



RESULTADOS ENCUESTA

ICA 
Instituto Colombiano Agropecuario

2023

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO – CALIDAD DEL SERVICIO
2023**

Primer Semestre



Metodología de recolección de información

- Como parte del compromiso de la Institución con el programa de “cero papel” se ha elaborado como instrumento de evaluación, el formulario de la encuesta satisfacción del usuario – calidad del servicio, el cual se ha dispuesto en el menú de atención y servicio a la ciudadanía en la carpeta encuesta ciudadana y en cada uno de los micro sitios de los canales de atención e interacción ciudadana.
- Esta encuesta de satisfacción del usuario – calidad del servicio se ha divulgado a través de la página Web y correos electrónicos de los ciudadanos que radican sus trámites y solicitudes.



INTRODUCCIÓN

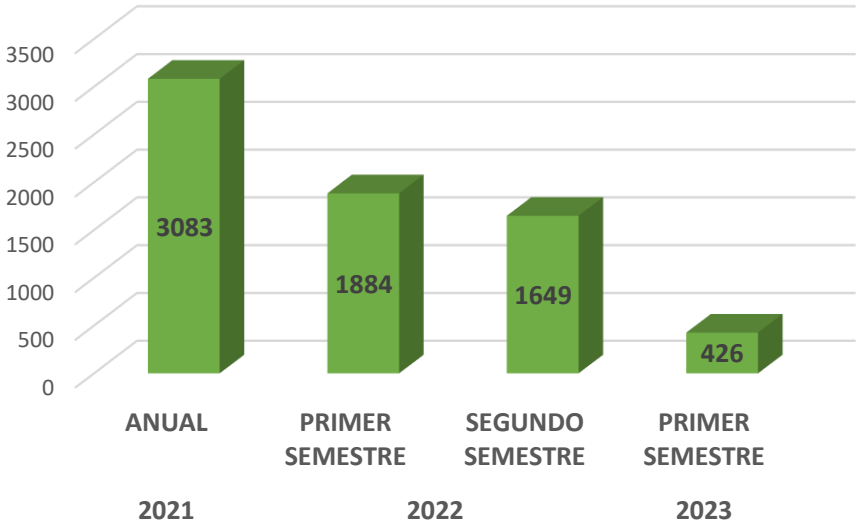
- Conocer la opinión de nuestros grupos de valor y grupos de interés, nos permite evaluar periódicamente la prestación de los servicios que el ICA ofrece, ayudándonos a la vez a brindar un servicio confiable, moderno y efectivo para el ciudadano.

La tabulación se ha realizado a través de la herramienta de la excel. En total se recolectaron 426 encuestas en línea.

A continuación se describen los resultados obtenidos.

ENCUESTA ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO HISTORICO ULTIMOS AÑOS

AÑOS	PERIODOS	ENCUESTAS
2021	ANUAL	3083
2022	PRIMER SEMESTRE	1884
	SEGUNDO SEMESTRE	1649
2023	PRIMER SEMESTRE	426



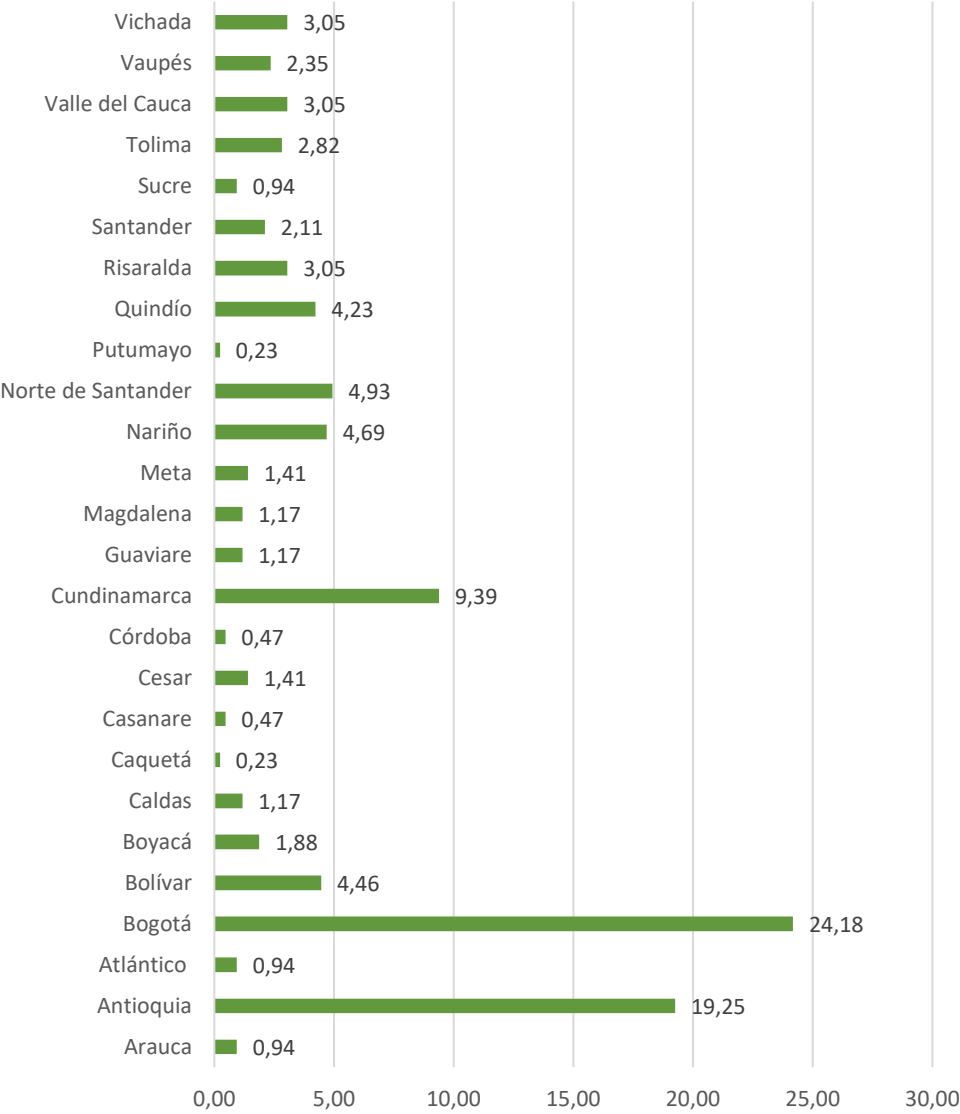
PARTICIPACIÓN POR GERENCIA SECCIONAL

SECCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
Amazonas	0	0,00
Arauca	4	0,94
Antioquia	82	19,25
Atlántico	4	0,94
Bogotá	103	24,18
Bolívar	19	4,46
Boyacá	8	1,88
Caldas	5	1,17
Caquetá	1	0,23
Casanare	2	0,47
Cauca	0	0,00
Cesar	6	1,41
Choco	0	0,00
Córdoba	2	0,47
Cundinamarca	40	9,39
Guainía	0	0,00
Guaviare	5	1,17
Huila	0	0,00
La Guajira	0	0,00
Magdalena	5	1,17
Meta	6	1,41
Nariño	20	4,69
Norte de Santander	21	4,93
Putumayo	1	0,23
Quindío	18	4,23
Risaralda	13	3,05
San Andrés	0	0,00
Santander	9	2,11
Sucre	4	0,94
Tolima	12	2,82
Valle del Cauca	13	3,05
Vaupés	10	2,35
Vichada	13	3,05
Total	426	100

Consolidado de la información obtenida

- La **Encuesta de Satisfacción del 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 **(426)** Cuatrocientos veinte seis.

PARTICIPACION POR GERENCIA SECCIONAL PORCENTAJE



A continuación, se detalla 7 seccionales que no contestaron y obtuvieron 0%

SECCIONAL	TOTAL
Amazonas	0
Cauca	0
Chocó	0
Guainía	0
Huila	0
La Guajira	0
San Andrés	0

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.



Encuesta 2023

Primer Semestre

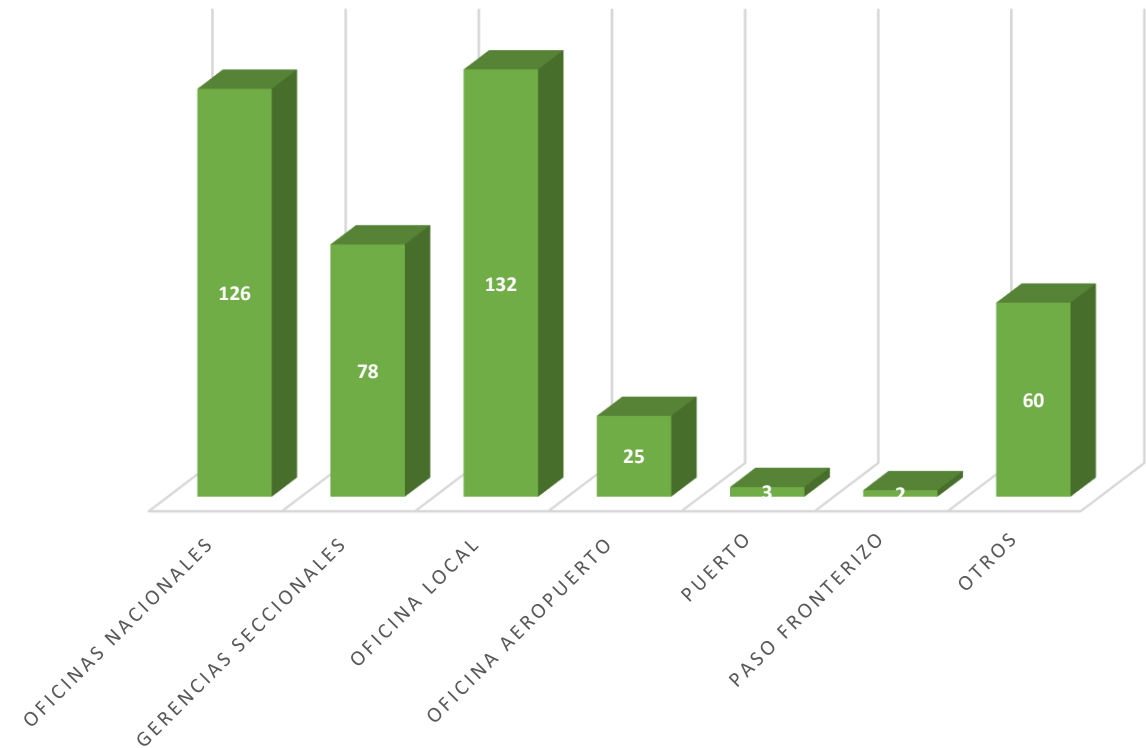
Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se enumeran algunos de los atributos del buen servicio que se contemplan en nuestro Protocolo de Atención al Ciudadano el cual puede ser consultado en el siguiente enlace.

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

Señale el lugar de visita en donde le prestaron el servicio

DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINAS NACIONALES	126	29,58
GERENCIAS SECCIONALES	78	18,31
OFICINA LOCAL	132	30,99
OFICINA AEROPUERTO	25	5,87
PUERTO	3	0,70
PASO FRONTERIZO	2	0,47
OTROS	60	14,08

LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

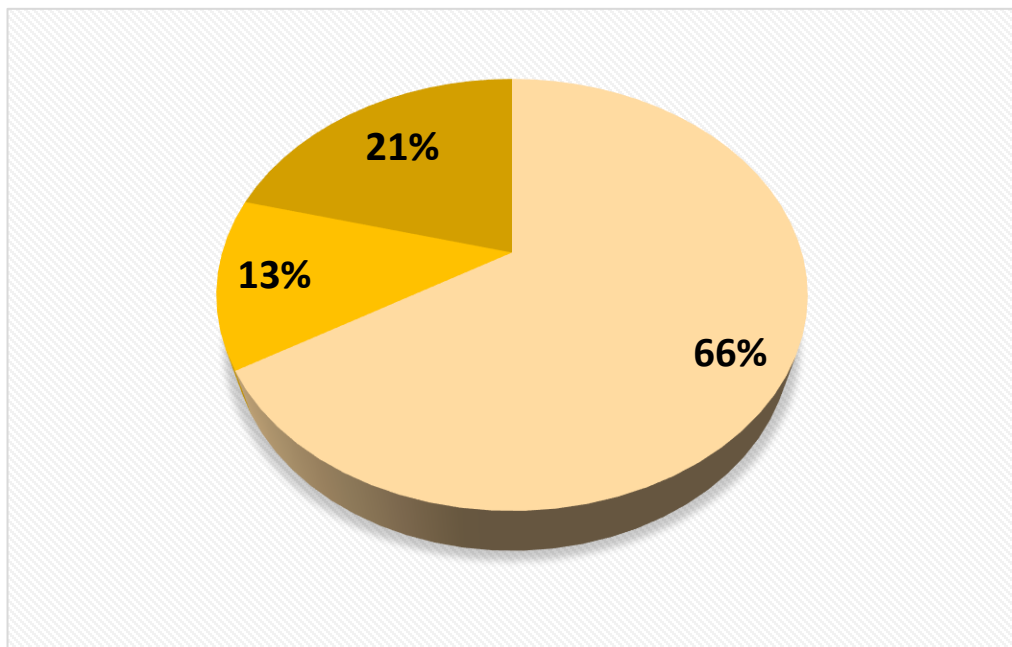


- En primer lugar, están las Oficinas locales, que son visitadas debido a su cercanía al lugar donde el usuario realiza su trámite. Aquí, los servidores del Instituto brindan acompañamiento y asesoría.
- En segundo lugar, están las sedes de las Oficinas Nacionales. Estas sedes se utilizan para trámites más complejos o específicos, como los relacionados con la Oficina Jurídica de la seccional o los laboratorios ubicados en las ciudades capitales de departamento.
- En tercer lugar, están las "Gerencias Seccionales", que son predios visitados por los funcionarios del Instituto para realizar visitas técnicas y aplicar encuestas.
- En cuanto a los puntos de paso fronterizo, puerto y oficina aeropuerto, los trámites son puntuales y en la mayoría de los casos obligatorios debido a los controles operativos.



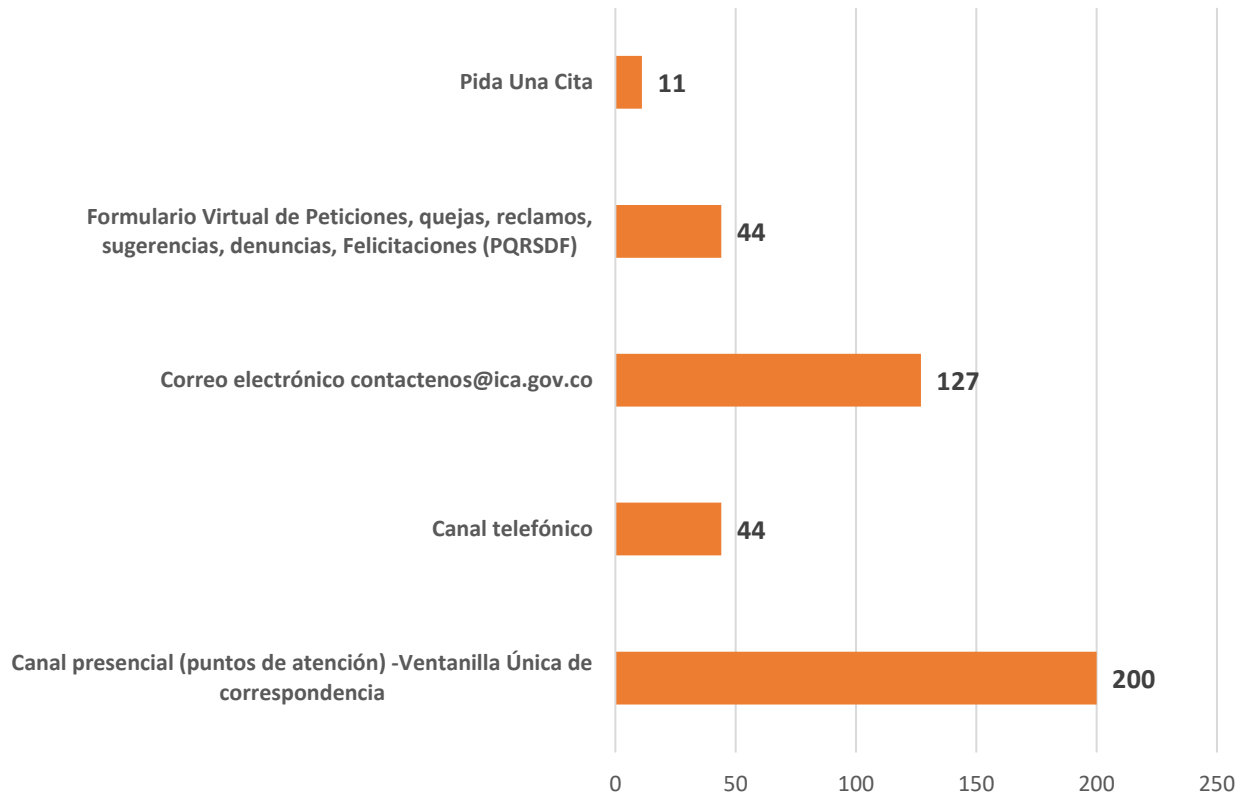
Usted acudió al Instituto Colombiano Agropecuario ICA para:

DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Gestionar un trámite o servicio	283	66,43
Presentar una PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación)	54	12,68
Solicitar orientación sobre un tema de interés general	89	20,89



Gestionar un trámite o servicio: La mayoría de las personas que acudieron al Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) lo hicieron con el propósito de gestionar un trámite o servicio. Esta categoría representó el 66,43% del total de las interacciones. Esto sugiere que existe una demanda significativa de los servicios ofrecidos por el ICA, lo cual puede implicar 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	PORCENTAJE
Canal presencial (puntos de atención) -Ventanilla Única de correspondencia	200	46,95
Canal telefónico	44	10,33
Correo electrónico contactenos@ica.gov.co	127	29,81
Formulario Virtual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Felicitaciones (PQRSDF)	44	10,33
Pida Una Cita	11	2,58

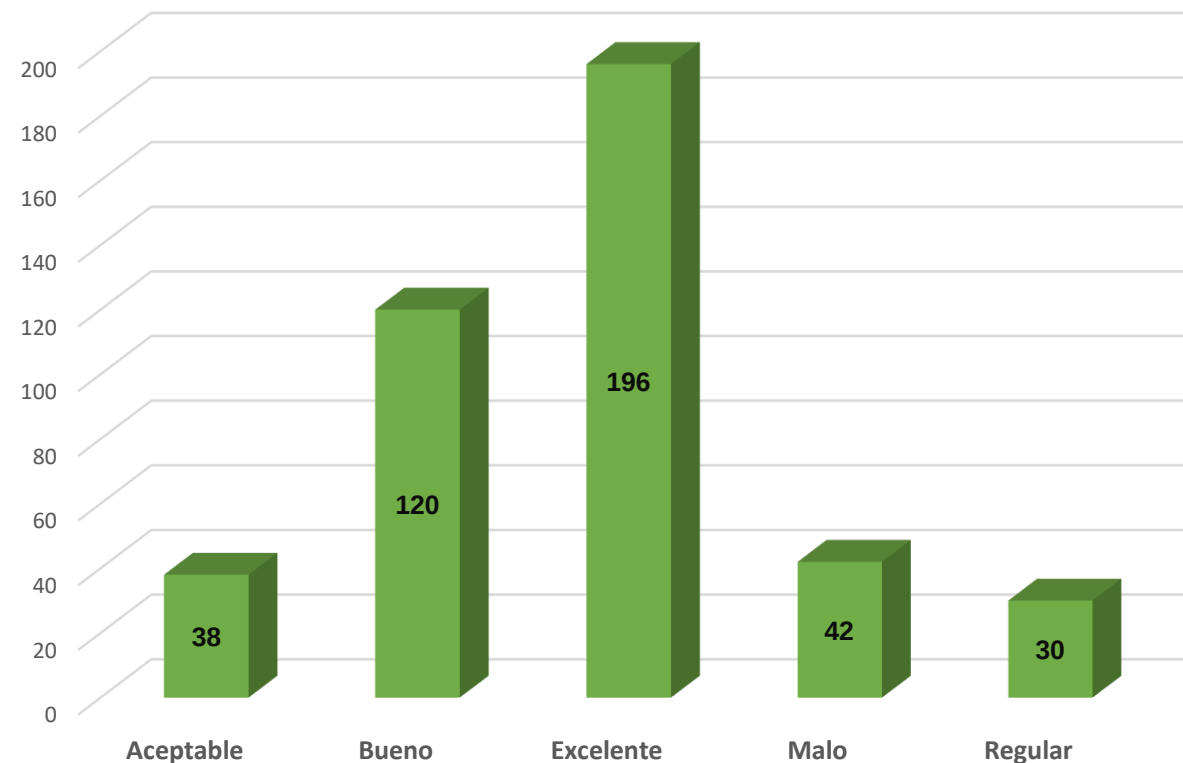
Canal presencial (puntos de atención) - Ventanilla Única de correspondencia: El canal presencial, representado por la Ventanilla Única de correspondencia, es el más utilizado por los usuarios del ICA, con un total del **46,95%** de las interacciones. Esto indica que aún existe una preferencia significativa 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 el **29,81%** de los usuarios. Este canal proporciona una forma más ágil de comunicarse con el ICA, permitiendo a los usuarios 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	PORCENTAJE
Aceptable	38	8,92
Bueno	120	28,17
Excelente	196	46,01
Malo	42	9,86
Regular	30	7,04

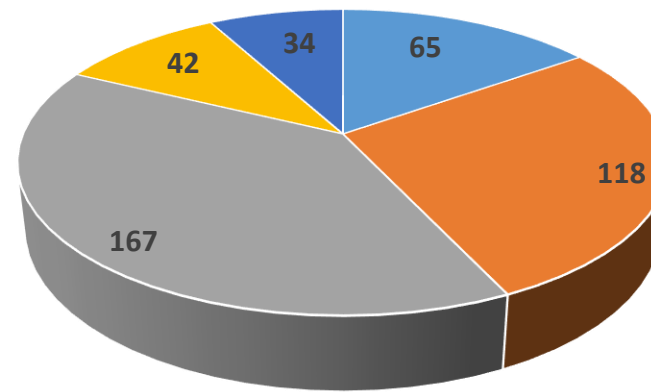


- Excelente atención: Un porcentaje significativo de usuarios, el **46,01%** del total, consideró que la atención brindada a través de este canal fue excelente. Esto indica que la mayoría de los usuarios quedaron satisfechos con el servicio recibido y tuvieron una experiencia positiva al interactuar con el canal de atención evaluado. Esta alta calificación es un indicativo positivo y sugiere que el ICA ha logrado proporcionar un nivel de servicio destacado a través de este canal.
- Buen nivel de atención: Un total del **28,17%** de los usuarios consideró que la atención brindada a través del canal evaluado fue buena. Aunque esta calificación es inferior a la categoría de "excelente", sigue siendo una evaluación positiva y refleja que una parte considerable de los usuarios tuvo una experiencia satisfactoria. Es importante mantener y mejorar el nivel de atención para seguir cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

En resumen, la mayoría de los usuarios evaluaron la atención brindada a través de este canal como excelente, seguida por una calificación de buena. Sin embargo, hubo un porcentaje significativo que la consideró aceptable, regular o mala. Estas conclusiones resaltan la importancia de seguir trabajando en la mejora continua de los servicios, identificar y abordar los problemas subyacentes y brindar una atención de calidad consistente para satisfacer las expectativas de los usuarios.

¿El tiempo de espera para ser atendido por este canal fue?

DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Aceptable	65	15,26
Bueno	118	27,70
Excelente	167	39,20
Malo	42	9,86
Regular	34	7,98

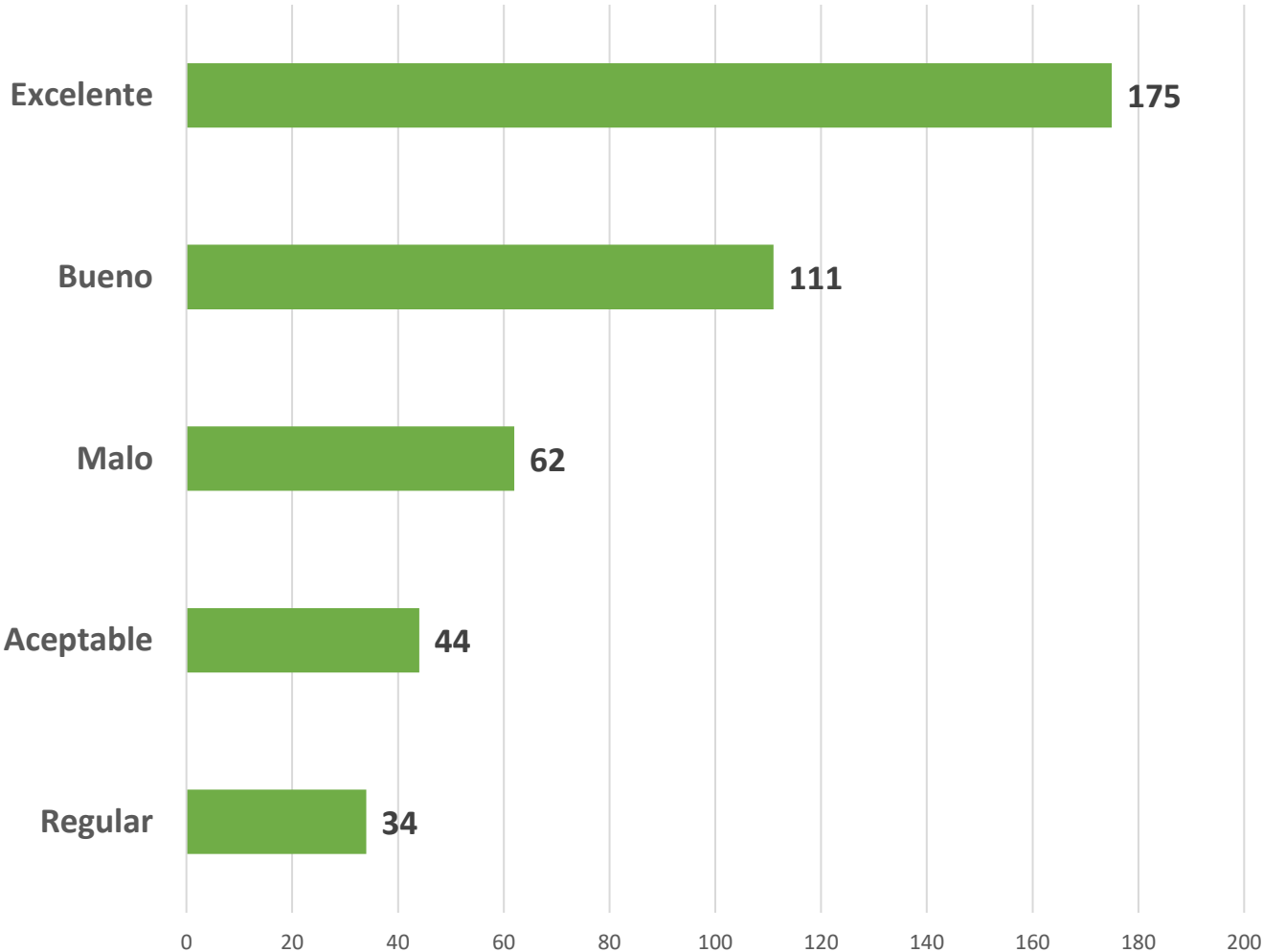


■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente ■ Malo ■ Regular

- El canal de atención ha demostrado un rendimiento general positivo en términos de tiempo de espera, ya que el **82,16%** de los encuestados calificaron su experiencia como aceptable, buena o excelente.
- La mayoría de los encuestados (**39,20%**) calificaron el tiempo de espera como "excelente", lo que indica que el servicio brindado fue rápido y eficiente.
- Un porcentaje significativo de los encuestados (**27,70%**) calificó el tiempo de espera como "bueno", lo que sugiere que hubo una espera razonable y satisfactoria.
- Sin embargo, es importante señalar que el tiempo de espera no fue satisfactorio para todos los encuestados. Un pequeño porcentaje de ellos (**9,86%**) consideró que fue "malo", lo que sugiere que hubo demoras significativas en la atención.



¿El tiempo de respuesta para resolver su solicitud fue?



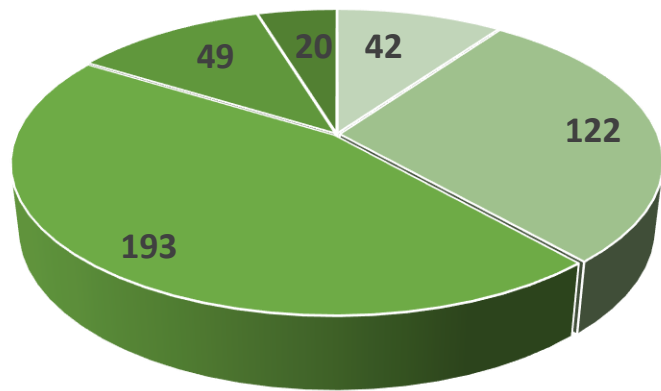
DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Aceptable	44	10,33
Bueno	111	26,06
Excelente	175	41,08
Malo	62	14,55
Regular	34	7,98

- En general, el canal de atención ha demostrado un rendimiento positivo en cuanto al tiempo de respuesta para resolver las solicitudes, ya que el **77,17%** de los encuestados calificaron su experiencia como buena, excelente o aceptable.
- La mayoría de los encuestados (**41,08%**) calificaron el tiempo de respuesta como "excelente", lo que indica que se resolvieron sus solicitudes de manera rápida y eficiente.
- Un porcentaje significativo de los encuestados (**26,06%**) calificó el tiempo de respuesta como "bueno", lo que sugiere que hubo una respuesta satisfactoria y oportuna a sus solicitudes.
- Sin embargo, un número considerable de encuestados (**14,55%**) consideró que el tiempo de respuesta fue "malo", lo que indica que hubo demoras significativas en la resolución de sus solicitudes.

EL ICA responde con objetividad y compromiso



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



■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente ■ Malo ■ Regular

DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Aceptable	42	9,86
Bueno	122	28,64
Excelente	193	45,31
Malo	49	11,50
Regular	20	4,69

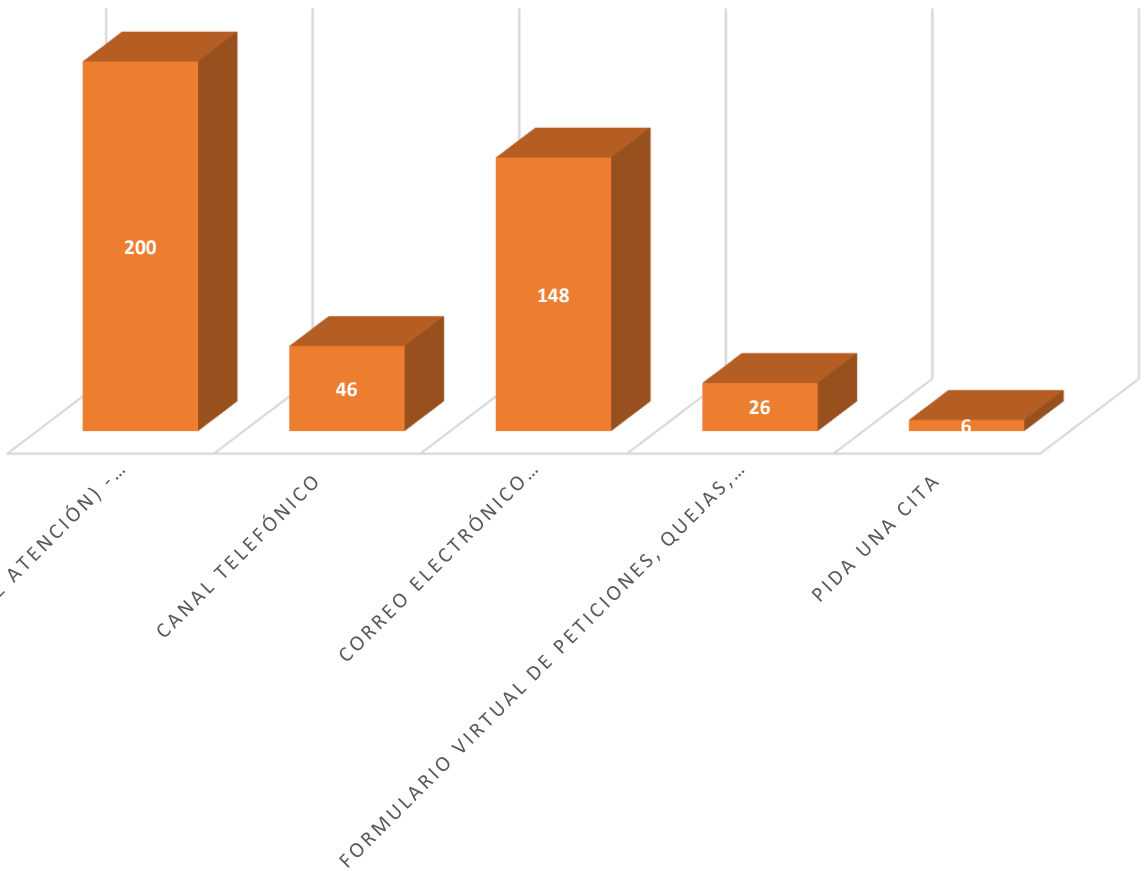
En general, el canal de atención ha demostrado un buen desempeño en cuanto a la calidad de las respuestas, ya que el **83,95%** de los encuestados calificaron su experiencia como buena, excelente o aceptable.

La mayoría de los encuestados (**45,31%**) calificaron la calidad de la respuesta como "excelente", lo que indica que recibieron información completa, precisa y expresada de manera clara y comprensible.

Un porcentaje significativo de los encuestados (**28,64%**) calificó la calidad de la respuesta como "buena", lo que sugiere que las respuestas brindadas fueron satisfactorias en cuanto a la claridad y precisión de la información proporcionada.

En conclusión, aunque la mayoría de los encuestados recibió respuestas de calidad en términos de lenguaje claro, información completa y precisa, es importante abordar las deficiencias identificadas en los casos calificados como "malo" y "regular". Se deben tomar medidas para mejorar la calidad de las respuestas y garantizar que todos los usuarios reciban información clara, completa y precisa en sus solicitudes. Esto puede incluir la capacitación del personal de atención al cliente y la implementación de controles de calidad para garantizar una respuesta consistente y satisfactoria en todos los casos.

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



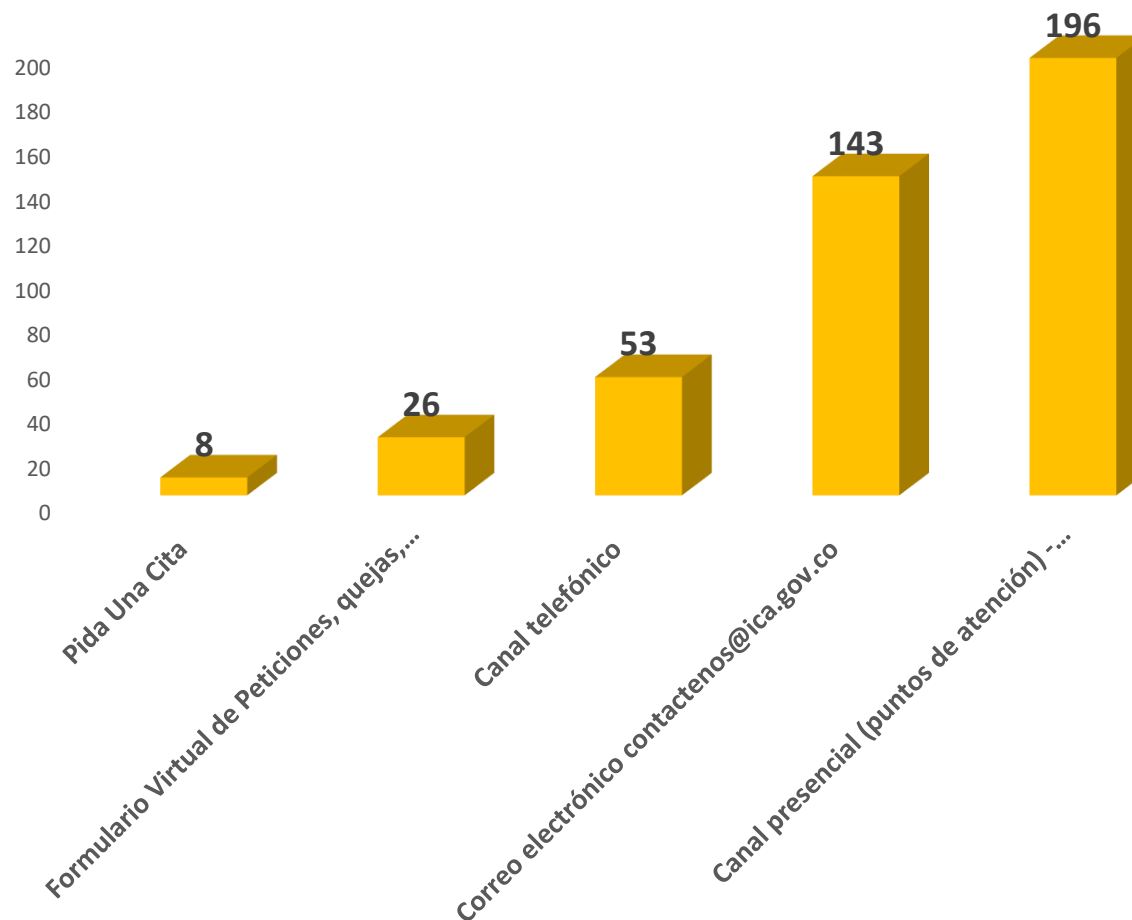
DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Canal presencial (puntos de atención) - Ventanilla Única de correspondencia	200	46,95
Canal telefónico	46	10,80
Correo electrónico contactenos@ica.gov.co	148	34,74
Formulario Virtual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Felicitaciones (PQRSDF)	26	6,10
Pida Una Cita	6	1,41

- El segundo canal de atención más utilizado es el correo electrónico **contactenos@ica.gov.co**, con un porcentaje del **34,74%**. Esto demuestra que una parte significativa de los usuarios prefiere comunicarse a través de correo electrónico para realizar consultas o plantear sus inquietudes al ICA.
- **El canal telefónico** es utilizado con menos frecuencia, siendo elegido por el **10,80%** de los encuestados. Aunque representa una proporción más baja, aún hay usuarios que prefieren comunicarse por teléfono para obtener asistencia.
- **El formulario virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDF)** es utilizado por el **6,10%** de los encuestados. Este canal proporciona una forma conveniente para que los usuarios presenten sus solicitudes y comentarios de manera estructurada.
- El canal **"Pida Una Cita"** es el menos utilizado, con solo el **1,41%** de los encuestados eligiéndolo. Esto sugiere que la solicitud de citas no es un requerimiento común entre los usuarios del ICA o que existen otros canales preferidos para concertar citas.

En resumen, el canal presencial a través de puntos de atención sigue siendo el método más utilizado por los usuarios del ICA, seguido por el correo electrónico y el canal telefónico. Sin embargo, es importante que el ICA siga ofreciendo múltiples canales de atención para adaptarse a las preferencias y necesidades de los usuarios, brindando opciones de comunicación efectivas y eficientes en diferentes contextos.

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

DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Canal presencial (puntos de atención) - Ventanilla Única de correspondencia	196	46,01
Canal telefónico	53	12,44
Correo electrónico contactenos@ica.gov.co	143	33,57
Formulario Virtual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Felicitaciones (PQRSDF)	26	6,10
Pida Una Cita	8	1,88



El canal presencial a través de los puntos de atención y la Ventanilla Única de correspondencia es el preferido por la mayoría de los usuarios, con un total del **46,01%** de los encuestados optando por este método. Esto indica que la interacción en persona y la posibilidad de recibir atención directa siguen siendo altamente valoradas por los usuarios.

El canal telefónico también es una opción preferida para un porcentaje considerable de usuarios, con un **12,44%** eligiendo esta forma de comunicación. La posibilidad de hablar directamente con un representante del ICA y resolver sus consultas o inquietudes de manera inmediata es un factor que influye en esta preferencia.

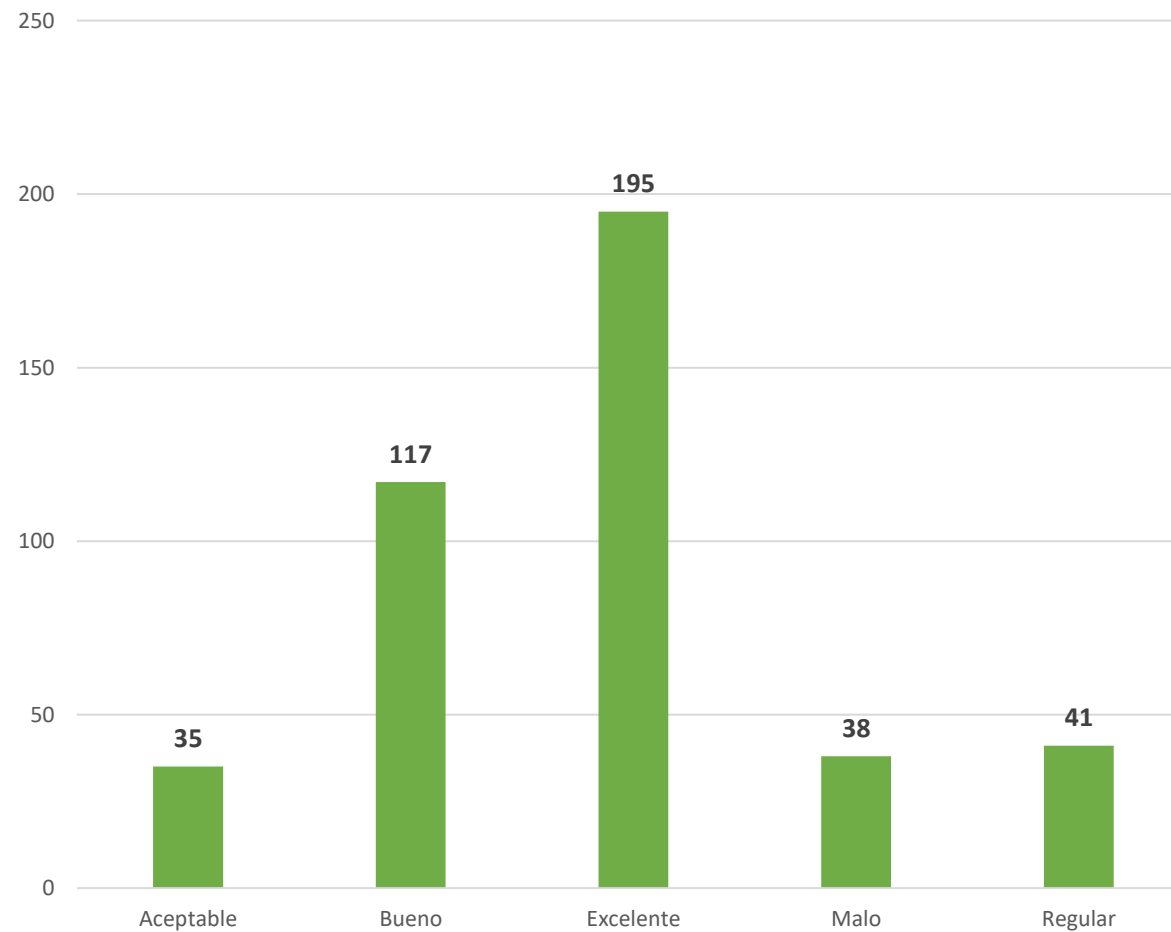
El correo electrónico, a través de la dirección **contactenos@ica.gov.co**, es la opción preferida para el **33,57%** de los encuestados.

Este canal proporciona una forma conveniente de comunicación asincrónica, permitiendo a los usuarios enviar sus consultas o comentarios y recibir una respuesta posteriormente.



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

DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Aceptable	35	8,22
Bueno	117	27,46
Excelente	195	45,77
Malo	38	8,92
Regular	41	9,62



En general, la atención prestada por el Instituto ha recibido una calificación mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. El **81,65%** de ellos calificaron la atención como buena, excelente o aceptable.

La mayoría de los encuestados (**45,77%**) calificaron la atención como "excelente". Esto indica que la mayoría de los usuarios consideran que la calidad de la atención recibida es de alto nivel, con un nivel de satisfacción muy positivo.

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

- 1. Mejorar la atención telefónica:** Varios usuarios han expresado dificultades para contactar al Instituto a través del teléfono, ya que no reciben respuesta en la mayoría de las ocasiones. Se sugiere establecer horarios especiales de atención y asegurar que las llamadas sean atendidas de manera oportuna.
- 2. Aumentar la asesoría en las regiones:** Se destaca la necesidad de contar con mayor asesoramiento y orientación en las diferentes regiones del país. Esto permitiría brindar un mejor apoyo a los usuarios en sus trámites y consultas.
- 3. Agilizar los trámites y mejorar los tiempos de respuesta:** Varios usuarios han mencionado la demora en las radicaciones, notificaciones y respuestas por parte del Instituto. Es importante reducir los tiempos de respuesta y garantizar la eficiencia en los trámites, evitando demoras innecesarias.
- 4. Mejorar la claridad y comprensión de las respuestas:** Algunos usuarios han expresado que en ocasiones las respuestas recibidas no son claras o no se entienden completamente. Se sugiere asegurar que las respuestas sean comprensibles y brinden la información solicitada de manera precisa.



- 5. Fortalecer la atención al cliente y la capacitación del personal:** Se menciona la falta de calidad humana en el trato por parte de algunos funcionarios, así como la necesidad de contar con personal capacitado y competente. Es importante garantizar un buen servicio al cliente y proporcionar la formación necesaria a los empleados.
- 6. Implementar un sistema de radicación de solicitudes más eficiente:** Se sugiere mejorar el sistema de gestión documental para agilizar la generación de radicados y evitar pérdida de información. Una plataforma en línea donde los usuarios puedan cargar la información y los anexos, generando automáticamente un número de radicado, podría ser una solución efectiva.

Mayor divulgación de normas y trámites: Se destaca la importancia de realizar eventos de actualización de normas y requisitos para informar a la comunidad. Una mayor difusión de los servicios y procedimientos del Instituto facilitaría el cumplimiento de los requisitos por parte de los usuarios.

Estas conclusiones reflejan los aspectos en los que el Instituto se debe fortalecer para mejorar la prestación del servicio. Así mismo, al implementar mejoras permitirá una atención más eficiente, ágil y satisfactoria para los usuarios que acceden a la oferta Institucional desde cada uno de los puntos de servicio habilitados.



**Subgerencia
Administrativa y Financiera
Grupo Atención al
Ciudadano
Junio 30/2023**