



RESULTADOS ENCUESTA

2024

Segundo
Semestre



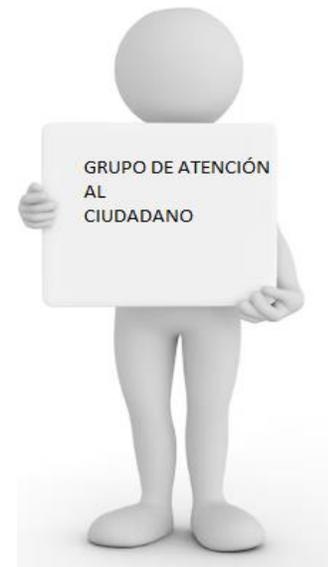
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – CALIDAD DEL SERVICIO 2024

Metodología de recolección de información

- ❖ En línea con el compromiso institucional de adoptar la iniciativa "cero papel", se ha desarrollado un formulario de evaluación que constituye una herramienta clave: la encuesta de satisfacción del usuario en relación con la calidad del servicio. Este formulario se encuentra integrado en el menú de atención y servicio al público, específicamente en la sección dedicada a las encuestas ciudadanas, y está disponible en los micrositos correspondientes a los distintos canales de atención e interacción con la ciudadanía.
- ❖ La difusión de esta encuesta, cuyo objetivo es evaluar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado, ha sido extensa, tanto a través del sitio web oficial como mediante el envío de correos electrónicos a los ciudadanos que realizan trámites o solicitudes.



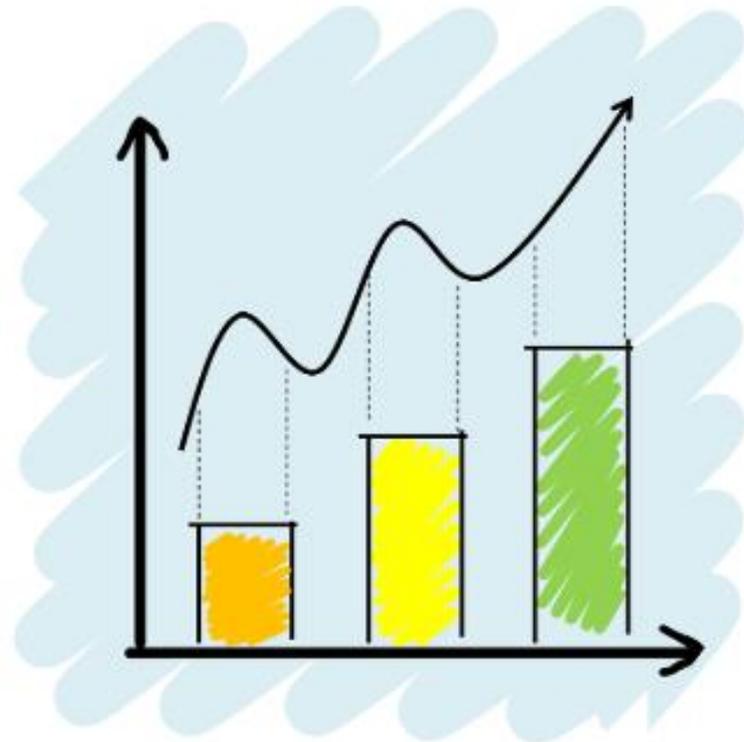
INTRODUCCIÓN

La evaluación continua de los servicios ofrecidos por el ICA se realiza a través de la recolección de opiniones de nuestros grupos de interés y valor. Este enfoque no solo nos permite conocer, sino también entender a fondo las percepciones de los usuarios. La información recopilada es clave para mantener y mejorar constantemente la calidad de nuestros servicios, garantizando que se brinden de manera confiable, innovadora y eficiente para el ciudadano.

La recopilación y tabulación de estas opiniones se llevó a cabo utilizando la herramienta Excel. En el marco de esta evaluación, se obtuvieron **3158 encuestas en línea**, cuyos resultados se detallan y analizan a continuación, ofreciendo una visión clara sobre la retroalimentación recibida.

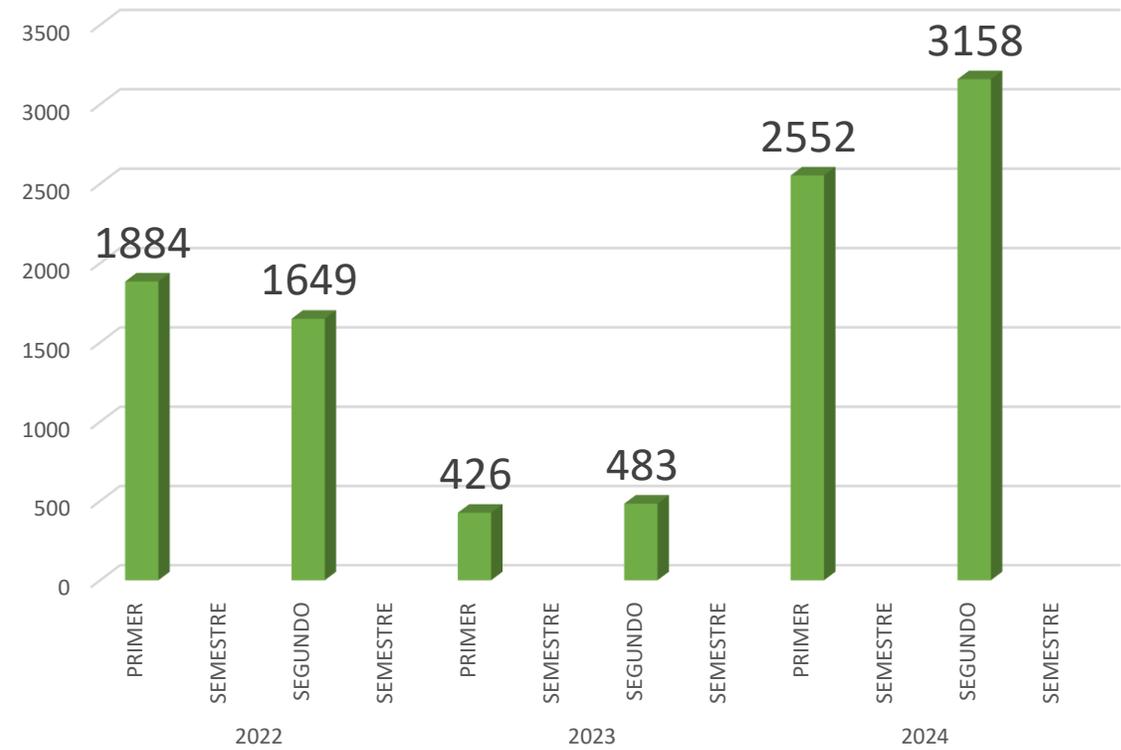


Resultados obtenidos Aplicación Encuesta 2do. Semestre 2024



ENCUESTA ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO - HISTORICO ULTIMOS AÑOS

AÑOS	PERIODOS	ENCUESTAS
2022	PRIMER SEMESTRE	1884
	SEGUNDO SEMESTRE	1649
2023	PRIMER SEMESTRE	426
	SEGUNDO SEMESTRE	483
2024	PRIMER SEMESTRE	2552
	SEGUNDO SEMESTRE	3158

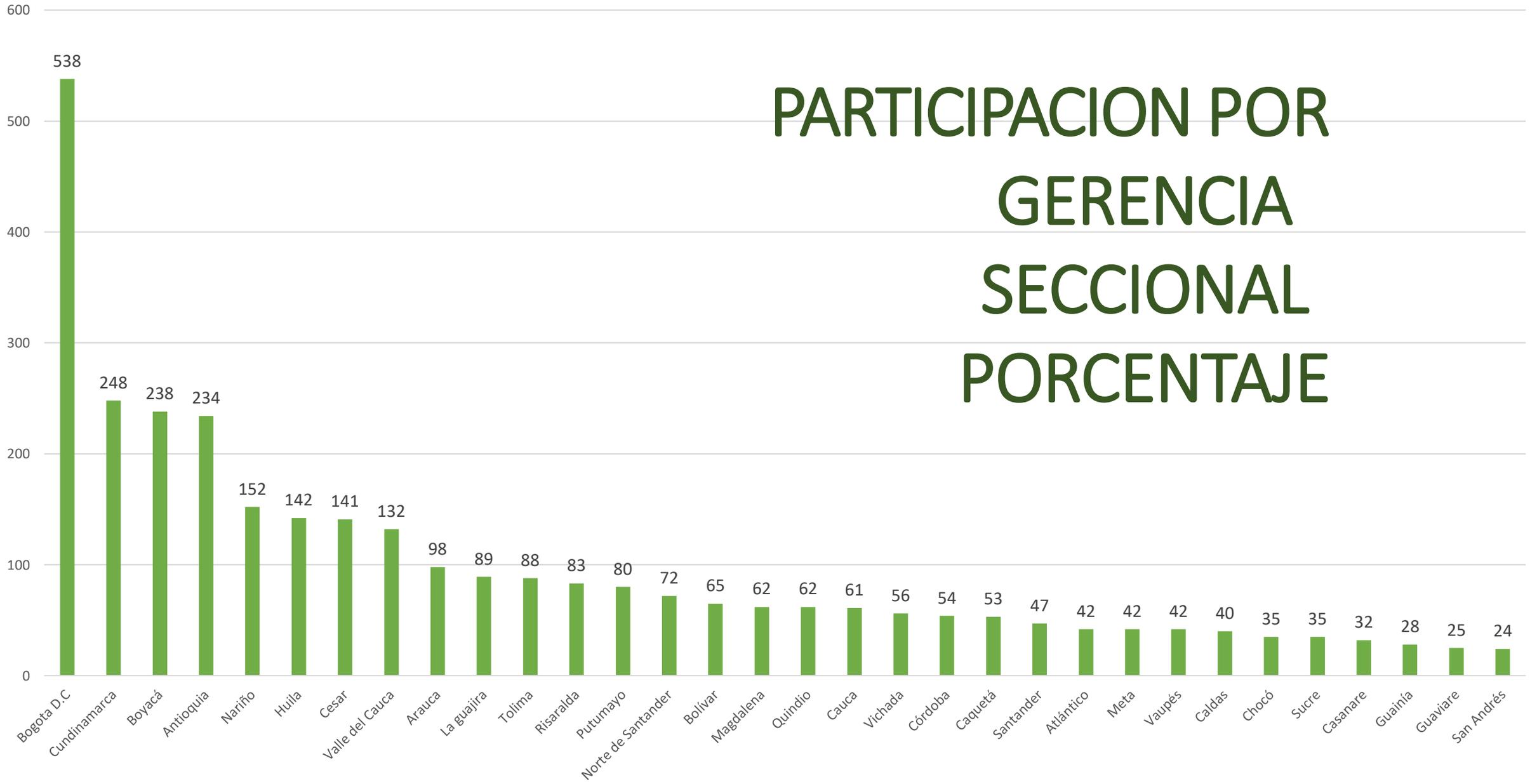


PARTICIPACIÓN POR GERENCIA SECCIONAL

Consolidado de la información obtenida

- La **Encuesta de Satisfacción de Usuario – Calidad del servicio**, fue aplicada de manera virtual en Oficinas Nacionales y en las **32 Gerencias Seccionales**.
- El número total de interacciones fue de **(3.158) Tres mil ciento y cincuenta y ocho**.

SECCIONAL	TOTAL
Amazonas	18
Antioquia	234
Arauca	98
Atlántico	42
Bogota D.C	538
Bolívar	65
Boyacá	238
Caldas	40
Caquetá	53
Casanare	32
Cauca	61
Cesar	141
Chocó	35
Córdoba	54
Cundinamarca	248
Guainía	28
Guaviare	25
Huila	142
La guajira	89
Magdalena	62
Meta	42
Nariño	152
Norte de Santander	72
Putumayo	80
Quindio	62
Risaralda	83
San Andrés	24
Santander	47
Sucre	35
Tolima	88
Valle del Cauca	132
Vaupés	42
Vichada	56
TOTAL	3158



FACTORES QUE INCIDEN PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA



Las características culturales del territorio, la población, los puntos de atención de cada gerencia seccional y el acceso de los usuarios a dichos puntos, entre otros factores, tienen un impacto directo en la cantidad de encuestas aplicadas. La información obtenida de estas encuestas se convierte en un insumo valioso para optimizar la atención a nuestros usuarios y ciudadanos, con el fin de mejorar continuamente el servicio, siempre teniendo al ser humano como el eje central de nuestra misión.

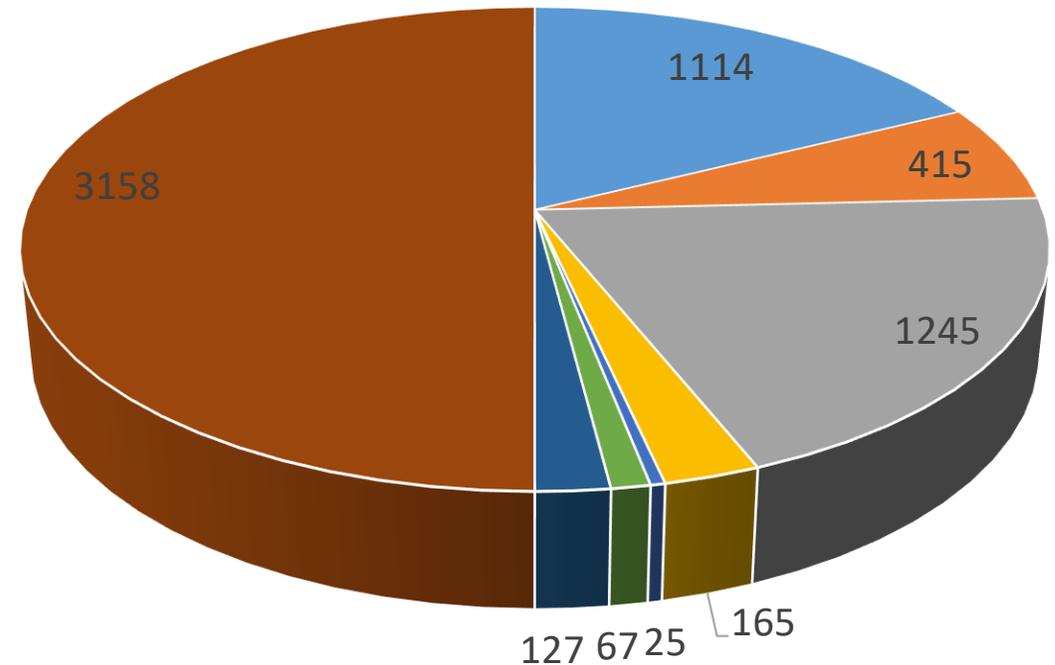
Encuesta 2024 Segundo Semestre

Teniendo en cuenta el número de encuestas diligenciadas (3.158), a continuación, se detalla el resultado de las preguntas realizadas en la encuesta, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace.

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

Señale el lugar de visita en donde le prestaron el servicio

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Oficinas nacionales	1114
Gerencia seccional	415
Oficina local	1245
Oficina aeropuerto	165
Puerto	25
Paso fronterizo	67
Otro...	127
Total	3158



LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

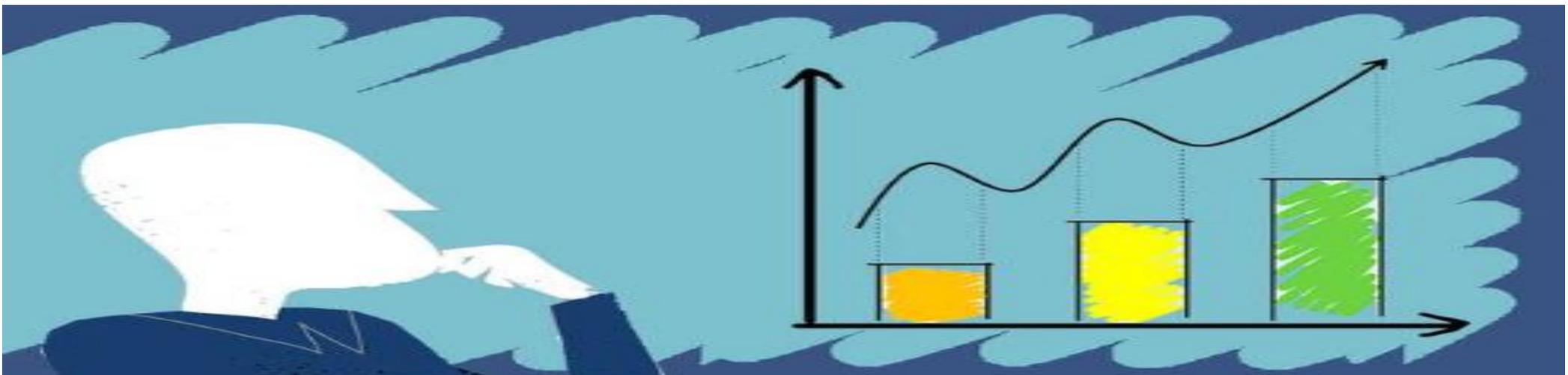
- Oficinas nacionales
- Gerencia seccional
- Oficina local
- Oficina aeropuerto
- Puerto
- Paso fronterizo
- Otro...
- Total

En primer lugar, se encuentran las Oficinas Locales, que son elegidas por los usuarios debido a su proximidad al lugar donde realizan sus trámites. En estas oficinas, los servidores del Instituto brindan acompañamiento y asesoría personalizada.

En segundo lugar, están las sedes de las Oficinas Nacionales, las cuales se destinan a trámites más complejos o especializados, como aquellos que requieren la intervención de la Oficina Jurídica de la seccional o los laboratorios ubicados en las capitales departamentales.

En tercer lugar, se encuentran las "Gerencias Seccionales", que son espacios visitados por los usuarios de la región para realizar trámites y acceder a los servicios que la entidad ofrece en cada zona.

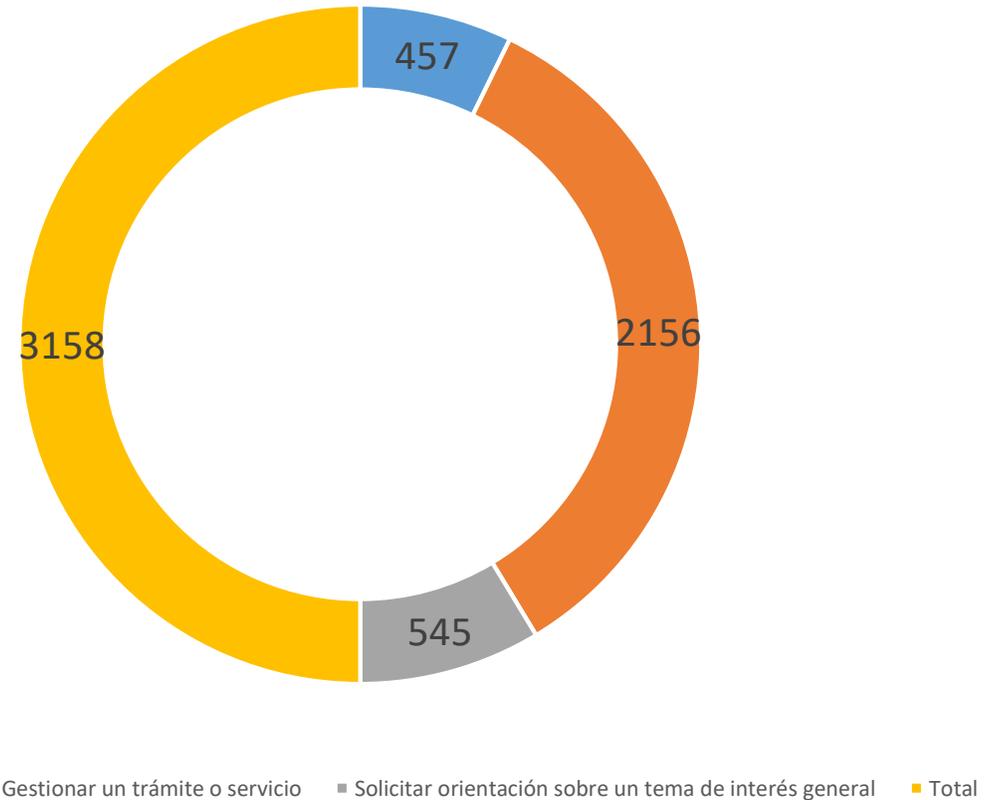
Por último, en los puntos de paso fronterizo, puertos y oficinas en aeropuertos, los trámites suelen ser específicos y, en su mayoría, obligatorios debido a los controles operativos establecidos.



Usted acudió al Instituto Colombiano Agropecuario ICA para:

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presentar una PQRSDf	457
Gestionar un trámite o servicio	2156
Solicitar orientación sobre un tema de interés general	545
Total	3158

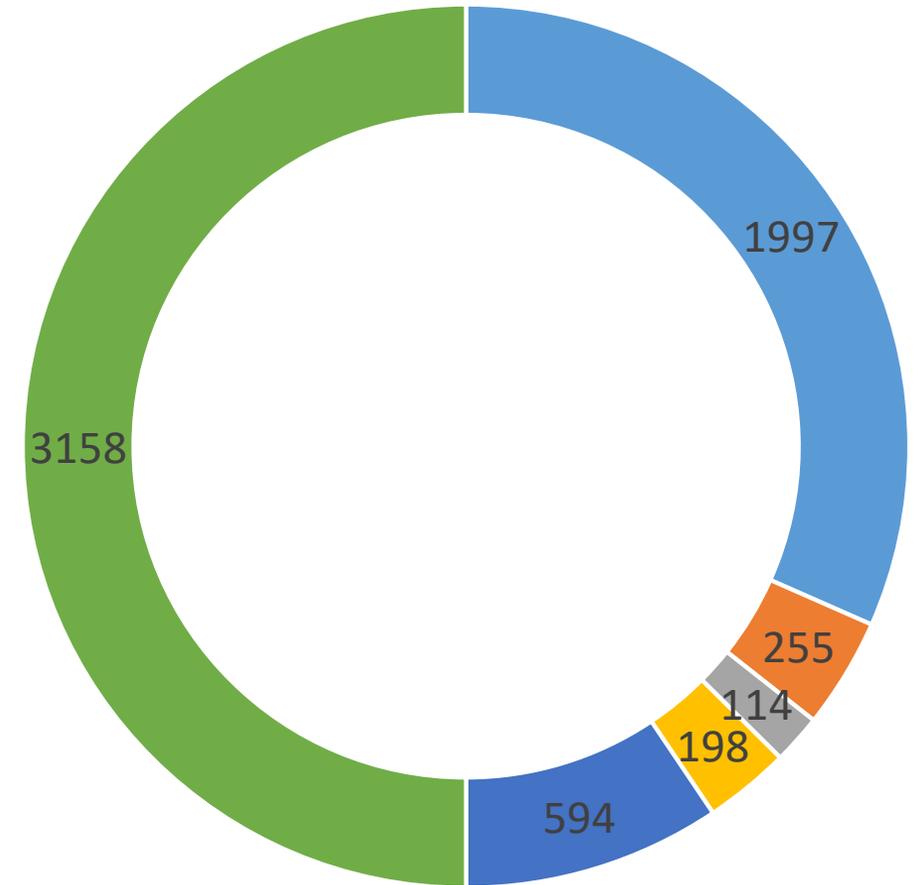
Gestionar un trámite o servicio: La mayoría de las personas que se acercaron al Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) lo hicieron con el fin de gestionar un trámite o servicio, lo que representó 2.156 registros del total de las interacciones. Este dato refleja una demanda considerable de los servicios ofrecidos por el ICA, lo que sugiere la necesidad de agilizar los procesos y mejorar la eficiencia en la atención al público.



¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA desea evaluar?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	1997
Canal telefónico	255
Pida una cita	114
Formulario virtual PQRSD	198
Correo electrónico	594
Total	3158

Los datos reflejan que la mayor parte de las interacciones con el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) se realizan de manera presencial a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, con un total de 1.997 registros. A continuación, el canal telefónico se presenta como el segundo medio más utilizado, con 255 interacciones, seguido por la solicitud de citas con 114 registros. El uso del formulario virtual PQRSD y el correo electrónico también tiene presencia significativa con 198 y 594 interacciones respectivamente. Estos resultados muestran una preferencia por los canales presenciales y telefónicos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la accesibilidad y la eficiencia de los servicios tanto en línea como presenciales para satisfacer mejor las demandas de los usuarios.



- Presencial (Ventanilla única de correspondencia)
- Canal telefónico
- Pida una cita
- Formulario virtual PQRSD
- Correo electrónico
- Total

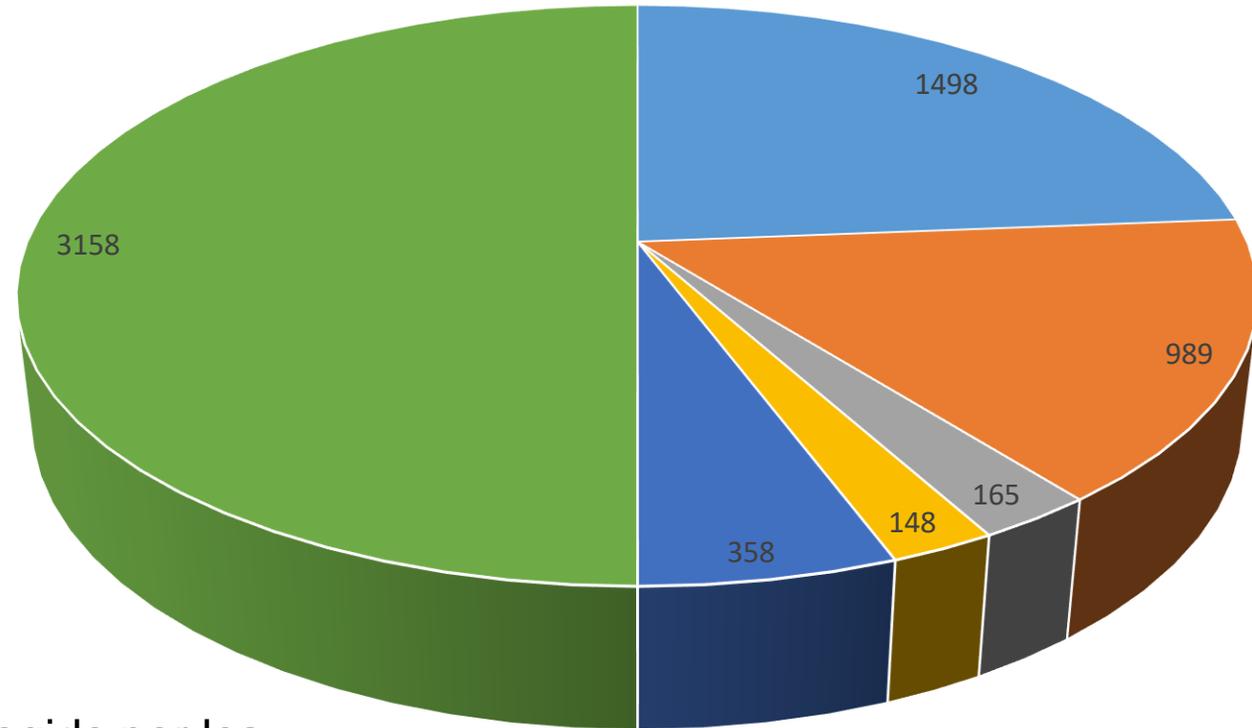
Canal presencial (puntos de atención) - Ventanilla Única de correspondencia: El canal presencial, representado por la Ventanilla Única de correspondencia, es el más utilizado por los usuarios del ICA, con un total del **1997** interacciones presenciales. Esto indica que aún existe una preferencia significativa por el contacto directo y personal con los funcionarios de la entidad. Es importante asegurarse de que los puntos de atención estén bien distribuidos y que el personal esté capacitado para brindar un servicio eficiente y de calidad.



Correo electrónico contactenos@ica.gov.co: El correo electrónico fue utilizado por **594** usuarios. Este canal proporciona una forma más ágil de comunicarse con el ICA, permitiéndoles enviar sus consultas, solicitudes o inquietudes de manera escrita. Es importante asegurarse que las solicitudes presentadas a través de este canal, sean respondidas dentro de los términos establecidos y que resuelvan de fondo el requerimiento.

¿La atención brindada a través de este canal considera que fue?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1498
Bueno	989
Aceptable	165
Regular	148
Malo	358
Total	3158



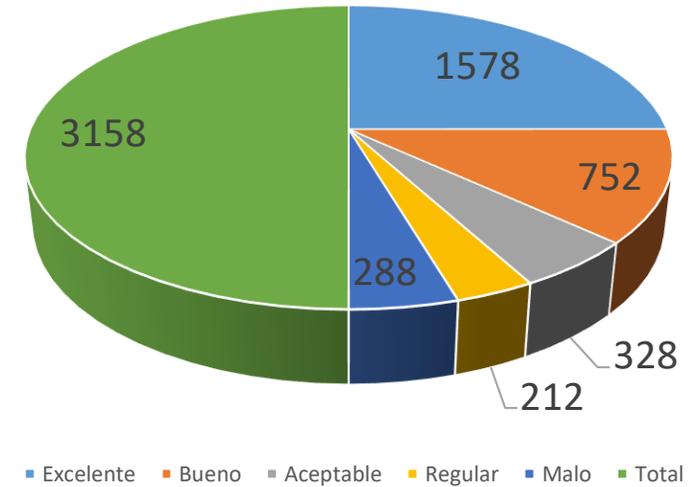
De acuerdo con el canal de atención escogido por los usuarios que diligenciaron la encuesta, calificaron la atención brindada en cada uno de éstos:

■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo ■ Total

El tiempo de espera para ser atendido fue:



DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1578
Bueno	752
Aceptable	328
Regular	212
Malo	288
Total	3158



El tiempo de atención ha mostrado un desempeño general positivo en cuanto a los tiempos de espera, ya que 1.578 de los encuestados calificaron su experiencia como excelente.

La mayoría de los participantes, 752, calificaron el tiempo de espera como "Bueno", lo que indica que el servicio fue percibido como rápido y eficiente.

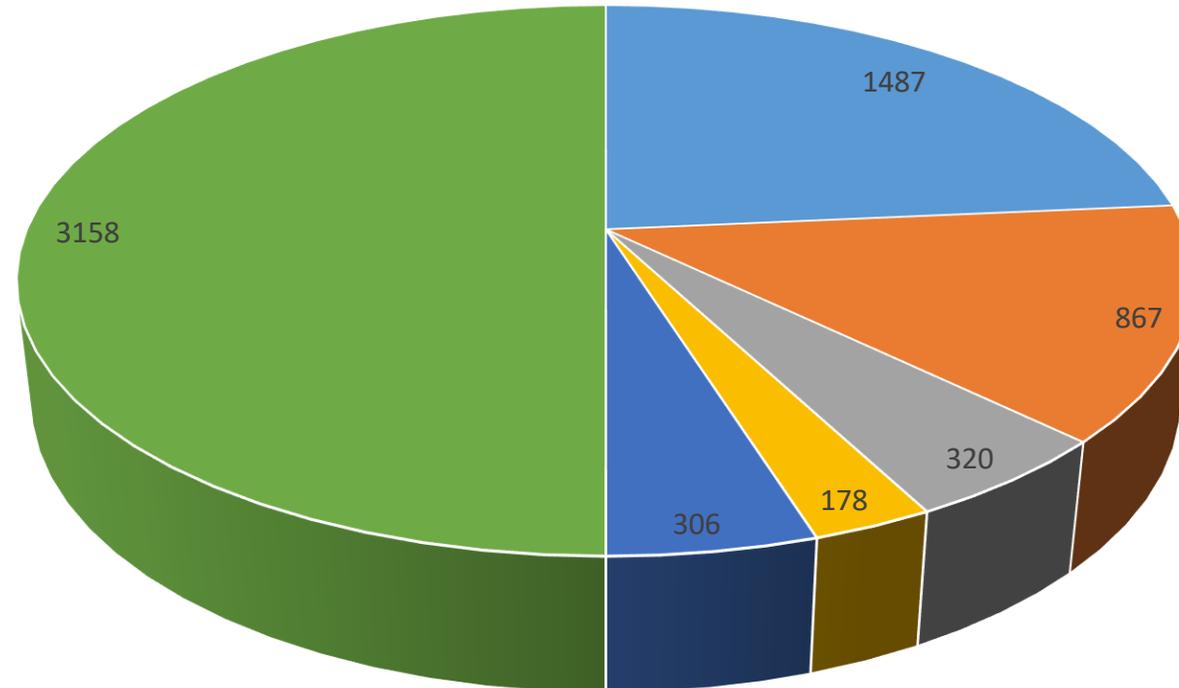
Un número considerable de encuestados, 328, evaluaron el tiempo de espera como "Aceptable", lo que sugiere que la espera fue razonable y satisfactoria.

No obstante, es relevante señalar que un pequeño porcentaje de los encuestados, 288, consideraron el tiempo de espera como "Malo". Este dato refleja un nivel de descontento con la atención recibida, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias para mejorar este aspecto y optimizar la calidad del servicio ofrecido en puntos focalizados.



¿La respuesta a su solicitud en términos de calidad (lenguaje claro, información completa y precisa) fue?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1487
Bueno	867
Aceptable	320
Regular	178
Malo	306
Total	3158



■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo ■ Total



la mayoría de los encuestados (1.487 personas) calificaron la respuesta a su solicitud en términos de calidad como "Excelente", lo que indica que una gran parte de los usuarios quedó satisfecho con el lenguaje claro y la información completa y precisa proporcionada.

Un número considerable de personas, 867, evaluaron la calidad de la respuesta como "Buena", lo que también refleja una respuesta adecuada, aunque no tan destacada como la calificación excelente.

Por otro lado, 320 encuestados consideraron la respuesta como "Aceptable", sugiriendo que la información fue suficiente, pero pudo haber mejorado en algunos aspectos.

Un porcentaje menor, 178 usuarios, calificaron la respuesta como "Regular", lo que indica que la calidad de la información no cumplió completamente con sus expectativas.

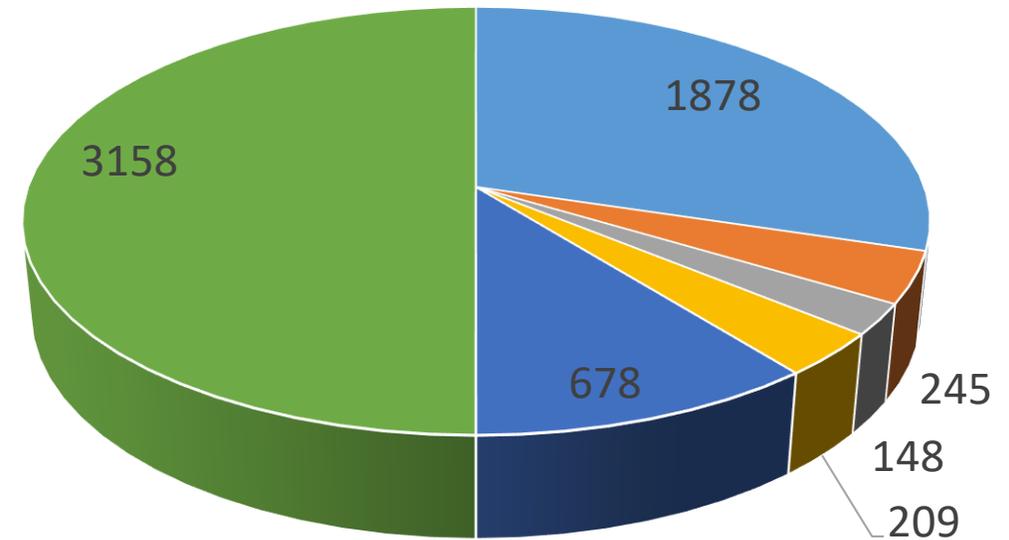
Finalmente, 306 personas calificaron la respuesta como "Mala", lo que señala un área crítica que requiere atención, ya que refleja descontento con la claridad y la precisión de la información proporcionada.

Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios quedaron satisfechos con la calidad de la respuesta, es importante mejorar la claridad y la precisión en aquellos casos en los que la percepción de los usuarios fue negativa.



¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA utiliza con mayor frecuencia?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	1878
Telefónico	245
Pida una cita	148
Formulario virtual PQRSD	209
Correo electrónico	678
Total	3158



- Presencial (Ventanilla única de correspondencia)
- Telefónico
- Pida una cita
- Formulario virtual PQRSD
- Correo electrónico
- Total



El canal de atención más utilizado por los usuarios del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) es el presencial, a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, con un total de 1.878 interacciones. Este dato resalta la preferencia de los usuarios por la atención directa y personalizada en las oficinas del ICA.

El segundo canal más utilizado es el correo electrónico, con 678 registros, lo que indica una preferencia por las interacciones escritas y una mayor comodidad al comunicarse de forma remota.

En menor medida, los usuarios también recurren al canal telefónico (245 interacciones), al formulario virtual PQRSD (209 interacciones) y a la solicitud de citas (148 interacciones), lo que sugiere que, aunque estos canales están siendo utilizados, su frecuencia es significativamente menor en comparación con los canales presencial y electrónico.

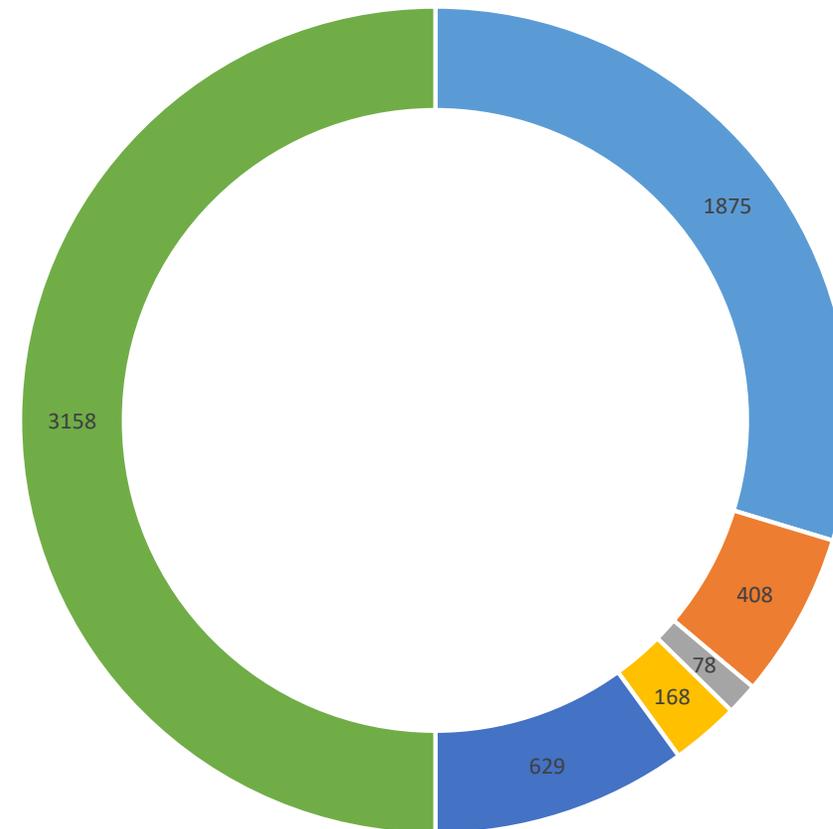
Estos resultados indican que el ICA debe seguir ofreciendo y mejorando la atención presencial, mientras explora maneras de optimizar y fomentar el uso de canales digitales como el correo electrónico, y continuar promoviendo los canales telefónicos y virtuales para una atención más ágil y accesible.

EL ICA responde con objetividad y compromiso



¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA es de su preferencia?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	1875
Telefónico	408
Pida una cita	78
Formulario virtual PQRSD	168
Correo electrónico	629
Total	3158



■ Presencial (Ventanilla única de correspondencia) ■ Telefónico ■ Pida una cita ■ Formulario virtual PQRSD ■ Correo electrónico ■ Total

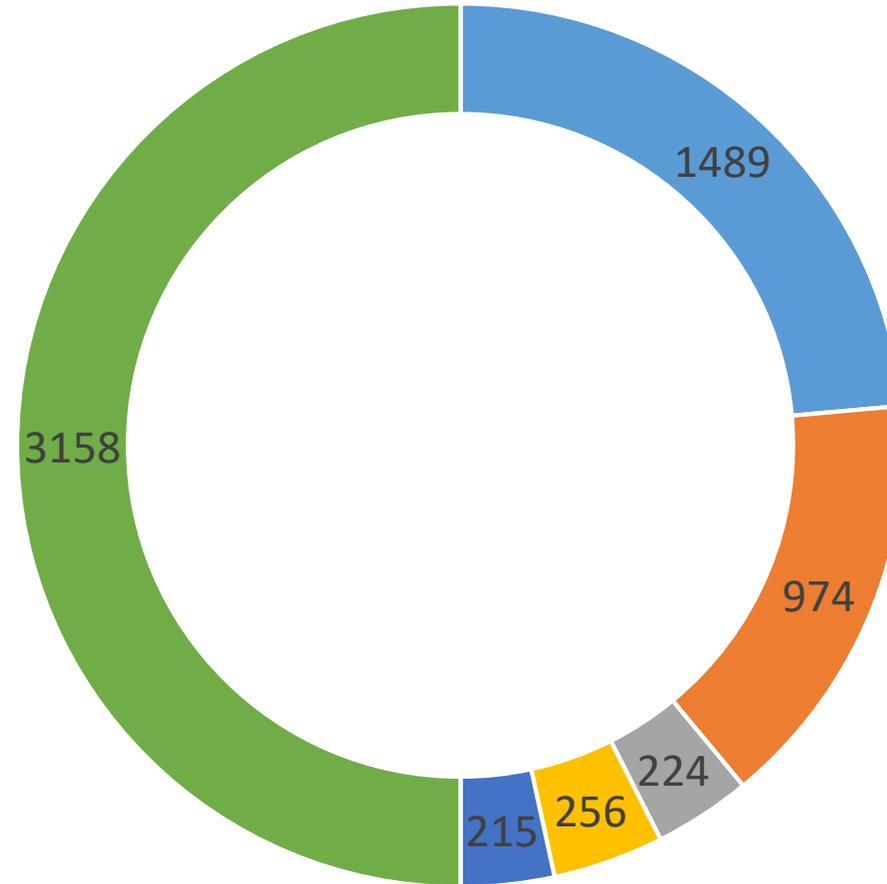
Nos complace informar que nuestro canal de atención preferido para recibir consultas y gestionar trámites es a través del servicio presencial, específicamente mediante los puntos de atención que tiene dispuestos el Instituto. Destacamos la eficiencia y calidad de nuestro servicio en la Ventanilla Única de correspondencia, que ha demostrado un índice de satisfacción del 1875, especialmente en nuestras oficinas locales.

Agradecemos su confianza en nuestro canal presencial y nos comprometemos a continuar ofreciendo un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades de manera efectiva. Estamos a su disposición para cualquier consulta adicional o para brindar el apoyo necesario.



¿En general, cómo califica la atención prestada por nuestro Instituto?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1489
Bueno	974
Aceptable	224
Regular	256
Malo	215
Total	3158



■ Excelente ■ Bueno ■ Aceptable ■ Regular ■ Malo ■ Total

La mayoría de los usuarios valora positivamente la atención recibida por el Instituto, ya que 1.489 encuestados calificaron el servicio como "Excelente" y 974 lo evaluaron como "Bueno". Esto indica que una parte considerable de los usuarios está satisfecho con la calidad del servicio prestado.

Sin embargo, también hay un porcentaje notable de usuarios que calificaron la atención como "Aceptable" (224), "Regular" (256) o "Mala" (215), lo que señala que existen áreas que requieren atención y mejora. Estos resultados sugieren la necesidad de identificar las causas del descontento y desarrollar estrategias para optimizar la atención y elevar la satisfacción de todos los usuarios.

En resumen, la mayoría de los encuestados ha calificado la atención prestada por el Instituto como excelente o buena, lo que indica que hay una satisfacción generalizada con el servicio brindado. Sin embargo, es importante abordar las preocupaciones expresadas por aquellos que calificaron la atención como mala o regular, y trabajar en la mejora continua para garantizar una experiencia óptima para todos los usuarios.



Por favor indíquenos el aspecto que considere se debe fortalecer por parte del Instituto, para mejorar la prestación del servicio



- **Mejorar el servicio telefónico:** Se ha identificado que muchos usuarios enfrentan dificultades al intentar contactar al Instituto a través del canal telefónico, especialmente debido a la falta de respuesta en la mayoría de los casos. Es necesario reforzar este canal para garantizar una atención rápida y eficiente, asegurando así una mayor satisfacción de los usuarios.
- **Fortalecer la asesoría regional:** Existe una clara necesidad de incrementar el nivel de asesoría y orientación en las diferentes regiones del país. Esto permitiría ofrecer un soporte más efectivo a los usuarios durante sus trámites y consultas, proporcionando un servicio más integral y adaptado a las particularidades locales.
- **Optimizar la agilidad y tiempos de respuesta:** Varios encuestados han expresado su preocupación por las demoras en los procesos de radicación, notificación y respuesta por parte del Instituto. Es esencial reducir los tiempos de respuesta para mejorar la eficiencia en los trámites y evitar retrasos innecesarios, lo que contribuirá a una experiencia más satisfactoria para los usuarios.
- **Mejorar la claridad y comprensión de las respuestas:** Algunos usuarios han mencionado que las respuestas recibidas no siempre son claras o fáciles de entender. Se recomienda que las respuestas sean redactadas en un lenguaje sencillo, claro y preciso, asegurando que se proporcione la información completa de manera comprensible y en el tiempo adecuado.

Subgerencia Administrativa y Financiera

Grupo Atención al Ciudadano

Noviembre 28/2024

