



**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ENCUESTA ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO
INFORME CONSOLIDADO 2022-2**

Introducción

Con el fin de dar a conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Instituto Colombiano Agropecuario ICA así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con la entidad y, tendientes a medir la percepción que tienen los usuarios frente a la atención prestada a través del canal presencial, el Grupo de Atención al Ciudadano ha puesto a disposición de la ciudadanía la forma 4-1268 correspondiente a la Encuesta de Atributos del Buen Servicio. Esta encuesta es la única herramienta y/o mecanismo que permitirá de manera periódica detectar y analizar las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor a fin de mejorar su satisfacción en la atención del canal presencial.

En el periodo comprendido de octubre y noviembre se ha solicitado a nuestros usuarios a nivel Nacional en los diferentes puntos de atención presencial diligenciar la forma antes mencionada (4-1268) para la evaluación de los servidores públicos que tienen contacto directo con el usuario.

Esta fuente de información será el insumo para contribuir con la medición del Código de integridad y realizar seguimiento a las metas Institucionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se enumeran algunos de los atributos del buen servicio que se contemplan en nuestro Protocolo de Atención al Ciudadano el cual puede ser consultado en el siguiente enlace.

<https://www.ica.gov.co/atencion-al-ciudadano/protocolo-de-atencion-al-ciudadano>

- ✓ **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✓ **Amable:** Cortés y sincero.
- ✓ **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** De calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el cliente.
- ✓ **Efectivo:** Resuelve lo pedido de fondo.

El Servidor público y/o contratista del ICA debe informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para la atención de las peticiones, conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno, seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar ante alguna dificultad para responder por falta de información o alguna inconsistencia.

Es importante para el Instituto contar con personal 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 grupos de valor en particular, se convierte en un elemento fundamental para generar los cambios que se requieran al interior de la entidad y de nuestros servidores públicos.

Con los resultados de este segundo ejercicio, el Grupo de Atención al Ciudadano pretende identificar las falencias en la atención a los ciudadanos que acuden a los servicios y trámites que el ICA como autoridad sanitaria y fitosanitaria del sector agropecuario colombiano les ofrece y crear estrategias para garantizar procesos de calidad en busca de la satisfacción de las expectativas de los usuarios que generen confianza y crecimiento al sector agropecuario del país.

De igual manera, permite hacer un análisis de las debilidades en la prestación del servicio observar las fortalezas del relacionamiento del ciudadano con el Estado, así como, la participación y compromiso de nuestro servidor público, oficina local, gerencia seccional, gerenciatécnica 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, recomendaciones y acciones orientadas a mejorar la atención de nuestros grupos de valor.

Un servicio de calidad en el ICA debe cumplir con la expectativa generada por el usuario respecto a la forma en que espera ser atendido por el servidor público.

Objetivo

- Medir el grado de satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor frente al servicio prestado por los servidores del ICA a través del canal presencial.
- Analizar los resultados obtenidos frente a la opinión que tiene la ciudadanía y grupos de valor en su visita a los diferentes puntos de atención presencial a nivel nacional y generar informe.

Resultados generales

A continuación, se detalla la información obtenida.

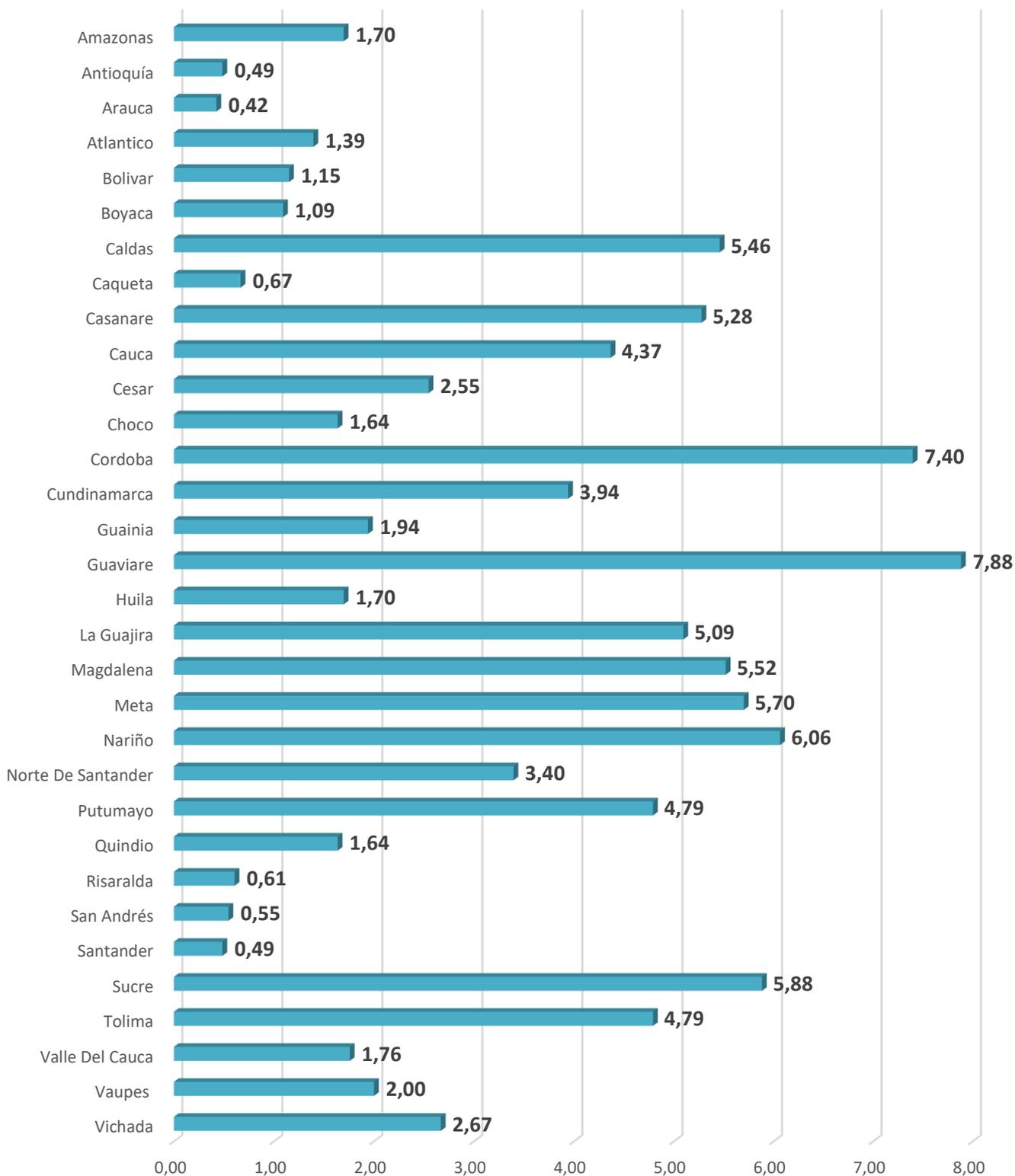
La Encuesta de Atributos del Buen Servicio, fue aplicada de manera física en Oficinas Nacionales en las (32) treinta y dos Gerencias Seccionales. El número total de interacciones fue de (1649) mil seiscientos cuarenta y nueve.



PARTICIPACION POR GERENCIA SECCIONAL		
SECCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
Amazonas	28	1,70
Arauca	7	0,42
Antioquía	8	0,49
Atlántico	23	1,39
Bolívar	19	1,15
Boyacá	18	1,09
Caldas	90	5,46
Caquetá	11	0,67
Casanare	87	5,28
Cauca	72	4,37
Cesar	42	2,55
Choco	27	1,64
Córdoba	122	7,40
Cundinamarca	65	3,94
Guainía	32	1,94
Guaviare	130	7,88
Huila	28	1,70
La Guajira	84	5,09
Magdalena	91	5,52
Meta	94	5,70
Nariño	100	6,06
Norte De Santander	56	3,40
Putumayo	79	4,79
Quindío	27	1,64
Risaralda	10	0,61
San Andrés	9	0,55
Santander	8	0,49
Sucre	97	5,88
Tolima	79	4,79
Valle Del Cauca	29	1,76
Vaupés	33	2,00
Vichada	44	2,67
<u>Total</u>	<u>1649</u>	<u>100</u>



PARTICIPACION POR GERENCIA SECCIONAL PORCENTAJE



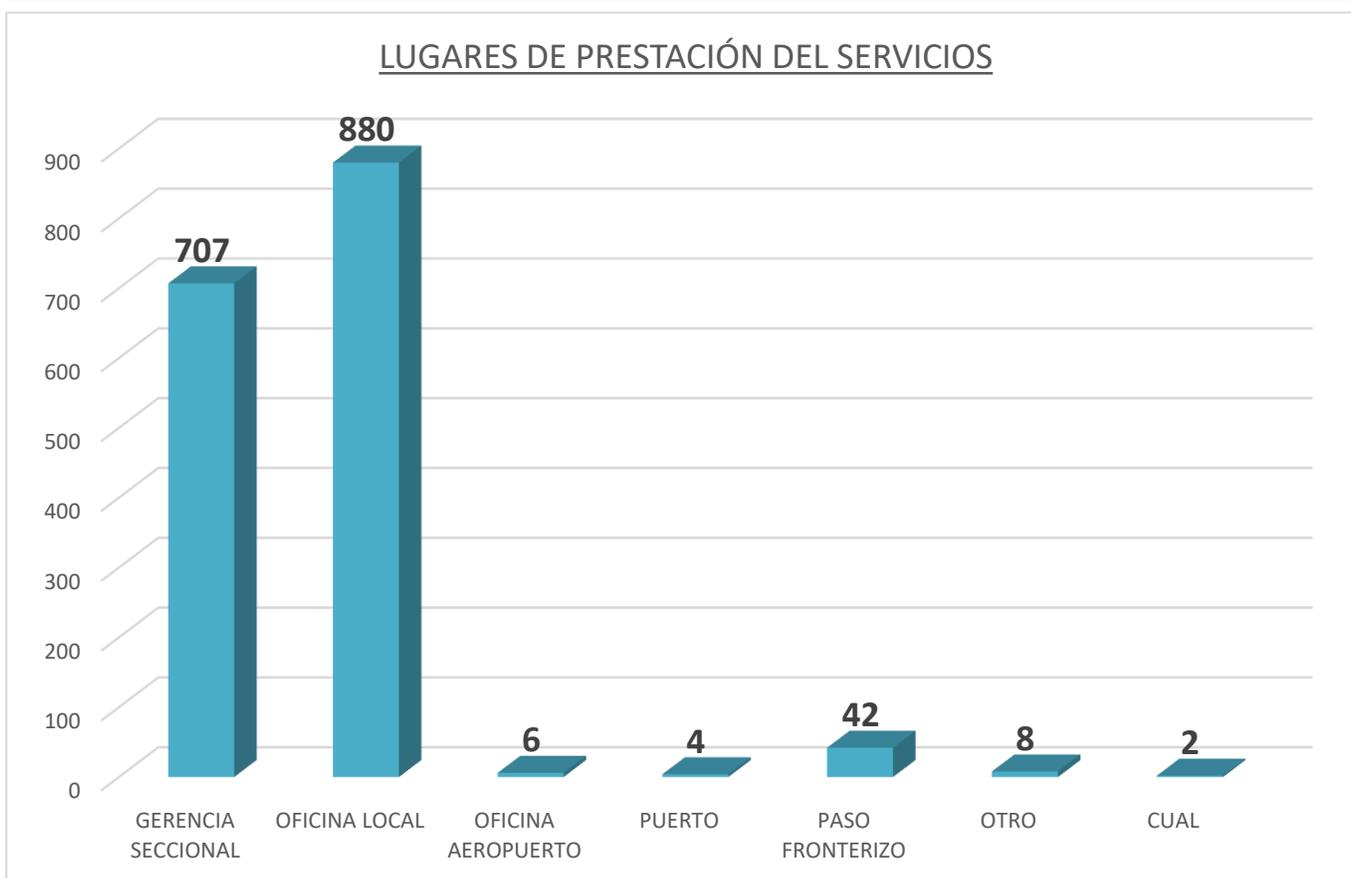


Las particularidades culturales del territorio, la población, los puntos de atención de cada Gerencia Seccional, el acceso de los usuarios a dichos puntos etc., influyen de manera directa en la cantidad de encuestas aplicadas y la información contenida en ellas este, se convierte en insumo para mejorar nuestra atención.

Un número más estandarizado en la cantidad de encuestas aplicadas nos permitirá dar mayor seguridad a las tendencias que muestran los resultados del presente ejercicio, que se relacionan a continuación:

Item 1: Señale el lugar de visita en donde le prestaron el servicio

1.Señale el lugar de visita en donde le prestaron el servicio	TOTAL	PORCENTAJE
GERENCIA SECCIONAL	707	42,87
OFICINA LOCAL	880	53,37
OFICINA AEROPUERTO	6	0,36
PUERTO	4	0,24
PASO FRONTERIZO	42	2,55
OTRO	8	0,49
CUAL	2	0,12



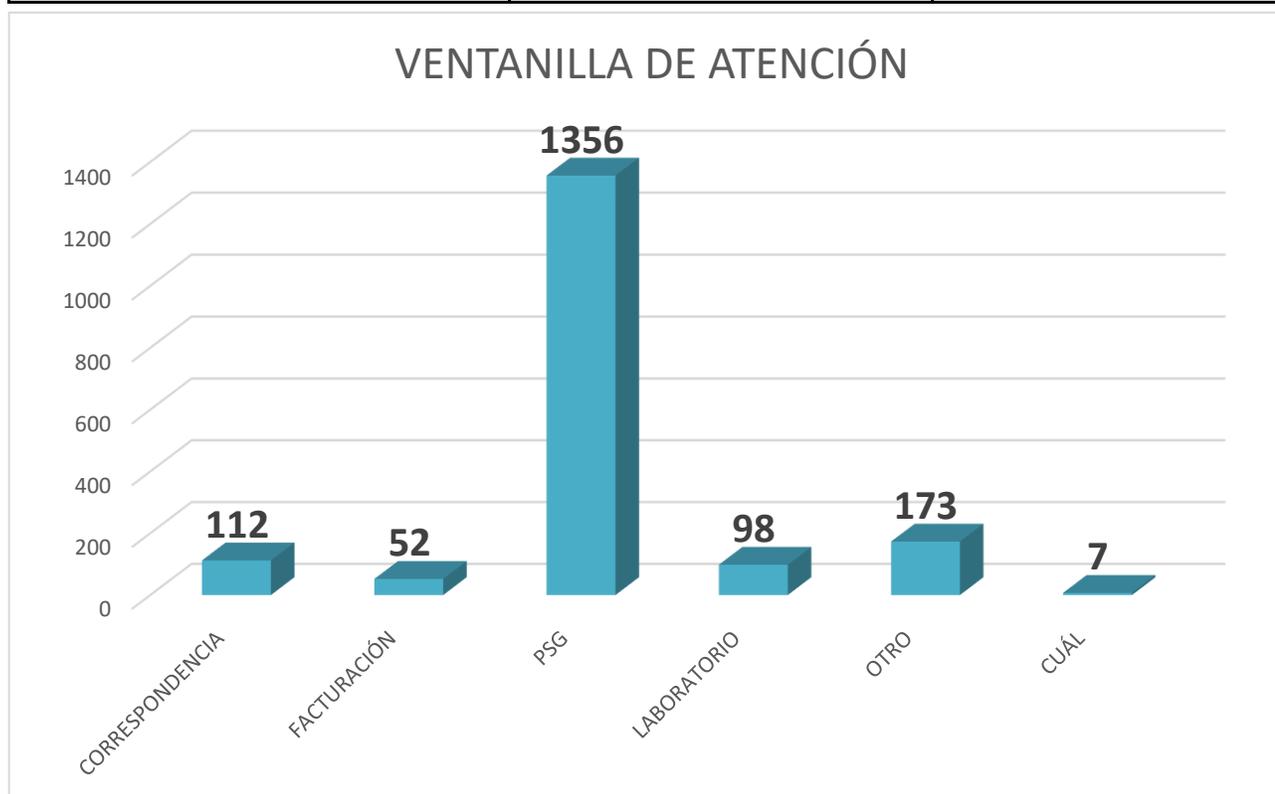


Las Oficinas locales de las Gerencias Seccionales son los lugares a donde los usuarios acuden con mayor frecuencia, esto en razón a la proximidad del lugar donde requieren mayor acompañamiento y asesoría para realizar sus trámites.

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 realizan visitas técnicas. 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.

Item 2: Indique la ventanilla en la que fue entendido

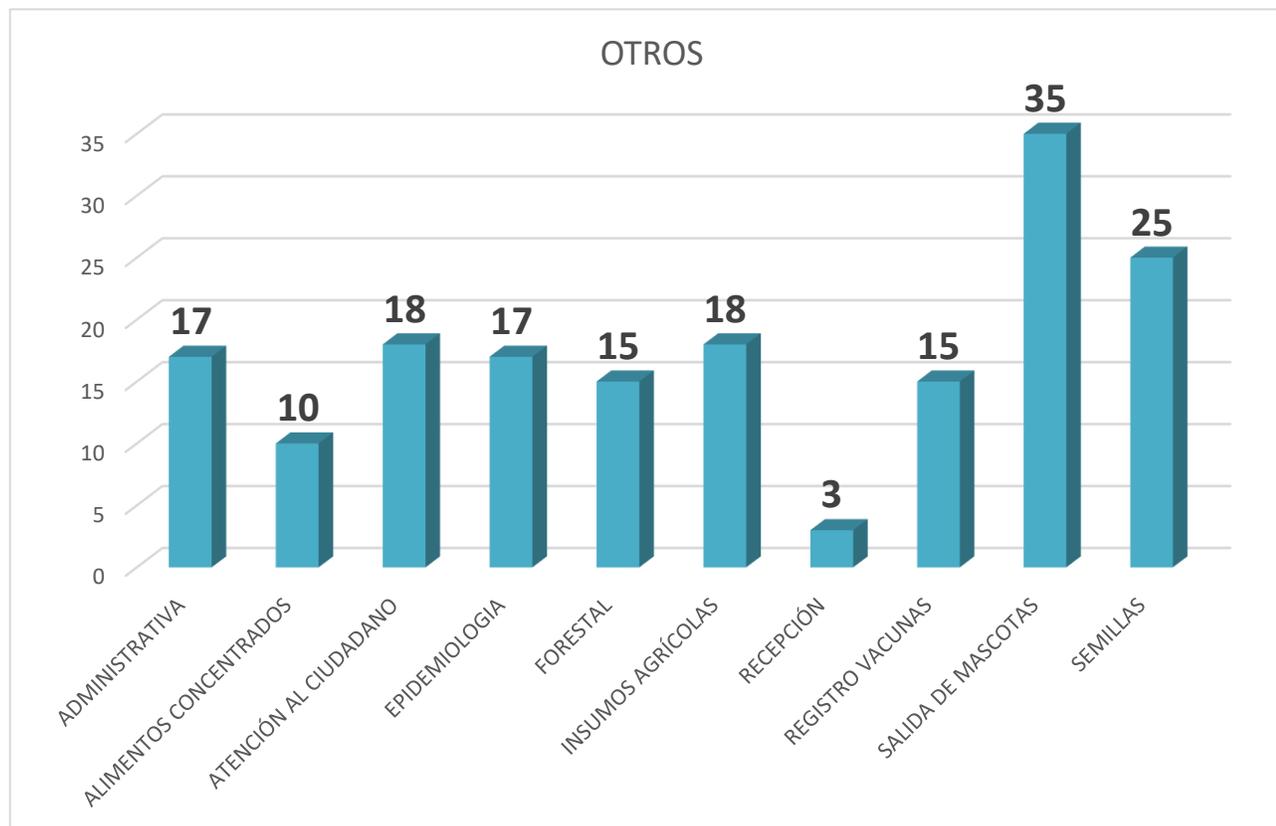
2. Indique la ventanilla en la que fue entendido	<u>TOTAL</u>	<u>PORCENTAJE</u>
CORRESPONDENCIA	112	6,23
FACTURACIÓN	52	2,89
PSG	1356	75,42
LABORATORIO	98	5,45
OTRO	173	9,62
CUÁL	7	0,39





La ventanilla de Punto de Servicio al Ganadero (PSG), representa cerca del setenta y cinco por ciento (75%) 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 nueve por ciento (9%), lo que indica que algunos de los usuarios del Instituto no identifican plenamente la ventanilla de atención con el trámite a realizar; alimentos concentrados, epidemiología, forestal, insumos agrícolas, recepción, registro de vacunación, unos de los más altos que se han destacado con un (20%) es salida de mascotas y un (14%) sobre semillas.

VENTANILLA EN QUE FUE ATENDIDO (OTRO)	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	17	9,83
ALIMENTOS CONCENTRADOS	10	5,78
ATENCIÓN AL CIUDADANO	18	10,40
EPIDEMIOLOGIA	17	9,83
FORESTAL	15	8,67
INSUMOS AGRÍCOLAS	18	10,40
RECEPCIÓN	3	1,73
REGISTRO VACUNAS	15	8,67
SALIDA DE MASCOTAS	35	20,23
SEMILLAS	25	14,45



Al evaluar la ventanilla en la que fue atendido el usuario y encontrar un número significativo de

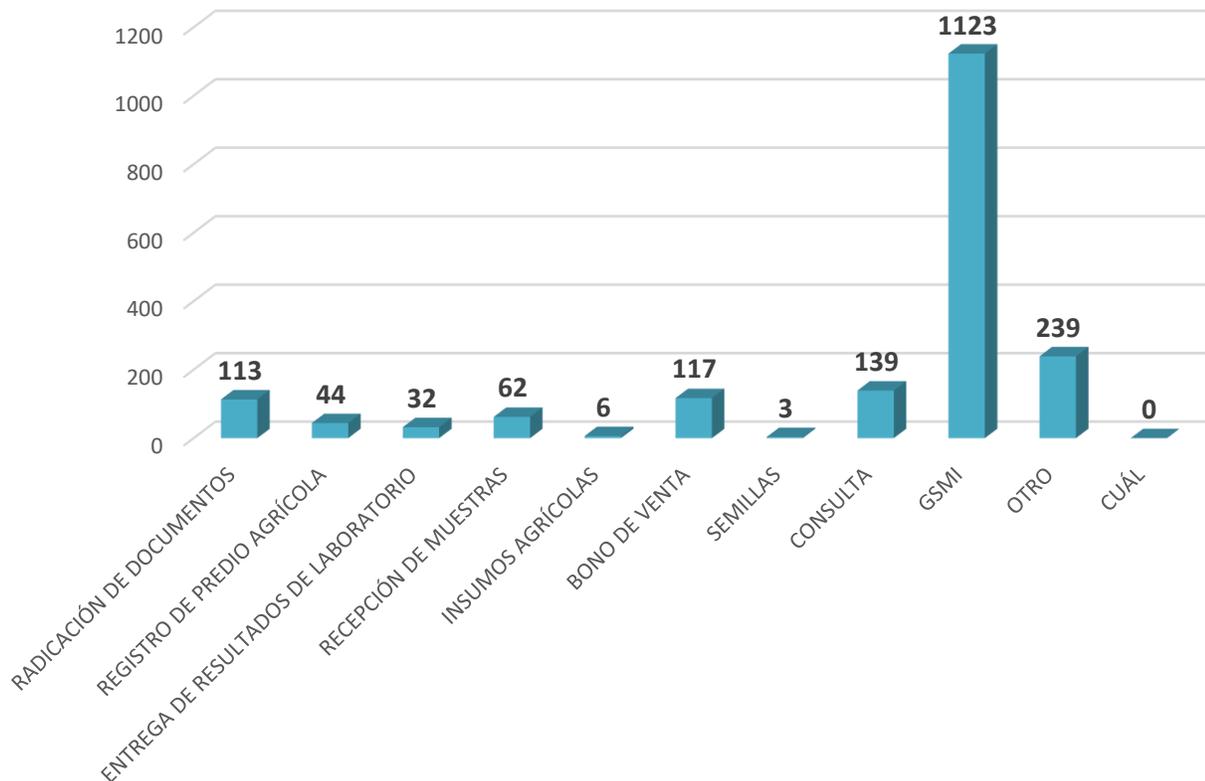


respuestas con el calificativo de “otro” se analiza que el usuario no identifica de manera clara el trámite que realiza en la entidad, lo que genera confusión para el usuario al momento de responder dado que no relaciona claramente el trámite a realizar con la ventanilla correspondiente; de igual manera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

Item 3: El trámite realizado fue (Descripción del trámite adelantado)

3. El trámite realizado fue:	TOTAL	PORCENTAJE
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	113	6,02
REGISTRO DE PREDIO AGRÍCOLA	44	2,34
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO	32	1,70
RECEPCIÓN DE MUESTRAS	62	3,30
INSUMOS AGRÍCOLAS	6	0,32
BONO DE VENTA	117	6,23
SEMILLAS	3	0,16
CONSULTA	139	7,40
GSMI	1123	59,80
OTRO	239	12,73
CUÁL	0	0,00

TRAMITES REALIZADOS

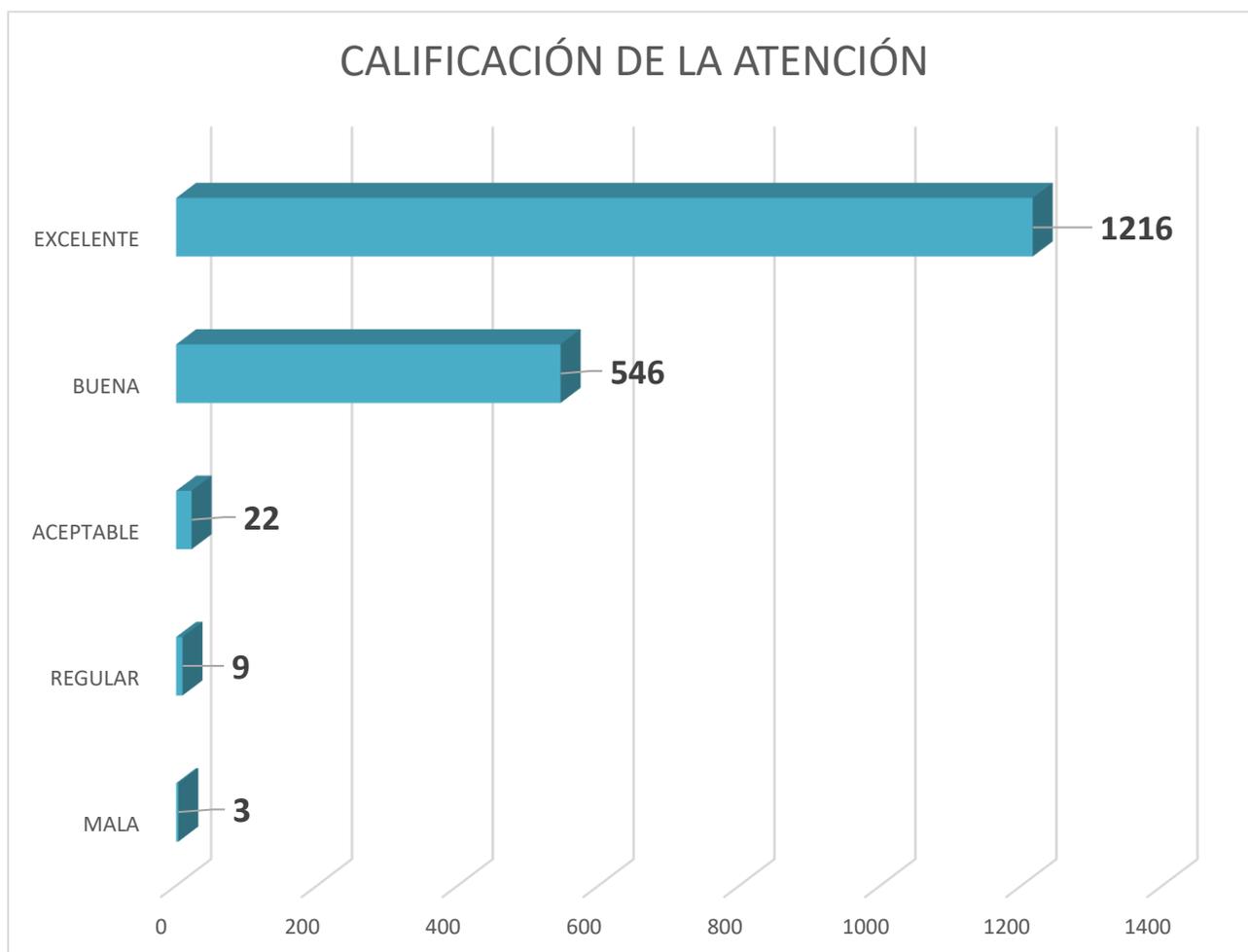




La expedición de la Guía Sanitaria De Movilización Interna (GSMI), es uno de los servicios que más utilizan nuestros usuarios, tal como se refleja en la tabla (1123), lo cual tiene relación con la tendencia mostrada por el Punto de Bonos de Ventas (117), donde se concentra en el Ganadero, como nuestro 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.

Item 4: El servidor recibió su trámite o solicitud de manera:

4. El servidor recibió su trámite o solicitud de manera:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1216	67,71
BUENA	546	30,40
ACEPTABLE	22	1,22
REGULAR	9	0,50
MALA	3	0,17

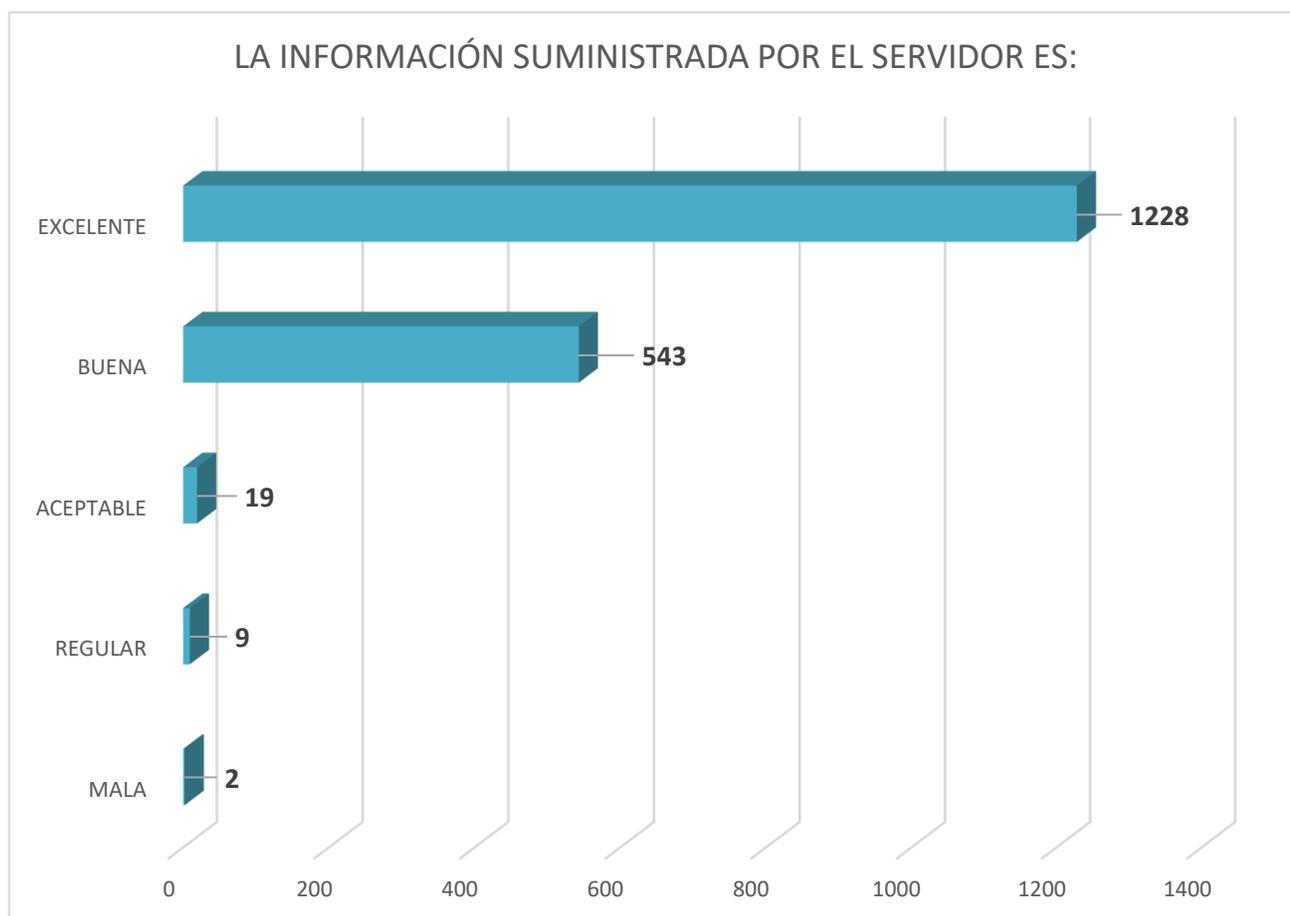




Frente a la pregunta “el Servidor recibió su trámite o solicitud de manera:” el sesenta y siete por ciento (67%) respondió excelente y el treinta por ciento (30%) buena, lo que nos muestra un alto grado de satisfacción del usuario frente al servidor que atendió su solicitud; sin embargo, nueve personas mostraron insatisfacción, en la Gerencia Seccional de Arauca, Gerencia Seccional Antioquia, Gerencia Seccional Boyacá, Gerencia Seccional Guainía y Gerencia Seccional de la Guajira, 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.

Item 5: El servidor le brindó la información necesaria para adelantar sus trámites o servicios en el ICA de manera:

5. El servidor le brindó la información necesaria para adelantar sus trámites o servicios en el ICA de manera:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1228	68,18
BUENA	543	30,15
ACEPTABLE	19	1,05
REGULAR	9	0,50
MALA	2	0,11

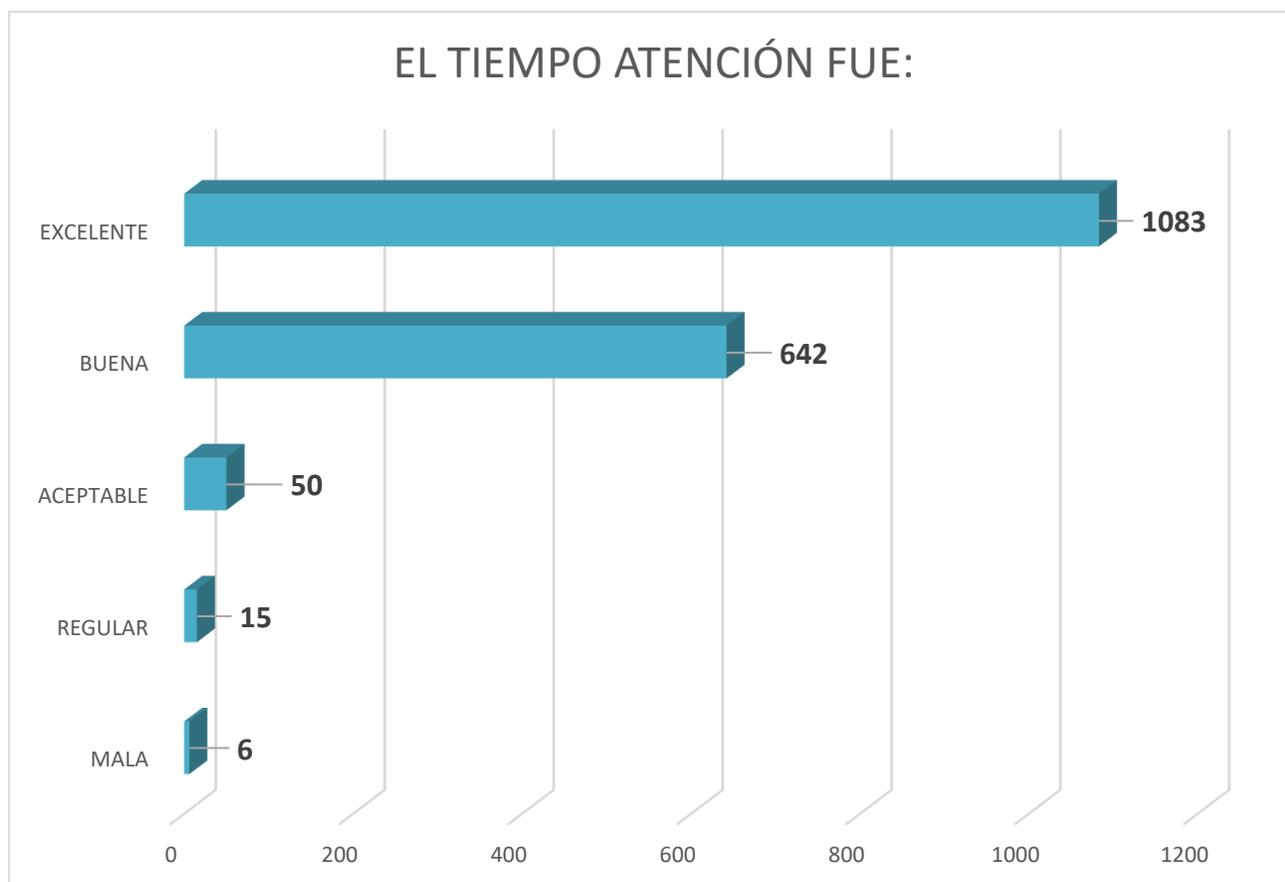




Frente a la pregunta “El servidor le brindó la información necesaria para adelantar sus trámites o servicios en el ICA de manera:” en concordancia con el punto anterior se presenta la misma tendencia, esto es: el sesenta y ocho por ciento (68%) con el promedio de 1228 usuarios que respondieron excelente y el treinta por ciento (30%) buena.

Item 6: El tiempo para ser atendido fue

6. El tiempo para ser atendido fue:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1083	60,30
BUENA	642	35,75
ACEPTABLE	50	2,78
REGULAR	15	0,84
MALA	6	0,33

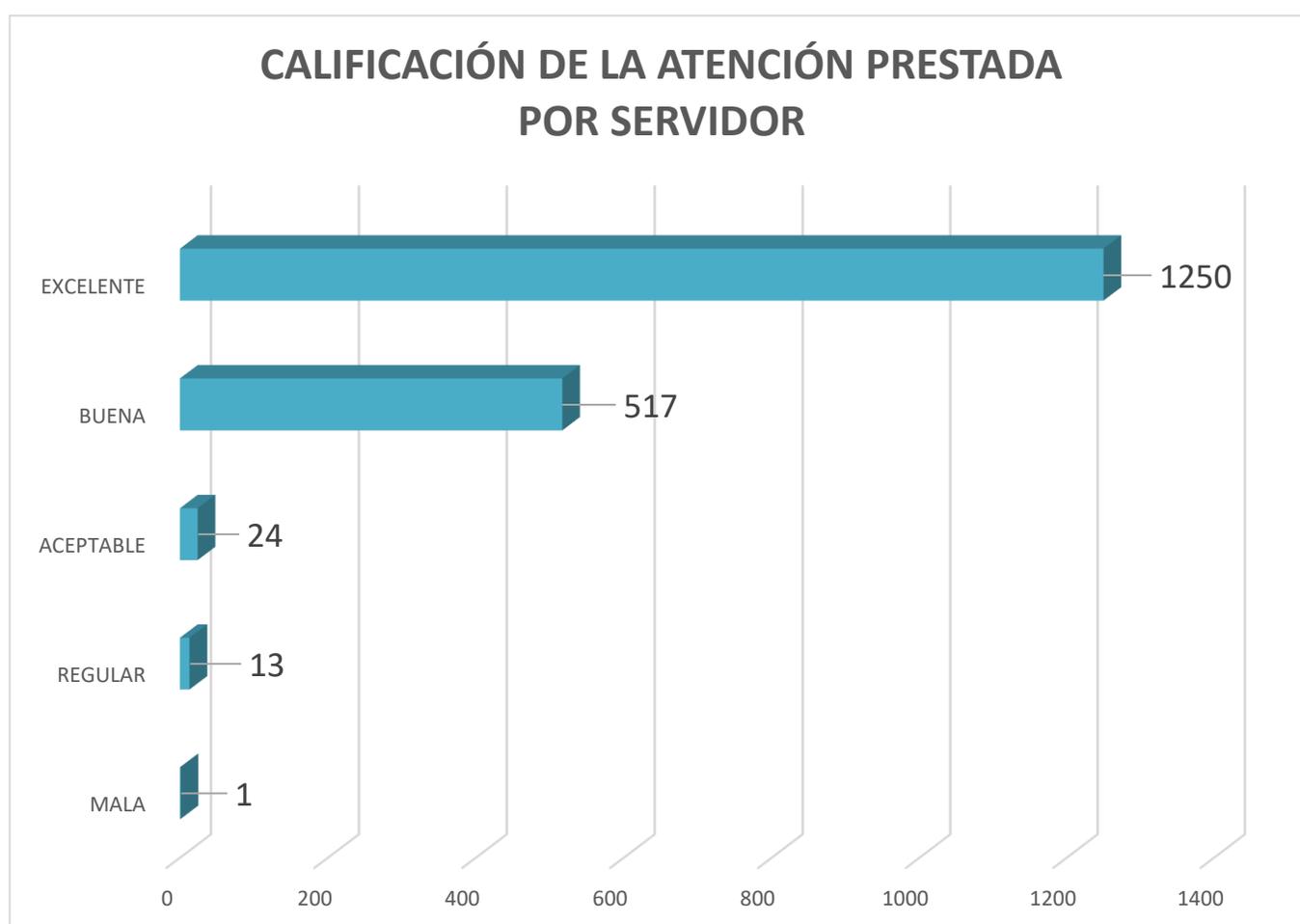


Frente a la pregunta “El tiempo para ser atendido fue:” continua la tendencia de excelente (60,30) y buena (35,75),no obstante, se debe revisar también el rango de respuesta: Aceptable, regular y mala que se observa en menor cantidad.



Item 7: Como califica la atención prestada por nuestro servidor?

7. Como califica la atención prestada por nuestro servidor?	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1250	69,25
BUENA	517	28,64
ACEPTABLE	24	1,33
REGULAR	13	0,72
MALA	1	0,06

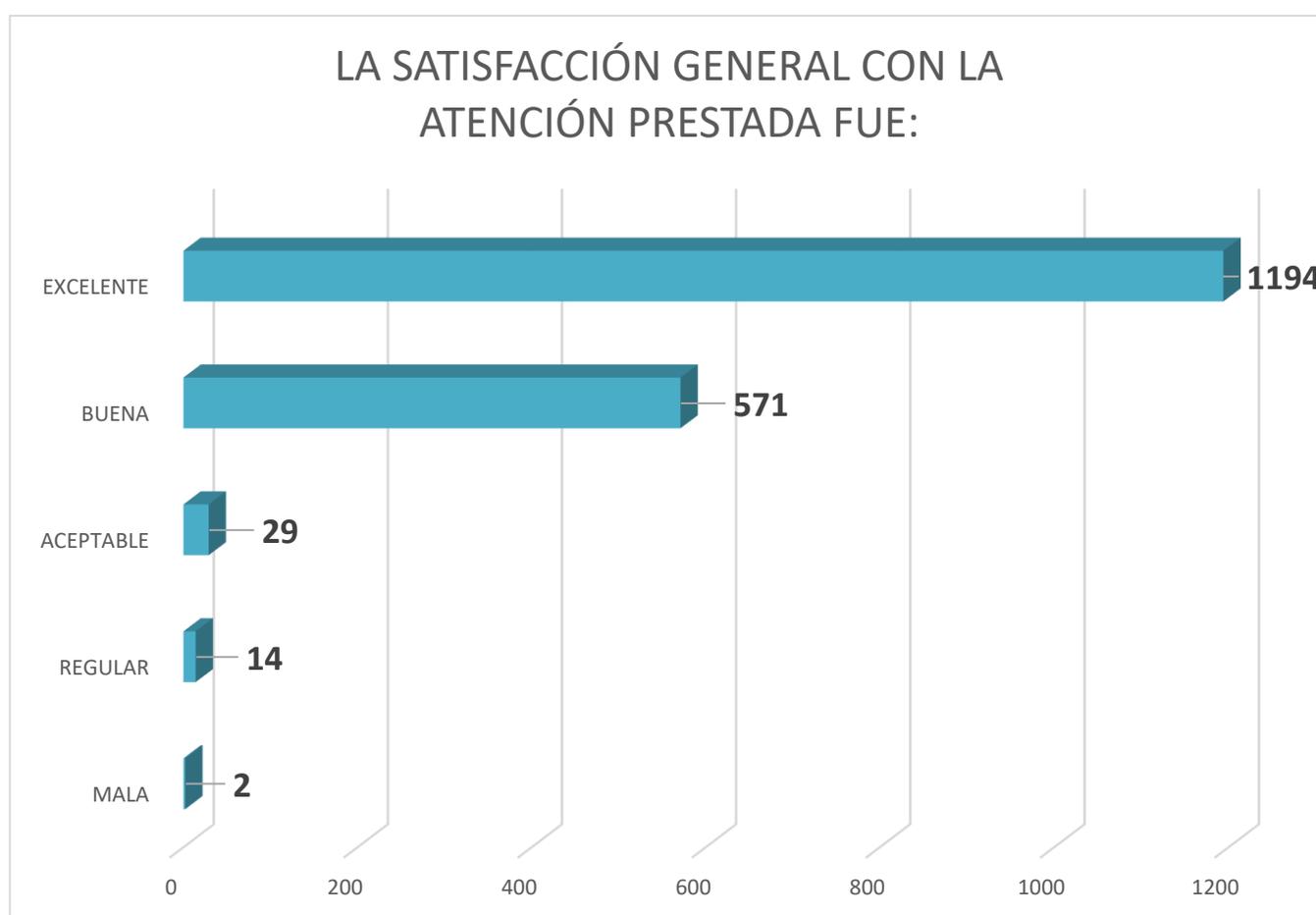


Frente a la pregunta “¿Cómo califica la atención prestada por nuestro servidor?” continúa la tendencia del punto cinco en las respuestas, excelente y bueno, lo que confirma la presencia de la tendencia a un alto grado de satisfacción frente al servidor y el trámite realizado.



Item 8: La satisfacción general con la atención prestada fue:

8. La satisfacción general con la atención prestada fue:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1194	65,97
BUENA	571	31,55
ACEPTABLE	29	1,60
REGULAR	14	0,77
MALA	2	0,11



Frente a la pregunta “¿La satisfacción general con la atención prestada fue?:” el resultado a esta pregunta nos confirma que la entidad tiene una buena imagen entre la ciudadanía lo cual se evidencia claramente por los porcentajes en la tendencia de excelente y bueno que se viene presentando para las respuestas ofrecidas por nuestra ciudadanía y grupos de valor desde la pregunta 5.



Item 9: Que nos recomienda para mejorar la prestación de nuestros servicios?

9. Que nos recomienda para mejorar la prestación de nuestros servicios?	TOTAL	PORCENTAJE
RECOMENDACIONES	511	30,99
N/R	1138	69,01



Frente a la pregunta: “Qué nos recomienda para mejorar la prestación de nuestros servicios?” la no respuesta de un sesenta y cuatro por ciento (64%) 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
AMPLIAR HORARIOS DE ATENCIÓN	5	0,69
ASESORÍA EN LÍNEA	11	1,52
ATENDER EN ORDEN DE LLEGADA	21	2,91
COLOCAR GRECA	7	0,97
CONTESTAR EL TELÉFONO	32	4,43
CUMPLIR PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	6	0,83
FELICITACIONES	18	2,49
GENERAR GUÍAS DE MOVILIZACIÓN POR INTERNET	19	2,63
GEORREFERENCIACIÓN DE OFICINAS	4	0,55
INCENTIVAR CICLOS DE VACUNACIÓN	12	1,66
MÁS PERSONAL	38	5,26
MÁS PUNTOS DE ATENCIÓN	15	2,08
MEJORAR ATENCIÓN	7	0,97
MEJORAR CONECTIVIDAD	155	21,47
MEJORAS LOCATIVAS	250	34,63
MENOR TIEMPO EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE	10	1,39
SIGAN MEJORANDO	7	0,97
TRAMITE EN LÍNEA	98	13,57
USO DE LENGUAJE CLARO	7	0,97



Como se puede observar en el cuadro anterior, tener presente las mejoras locativas representa el treinta y cuatro por ciento (34%) de las recomendaciones dadas por nuestros usuarios, si en la misma línea de servicio agregamos trámite en línea, equivalente al trece por ciento (13%), 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.

Conclusiones y recomendaciones

- ✓ Existe un alto grado de satisfacción del usuario frente a la atención brindada a través del canal presencial dispuesto por el ICA en todo el territorio.
- ✓ A nivel nacional y con la muestra encuestada se evidencia que el primer referente que tiene el usuario ICA y el punto de mayor atención al ciudadano son las oficinas locales
- ✓ Dentro de nuestros grupos de valor se destaca la participación activa del ciudadano ganadero de acuerdo a los resultados arrojados en las encuestas de los PSG.
- ✓ Se requiere un esfuerzo del Instituto para mejorar las condiciones de infraestructura, conectividad y ampliación de trámites en línea.
- ✓ 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.

Las sugerencias de los ciudadanos respecto al servicio ofrecido por la entidad de manera unificada son las siguientes:

1. Mejoras locativas
2. Mejorar conectividad
3. Trámite en línea
4. Más personal
5. Contestar el teléfono
6. Atender en orden de llegada
7. Generar guías de movilización por internet
8. Felicitaciones
9. Más puntos de atención
10. Incentivar ciclos de vacunación
11. Asesoría en línea
12. Menor tiempo en la respuesta del trámite
13. Colocar greca
14. Mejorar atención
15. Sigamos mejorando
16. Uso de lenguaje claro
17. Cumplir protocolo de bioseguridad
18. Ampliar horarios de atención
19. Georreferenciación de oficinas

Subgerencia Administrativa y Financiera

Grupo Atención al Ciudadano

Noviembre 30/2022