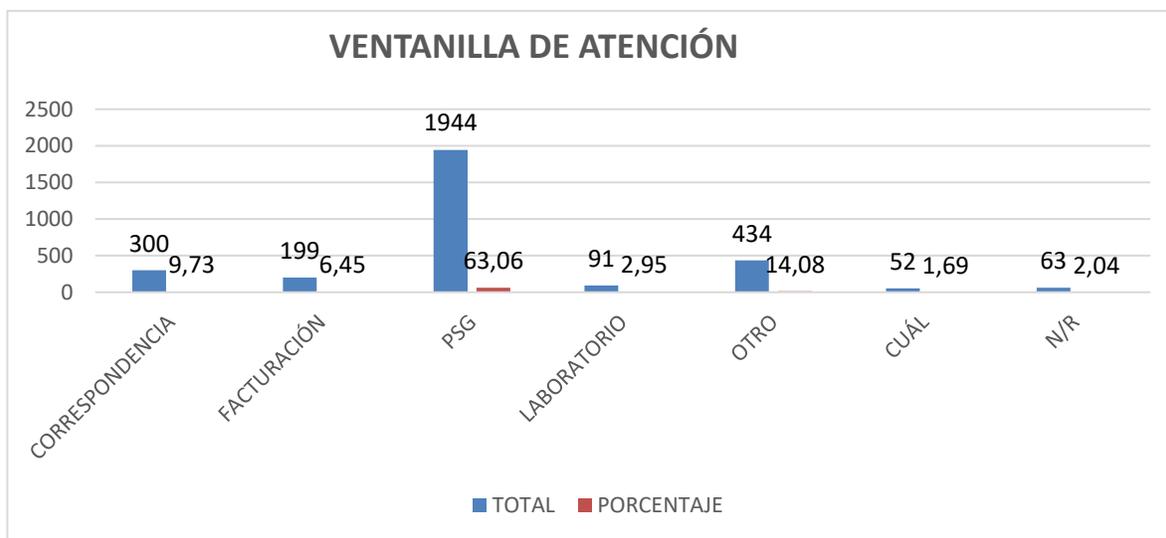
Sin embargo, un número más estandarizado en la cantidad de encuestas aplicadas nos permitiría darle mayor seguridad a las tendencias que muestran los resultados del presente ejercicio, que se relacionan a continuación:

1. Señale el lugar de visita en donde le prestaron el servicio	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINAS NACIONALES	215	6,97
GERENCIA SECCIONAL	756	24,52
OFICINA LOCAL	1832	59,42
OFICINA AEROPUERTO	0	0,00
PUERTO	11	0,36
PASO FRONTERIZO	165	5,35
OTRO	70	2,27
CUAL	0	0,00
N/R	34	1,10



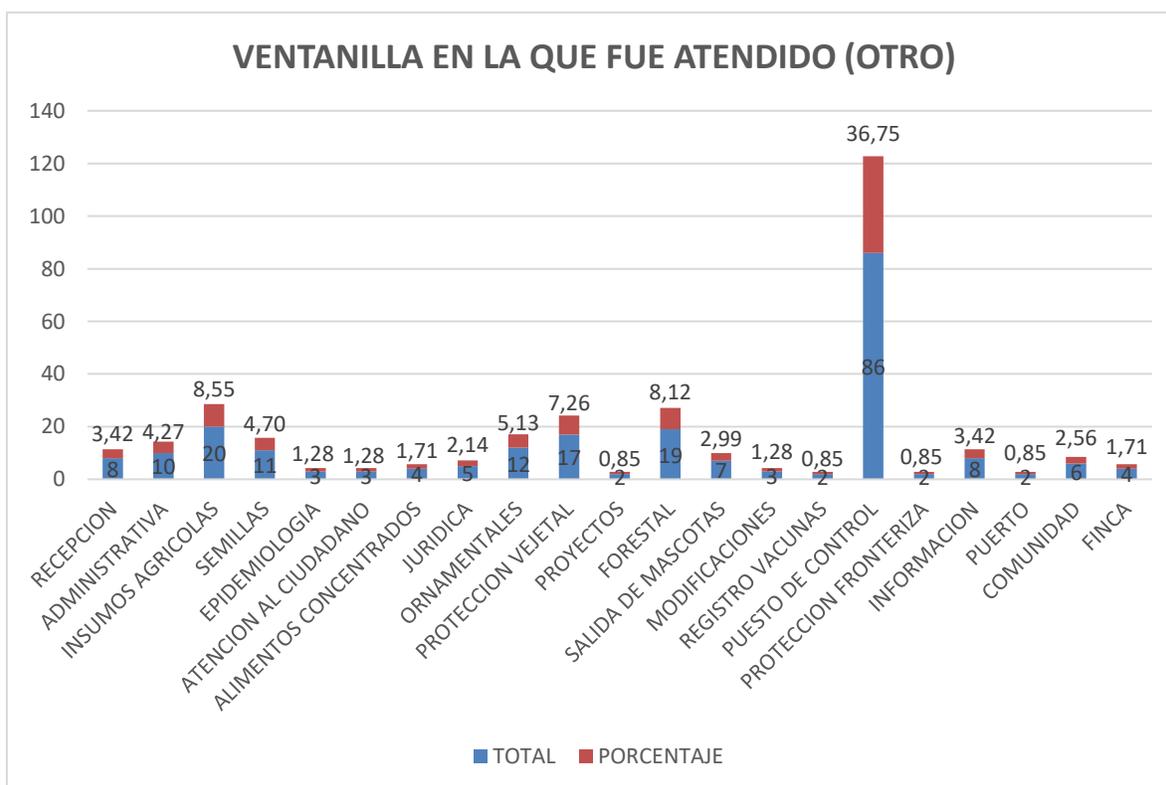
El lugar de visita en donde se prestó el servicio que ocupa el primer lugar son las Oficinas locales, esto, en razón a la proximidad del lugar donde el usuario realiza su trámite y requiere el acompañamiento y asesoría de los servidores del Instituto. En segundo lugar, se encuentran las sedes de las gerencias seccionales, donde se realizan trámites con alguna complejidad o especificidad, como, por ejemplo, las gestiones ante la Oficina Jurídica de la seccional, trámites relacionados con laboratorios que se encuentran ubicados al igual que las gerencias seccionales en las ciudades capitales de departamento. En tercer lugar, encontramos “otro” que hace referencia a los predios donde los funcionarios del Instituto realizaron visitas técnicas y aplicaron la encuesta. En lo referente a paso fronterizo, puerto y oficina aeropuerto, se encuentra que la dinámica operativa de dichos puntos hace los trámites puntuales y en la mayoría de los casos obligatorios por tratarse de controles.

2. Indique la ventanilla en la que fue entendido	TOTAL	PORCENTAJE
CORRESPONDENCIA	300	9,73
FACTURACIÓN	199	6,45
PSG	1944	63,06
LABORATORIO	91	2,95
OTRO	434	14,08
CUÁL	52	1,69
N/R	63	2,04



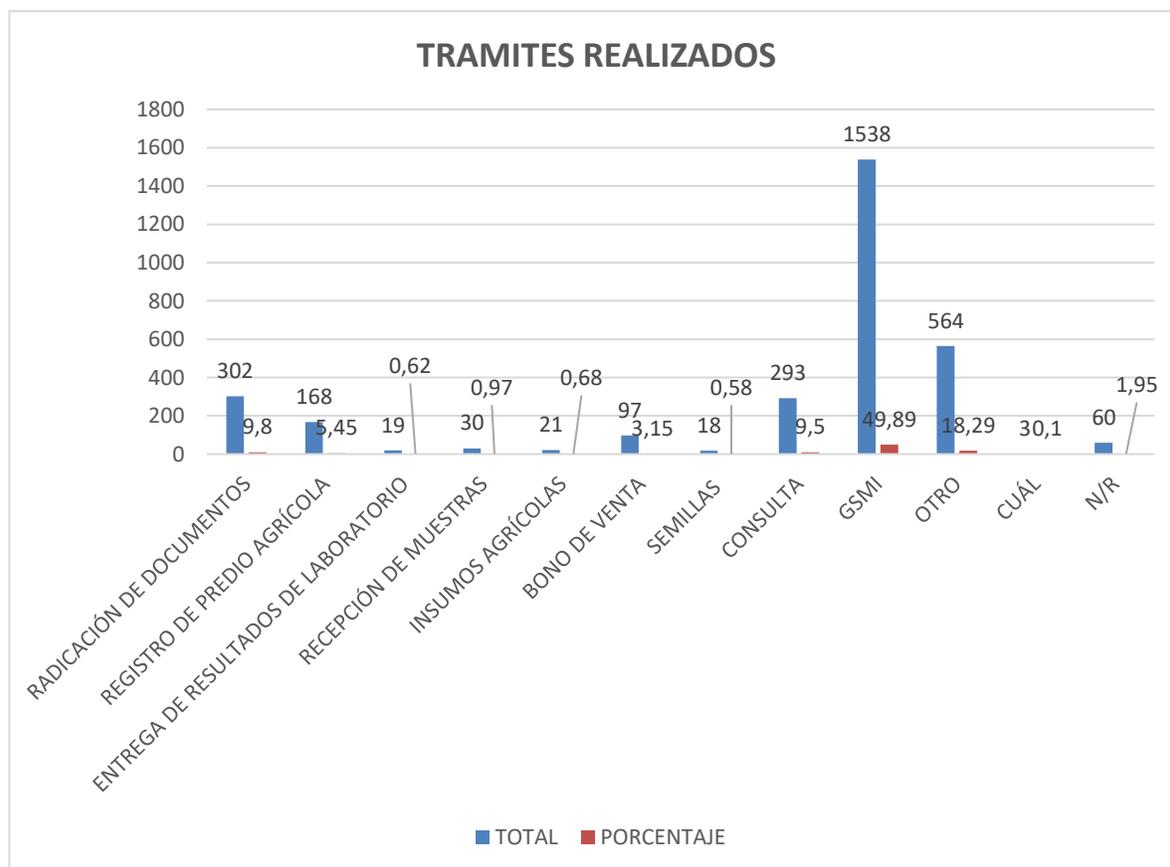
La ventanilla de Punto de Servicio al Ganadero (PSG), representa cerca del sesenta y tres por ciento (63%) de los trámites realizados en los puntos de atención, lo que implica que se deben revisar los trámites que aquí se adelanten a fin de optimizar la prestación del servicio. Llama la atención que se encuentra a “otro” luego de la ventanilla de PSG con el catorce por ciento (14%), lo que indica que algunos de los usuarios del Instituto no identifican plenamente la ventanilla de atención con el trámite a realizar; la ventanilla de correspondencia, facturación y laboratorio muestran rangos normales de movimiento.

VENTANILLA EN QUE FUE ATENDIDO (OTRO)	TOTAL	PORCENTAJE
RECEPCIÓN	8	3,42
ADMINISTRATIVA	10	4,27
INSUMOS AGRÍCOLAS	20	8,55
SEMILLAS	11	4,70
EPIDEMIOLOGIA	3	1,28
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1,28
ALIMENTOS CONCENTRADOS	4	1,71
JURÍDICA	5	2,14
ORNAMENTALES	12	5,13
PROTECCIÓN VEGETAL	17	7,26
PROYECTOS	2	0,85
FORESTAL	19	8,12
SALIDA DE MASCOTAS	7	2,99
MODIFICACIONES	3	1,28
REGISTRO VACUNAS	2	0,85
PUESTO DE CONTROL	86	36,75
PROTECCIÓN FRONTERIZA	2	0,85
INFORMACIÓN	8	3,42
PUERTO	2	0,85
COMUNIDAD	6	2,56
FINCA	4	1,71



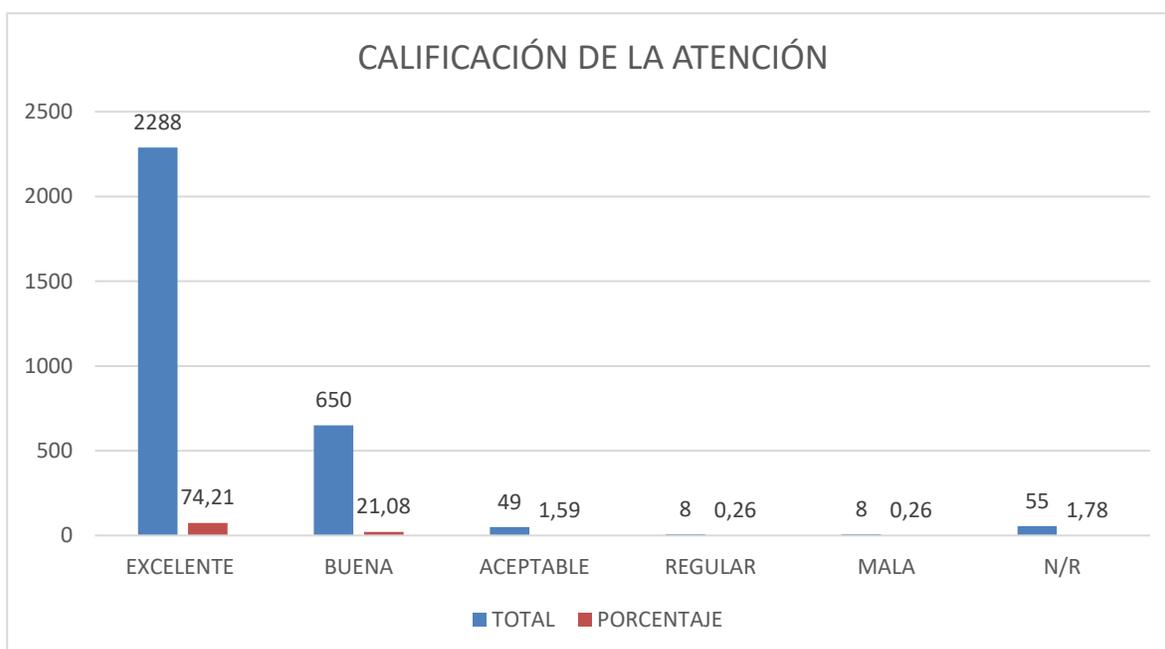
Al evaluar la ventanilla en la que fue atendido el usuario y encontrar un número significativo de respuestas con el calificativo de “otro” se analiza que el usuario no identifica de manera clara el trámite que realiza en la entidad, lo que genera confusión para el usuario al momento de responder dado que no relaciona claramente el trámite a realizar con la ventanilla correspondiente; de igual manera no todos los puntos de atención tienen una ventanilla exclusiva para cada trámite.

3. El trámite realizado fue:	TOTAL	PORCENTAJE
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	302	9,80
REGISTRO DE PREDIO AGRÍCOLA	168	5,45
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO	19	0,62
RECEPCIÓN DE MUESTRAS	30	0,97
INSUMOS AGRÍCOLAS	21	0,68
BONO DE VENTA	97	3,15
SEMILLAS	18	0,58
CONSULTA	293	9,50
GSMI	1538	49,89
OTRO	564	18,29
CUÁL	3	0,10
N/R	60	1,95



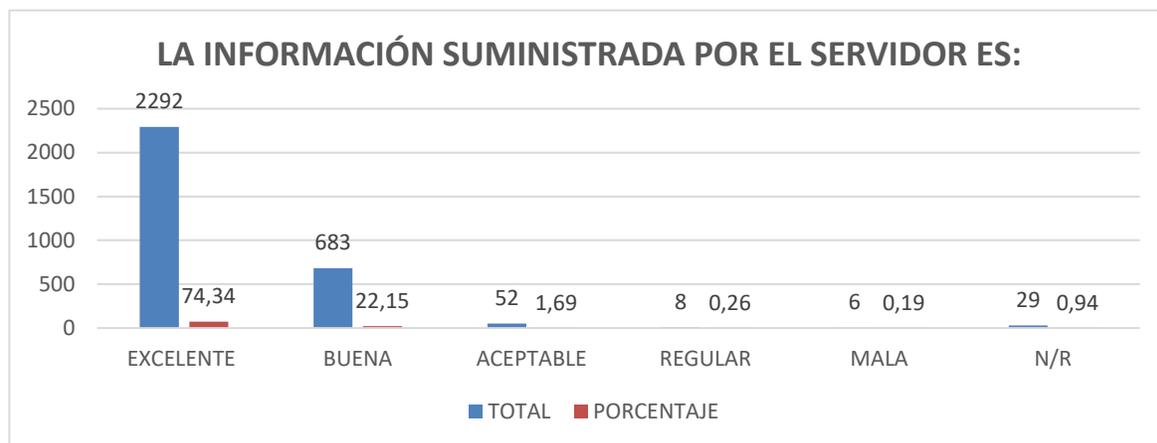
La expedición de la Guía Sanitaria De Movilización Interna (GSMI), es uno de los servicios que más utilizan nuestros usuarios, tal como se refleja en la tabla, lo cual tiene relación con la tendencia mostrada por el Punto de Servicio al Ganadero (PSG), donde se concentra en el Ganadero, como nuestro principal consumidor de servicios, de igual manera sucede con “otro” como Forestales y Movilización Forestal que no se encontraban en el formulario, que reafirma la hipótesis que algunos de los usuarios del Instituto no identifican plenamente la ventanilla de atención con el trámite a realizar, mostrando los demás trámites rangos normales de movimiento.

4. El servidor recibió su trámite o solicitud de manera:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	2288	74,21
BUENA	650	21,08
ACEPTABLE	49	1,59
REGULAR	8	0,26
MALA	8	0,26
N/R	55	1,78



Frente a la pregunta “el Servidor recibió su trámite o solicitud de manera:” el setenta y cuatro por ciento (74%) respondió excelente y el veintiuno (21%) buena, lo que nos muestra un alto grado de satisfacción del usuario del servicio ante el servidor que atendió su solicitud; sin embargo, ocho personas mostraron insatisfacción, en la Gerencia Seccional Norte de Santander, Oficina Local Ocaña, Gerencia Seccional Huila (Neiva), Gerencia Seccional Cesar (no se indica oficina), y Gerencia Seccional Boyacá (Oficina Local Puerto Boyacá), casos específicos que deben ser revisados por esta área en conjunto con las gerencias seccionales implicadas con el objeto de plantear una solución de mejora.

5. El servidor le brindó la información necesaria para adelantar sus trámites o servicios en el ICA de manera:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	2292	74,34
BUENA	683	22,15
ACEPTABLE	52	1,69
REGULAR	8	0,26
MALA	6	0,19
N/R	29	0,94



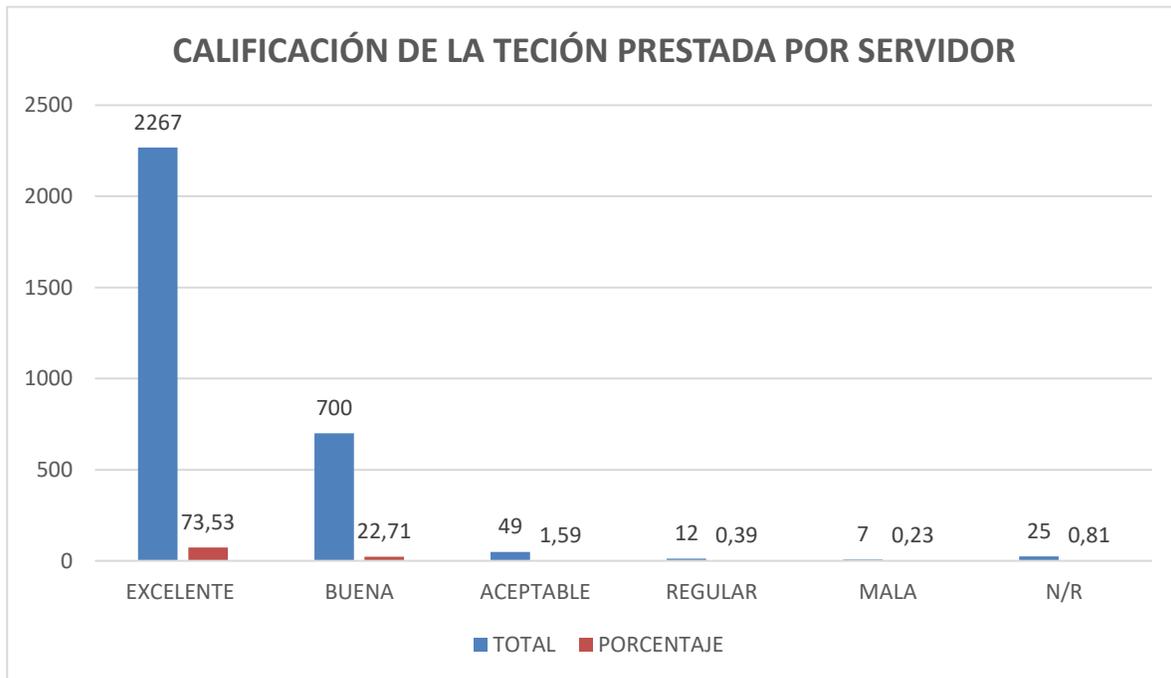
Frente a la pregunta “El servidor le brindó la información necesaria para adelantar sus trámites o servicios en el ICA de manera:” en concordancia con el punto anterior se presenta la misma tendencia, esto es:” el setenta y cuatro por ciento (74%) respondió excelente y el veintidós (22%) buena.

6. El tiempo para ser atendido fue:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	2068	67,08
BUENA	842	27,31
ACEPTABLE	87	2,82
REGULAR	30	0,97
MALA	20	0,65
N/R	24	0,78



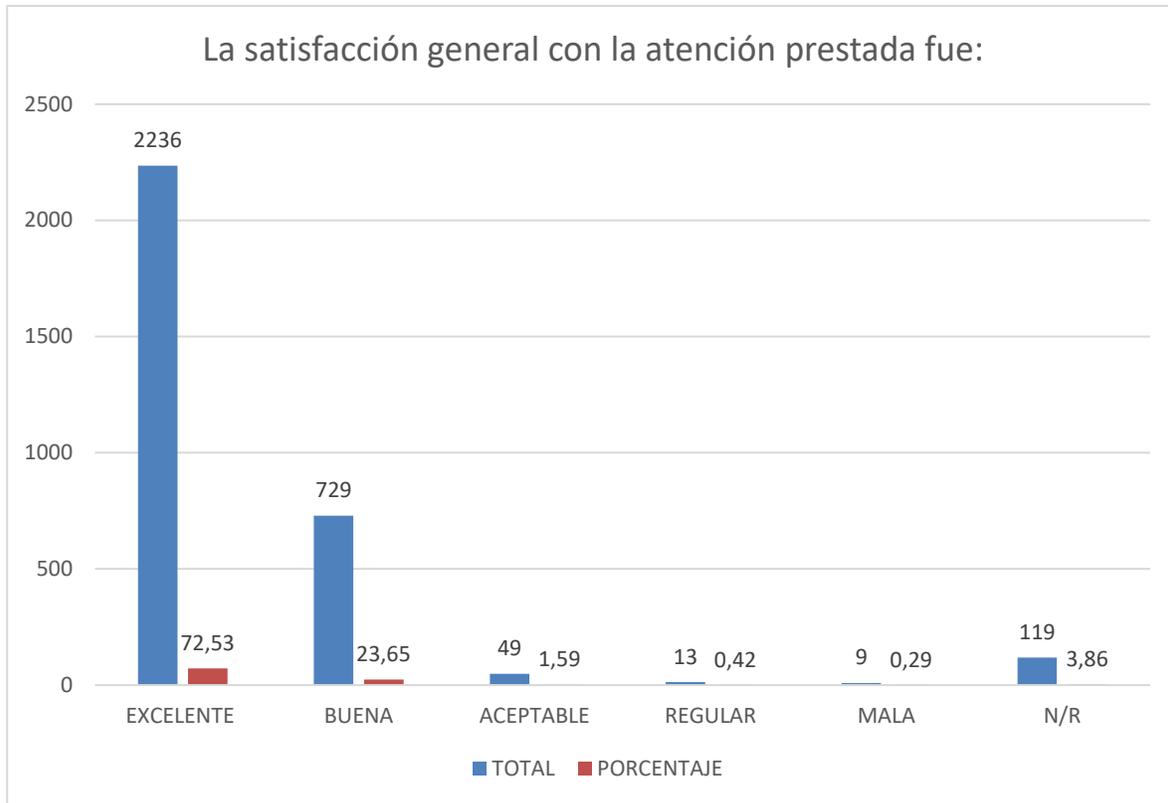
Frente a la pregunta “El tiempo para ser atendido fue:” continua la tendencia de excelente y buena, no obstante, se debe revisar también el rango de respuesta: Aceptable, regular y mala que se observa en menor cantidad.

7. Como califica la atención prestada por nuestro servidor?	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	2267	73,53
BUENA	700	22,71
ACEPTABLE	49	1,59
REGULAR	12	0,39
MALA	7	0,23
N/R	25	0,81



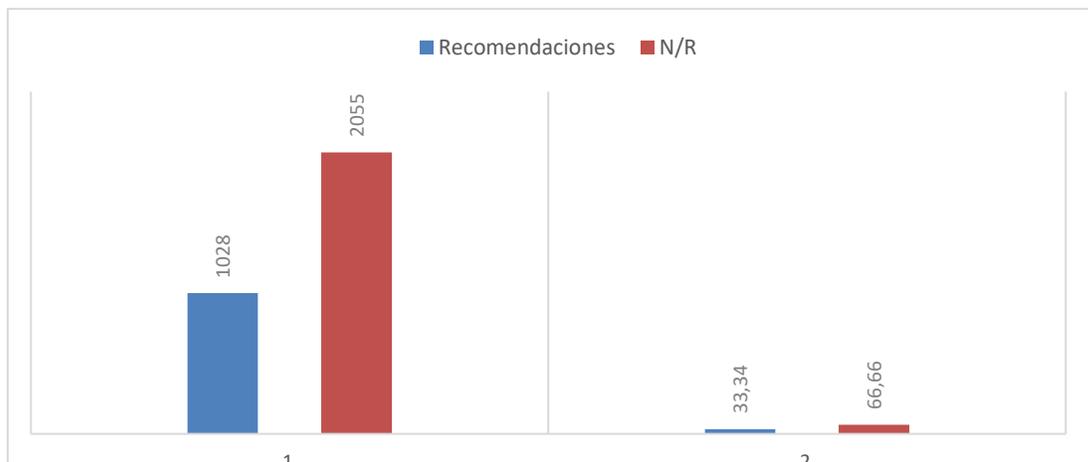
Frente a la pregunta “¿Cómo califica la atención prestada por nuestro servidor?” continúa la tendencia del punto cinco en las respuestas, excelente y bueno, lo que confirma la presencia de la tendencia a un alto grado de satisfacción frente al servidor y el trámite realizado.

8. La satisfacción general con la atención prestada fue:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	2236	72,53
BUENA	729	23,65
ACEPTABLE	49	1,59
REGULAR	13	0,42
MALA	9	0,29
N/R	119	3,86



Frente a la pregunta “¿La satisfacción general con la atención prestada fue?:” el resultado de esta pregunta nos confirma la tendencia de excelente y bueno que se viene presentando para las respuestas ofrecidas por nuestros usuarios desde la pregunta 5; sin embargo, en un porcentaje bajo, se refleja inconformidad en la atención brindada por los funcionarios

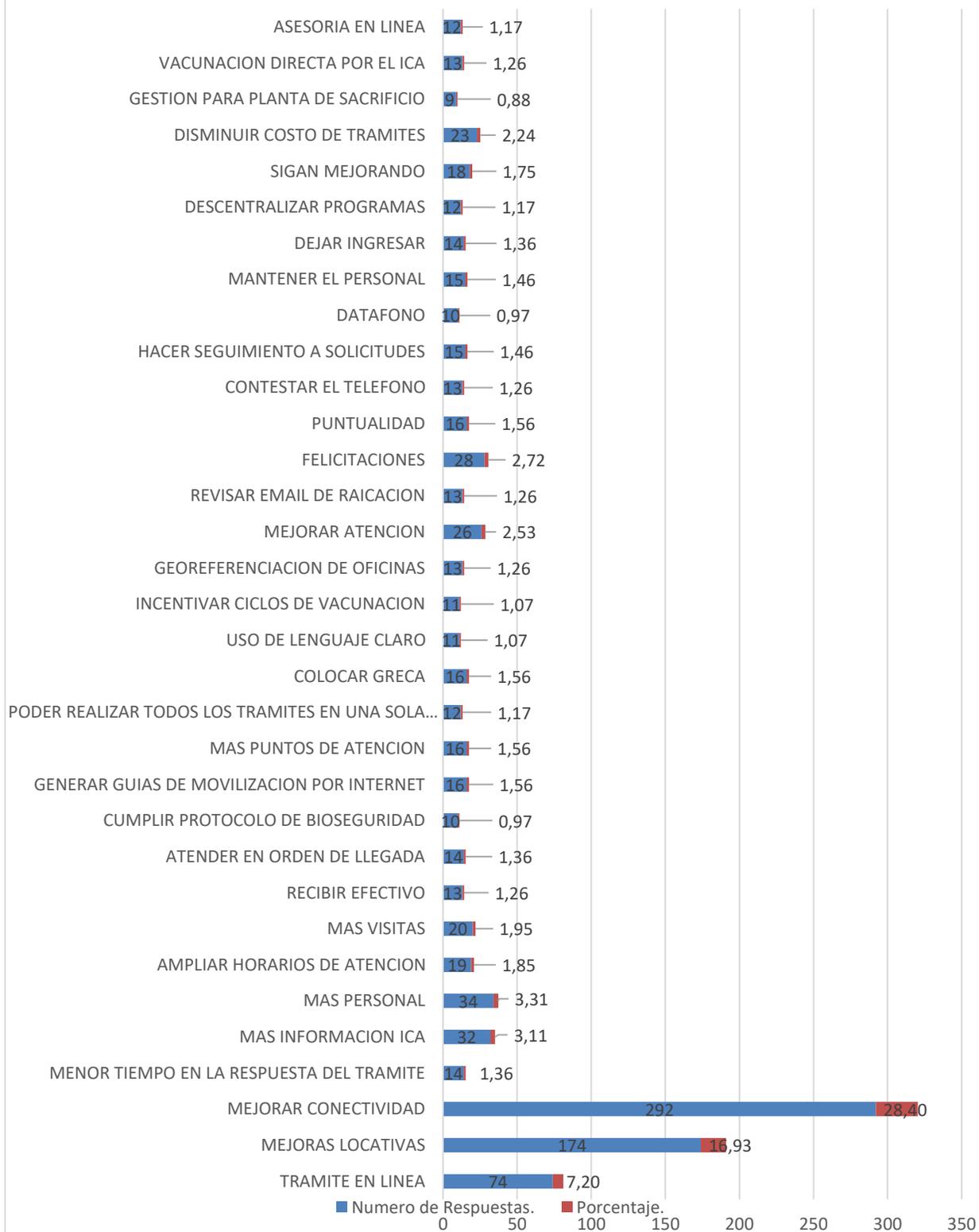
9. Que nos recomienda para mejorar la prestación de nuestros servicios?	TOTAL	PORCENTAJE
RECOMENDACIONES	1028	33,34
N/R	2055	66,66



Frente a la pregunta: “Qué nos recomienda para mejorar la prestación de nuestros servicios?” la no respuesta de un sesenta y seis (66%) por ciento es un indicativo medio de la percepción del grado de mejora que requiere el Instituto, trámite o funcionario; si bien no es determinante, es aconsejable tomar en cuenta las recomendaciones hechas por nuestros usuarios que, relacionadas a continuación, arrojan los siguientes resultados:

RECOMENDACIONES	No. de Respuestas	Porcentaje
TRAMITE EN LÍNEA	74	7,20
MEJORAS LOCATIVAS	174	16,93
MEJORAR CONECTIVIDAD	292	28,40
MENOR TIEMPO EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE	14	1,36
MAS INFORMACIÓN ICA	32	3,11
MÁS PERSONAL	34	3,31
AMPLIAR HORARIOS DE ATENCIÓN	19	1,85
MÁS VISITAS	20	1,95
RECIBIR EFECTIVO	13	1,26
ATENDER EN ORDEN DE LLEGADA	14	1,36
CUMPLIR PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	10	0,97
GENERAR GUÍAS DE MOVILIZACIÓN POR INTERNET	16	1,56
MÁS PUNTOS DE ATENCIÓN	16	1,56
PODER REALIZAR TODOS LOS TRAMITES EN UNA SOLA VISITA	12	1,17
COLOCAR GRECA	16	1,56
USO DE LENGUAJE CLARO	11	1,07
INCENTIVAR CICLOS DE VACUNACIÓN	11	1,07
GEORREFERENCIACIÓN DE OFICINAS	13	1,26
MEJORAR ATENCIÓN	26	2,53
REVISAR EMAIL DE RADICACIÓN	13	1,26
FELICITACIONES	28	2,72
PUNTUALIDAD	16	1,56
CONTESTAR EL TELÉFONO	13	1,26
HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES	15	1,46
DATAFONO	10	0,97
MANTENER EL PERSONAL	15	1,46
DEJAR INGRESAR	14	1,36
DESCENTRALIZAR PROGRAMAS	12	1,17
SIGAN MEJORANDO	18	1,75
DISMINUIR COSTO DE TRAMITES	23	2,24
GESTIÓN PARA PLANTA DE SACRIFICIO	9	0,88
VACUNACIÓN DIRECTA POR EL ICA	13	1,26
ASESORÍA EN LÍNEA	12	1,17

RECOMENDACIONES



Como se puede observar en el cuadro anterior, mejorar la conectividad representa el veintiocho por ciento (28%) de las recomendaciones dadas por nuestros usuarios, si en la misma línea de servicio agregamos trámite en línea, equivalente al siete por ciento (7%), encontramos una necesidad sentida de los usuarios y una ruta en la cual transitar a fin de aumentar su satisfacción y mejorar la calidad de nuestros servicios relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.

Continúa en orden descendente las mejoras locativas, lo que implica inconformidad del usuario frente a la comodidad que brinda el lugar donde se le presta el servicio o adelanta su trámite.

Frente a la sugerencia de más información ICA, esta petición es coherente con lo encontrado en el punto tres de la presente encuesta donde nos muestra que el usuario del ICA, no identifica plenamente la ventanilla de atención con el trámite a realizar, lo cual va en concordancia con la recomendación de que se puedan generar guías de movilización por internet con el uno por ciento, en razón a que esta posibilidad ya existe para nuestros usuarios, quienes al parecer desconocen este servicio.

3. CONCLUSIONES

1. El resultado de la presente encuesta nos permite mejorar la formulación de las preguntas e incluir los trámites y la atención por otros canales diferentes al presencial.
2. El presente ejercicio nos facilita la identificación del ganadero como el cliente número uno del ICA dentro de nuestro grupo de valor, lo que nos lleva a trabajar más de cerca con este usuario, brindando un servicio más eficiente, que se encuentre acorde a sus necesidades.
3. Las oficinas locales son el primer referente del Instituto que tiene el usuario ICA y el punto de mayor atención al ciudadano.
4. Existe un alto grado de satisfacción del usuario ICA frente a los trámites y servicios, así como, frente al funcionario que lo atiende.
5. El usuario del ICA, no identifica plenamente la ventanilla de atención en el punto de servicio con el trámite a realizar.
6. Se requiere un esfuerzo del Instituto para mejorar las condiciones de infraestructura, conectividad y ampliación de trámites en línea.

4. RECOMENDACIONES

1. Identificado el ganadero como principal cliente del ICA, se requiere la información sobre las organizaciones sociales, académicas, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros grupos de interés del sector ganadero de manera que puedan ser caracterizados, consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñe dentro de la estrategia.
2. La identificación del ganadero como principal cliente del ICA, permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados.
3. En las oficinas locales del ICA, debe primar el conocimiento del portafolio de servicios del Instituto, para que con un lenguaje claro y acorde al territorio se oriente al ciudadano sobre el trámite a realizar, sus requisitos, costos y tiempos cuando éstos sean presenciales; de igual manera se requiere facilitar equipos y acompañamiento en el evento de un trámite virtual cuando el usuario no cuente con los medios tecnológicos y de conocimiento para adelantarlos individualmente.
4. Es imperativo identificar el tipo de lenguaje a utilizar en la interacción del ICA con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, el cual debe adaptarse teniendo en cuenta el contexto, nivel de escolaridad y condiciones particulares de los interlocutores y el territorio, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos.
5. Socializar los resultados de la presente encuesta con las gerencias seccionales, Oficina asesora de planeación y Oficina de Tecnologías de la información tendiente a que por parte de cada una se establezca un plan o cronograma de trabajo que propenda por la mejora de las debilidades encontradas y el fortalecimiento de los aspectos positivos reflejados en las encuestas tabuladas.
6. Dentro de las sugerencias efectuadas por los ciudadanos, se encuentra la de mejorar la conectividad, por lo cual, es importante establecer estrategias de articulación en pro de trabajar este aspecto con la OTI.