

RESULTADOS ENCUESTA



2024

Primer 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 cumplimiento del compromiso institucional con la iniciativa de "cero papel", se ha desarrollado un formulario de evaluación como herramienta fundamental: la encuesta de satisfacción del usuario en relación con la excelencia del servicio. Este formulario ha sido incorporado en el menú de atención y servicio al público, ubicado específicamente en el apartado destinado a las encuestas ciudadanas, y está disponible en cada uno de los micrositos correspondientes a los canales de atención e interacción con la ciudadanía.
- La divulgación de esta encuesta, enfocada en evaluar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio prestado, se ha realizado de manera amplia a través del sitio web oficial y mediante el envío de correos electrónicos dirigidos a los ciudadanos que efectúan sus trámites y solicitudes.



INTRODUCCIÓN

La evaluación regular de los servicios ofrecidos por el ICA se lleva a cabo mediante la recopilación de opiniones de nuestros grupos clave y partes interesadas. Este proceso nos permite no sólo obtener información, sino también comprender a fondo las percepciones. Esta información es crucial para mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, asegurando que se entreguen de manera fiable, contemporánea y eficaz al ciudadano.

La recopilación de estas opiniones ha sido realizada utilizando la herramienta Excel. Durante este proceso de evaluación, hemos recolectado un total de 2.552 encuestas en línea. A continuación, se detallan y analizan los resultados obtenidos, ofreciendo una perspectiva clara sobre la retroalimentación recibida.

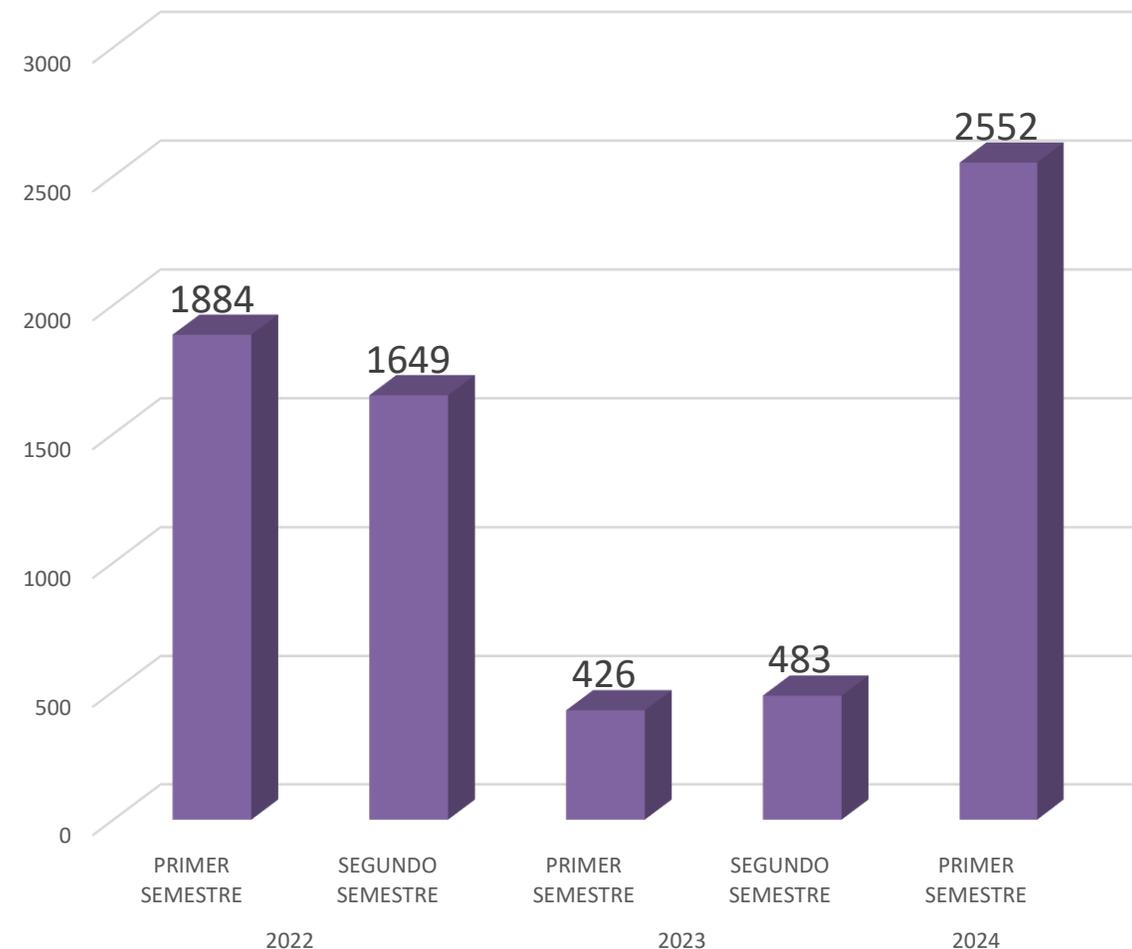


Resultados obtenidos Aplicación Encuesta 1er. Semestre



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	



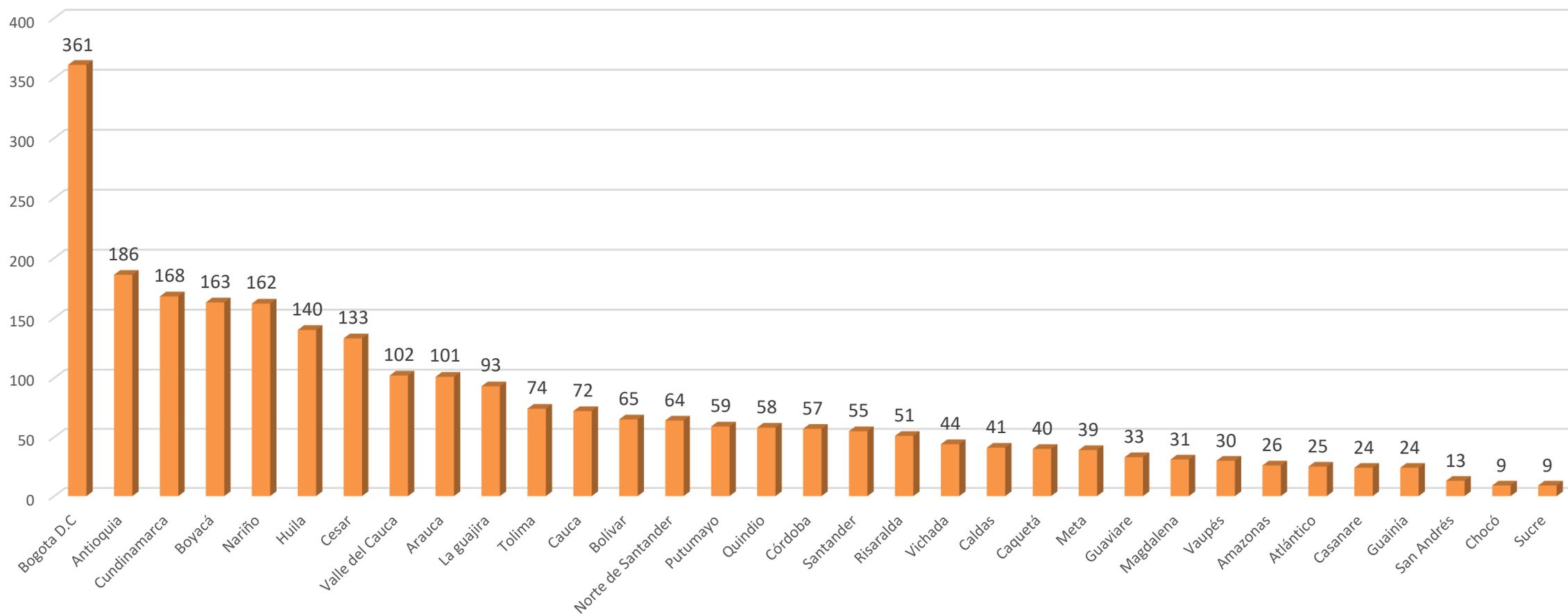
SECCIONAL	TOTAL
Amazonas	26
Antioquia	186
Arauca	101
Atlántico	25
Bogota D.C	361
Bolívar	65
Boyacá	163
Caldas	41
Caquetá	40
Casanare	24
Cauca	72
Cesar	133
Chocó	9
Córdoba	57
Cundinamarca	168
Guainía	24
Guaviare	33
Huila	140
La guajira	93
Magdalena	31
Meta	39
Nariño	162
Norte de Santander	64
Putumayo	59
Quindio	58
Risaralda	51
San Andrés	13
Santander	55
Sucre	9
Tolima	74
Valle del Cauca	102
Vaupés	30
Vichada	44
TOTAL	2552

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 **(2552)** Dos mil quinientos cincuenta y dos.

PARTICIPACION POR GERENCIA SECCIONAL PORCENTAJE



FACTORES QUE INCIDEN PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA

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.



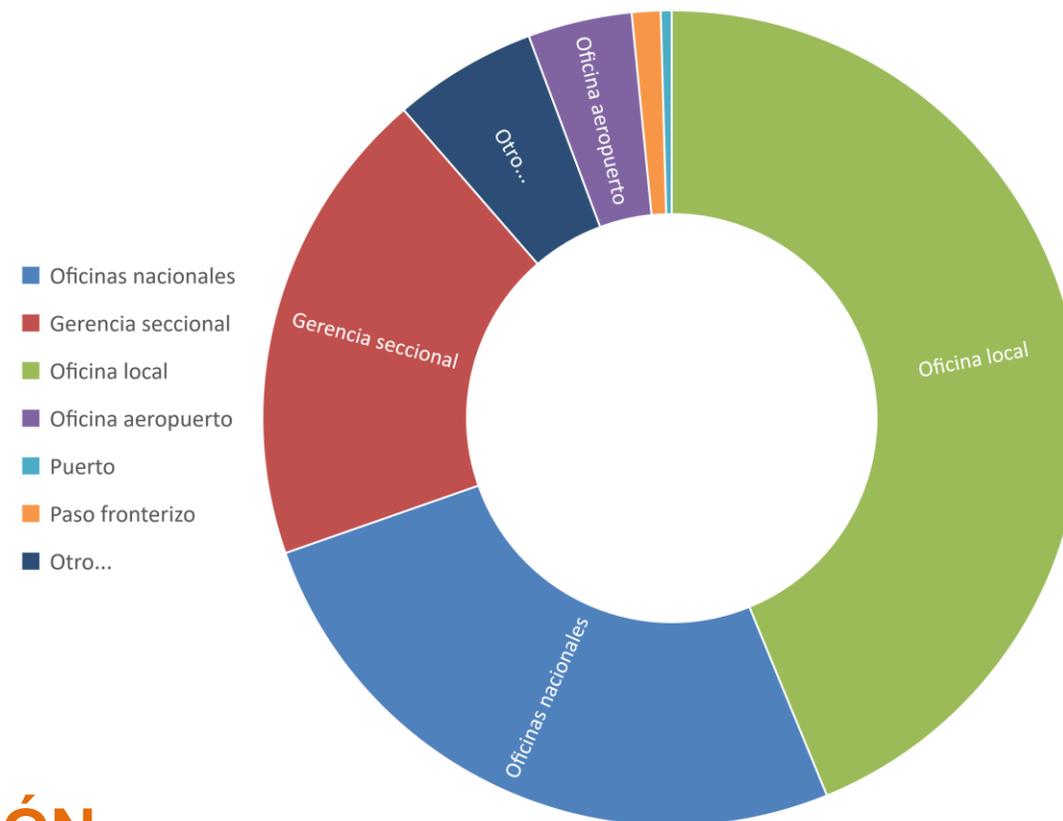
Encuesta 2024 Primer Semestre

Teniendo en cuenta el número encuestas diligenciadas (2552), 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	659
Gerencia seccional	485
Oficina local	1118
Oficina aeropuerto	105
Puerto	11
Paso fronterizo	29
Otro...	145
Total	2552



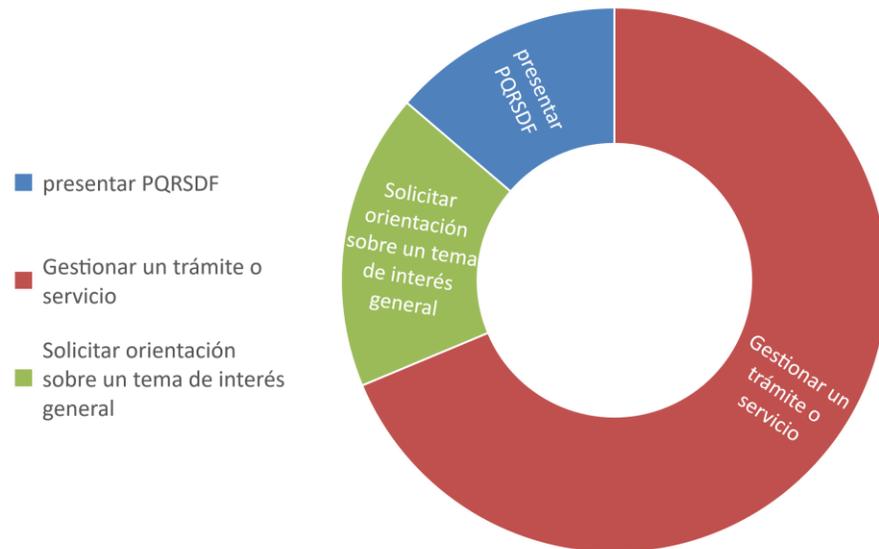
LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 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 usuarios de la región para realizar trámite y servicios que oferta la entidad en la zona.
- 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
presentar PQRSDf	350
Gestionar un trámite o servicio	1753
Solicitar orientación sobre un tema de interés general	449
Total	2552

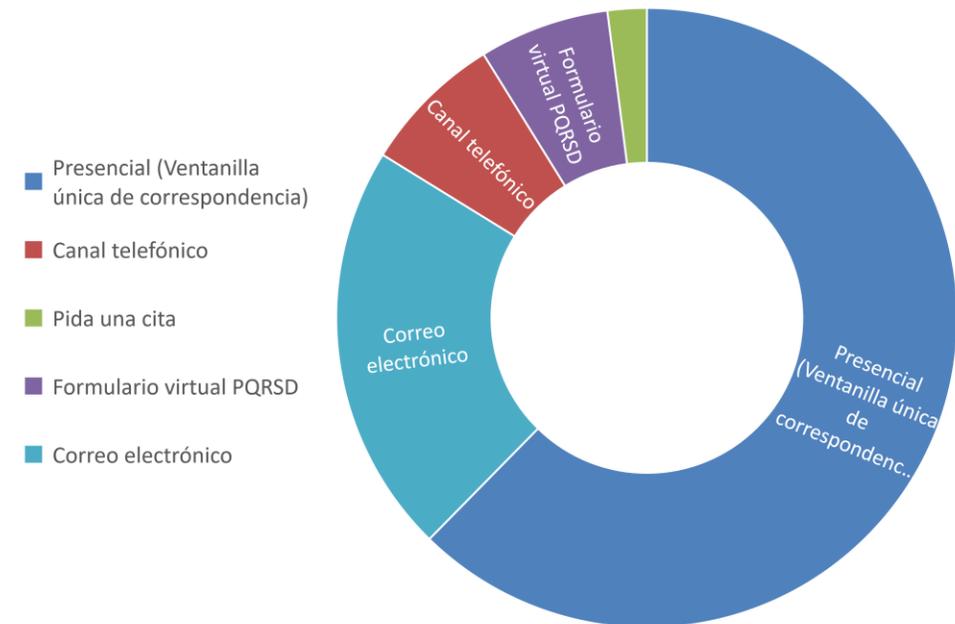


Gestionar un trámite o servicio: La mayoría de las personas que acudieron al Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) lo hicieron con el propósito de gestionar un trámite o servicio. Esta categoría representó 1753 registros del total de las interacciones. Esto sugiere que existe una demanda significativa 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
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	1591
Canal telefónico	188
Pida una cita	52
Formulario virtual PQRSD	173
Correo electrónico	548
Total	2552

Los datos muestran la distribución de las solicitudes recibidas por diferentes canales de atención al usuario. La mayor parte de las interacciones se realizaron de manera presencial a través de la ventanilla única de correspondencia, totalizando 1591 solicitudes. El canal telefónico registró 188 solicitudes, mientras que el servicio de solicitud del canal pida una cita contabilizó 52. Por otro lado, el formulario virtual PQRSD recibió 173 solicitudes, y el correo electrónico fue utilizado para 548 interacciones.



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 **1591** 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.

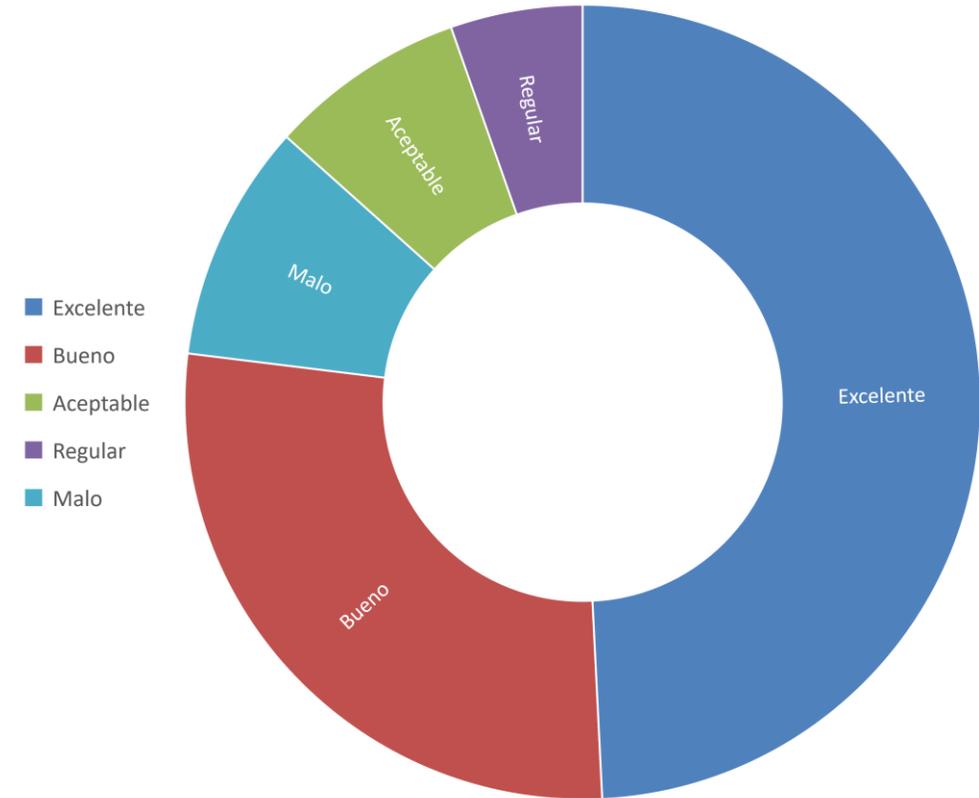


Correo electrónico contactenos@ica.gov.co: El correo electrónico fue utilizado por **548** usuarios. Este canal proporciona una forma más ágil de comunicarse con el ICA, permitiéndoles enviar sus consultas, solicitudes o inquietudes de manera escrita. Es importante asegurarse que las solicitudes presentadas 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?

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

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1256
Bueno	708
Aceptable	204
Regular	137
Malo	247
Total	2552

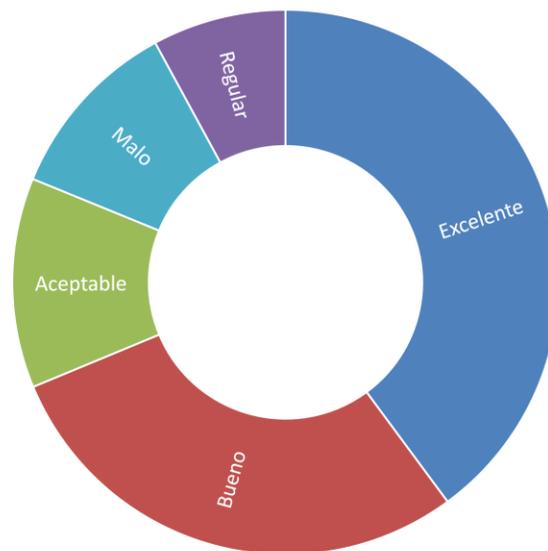


El tiempo de espera para ser atendido fue:



DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1018
Bueno	736
Aceptable	318
Regular	202
Malo	278
Total	2552

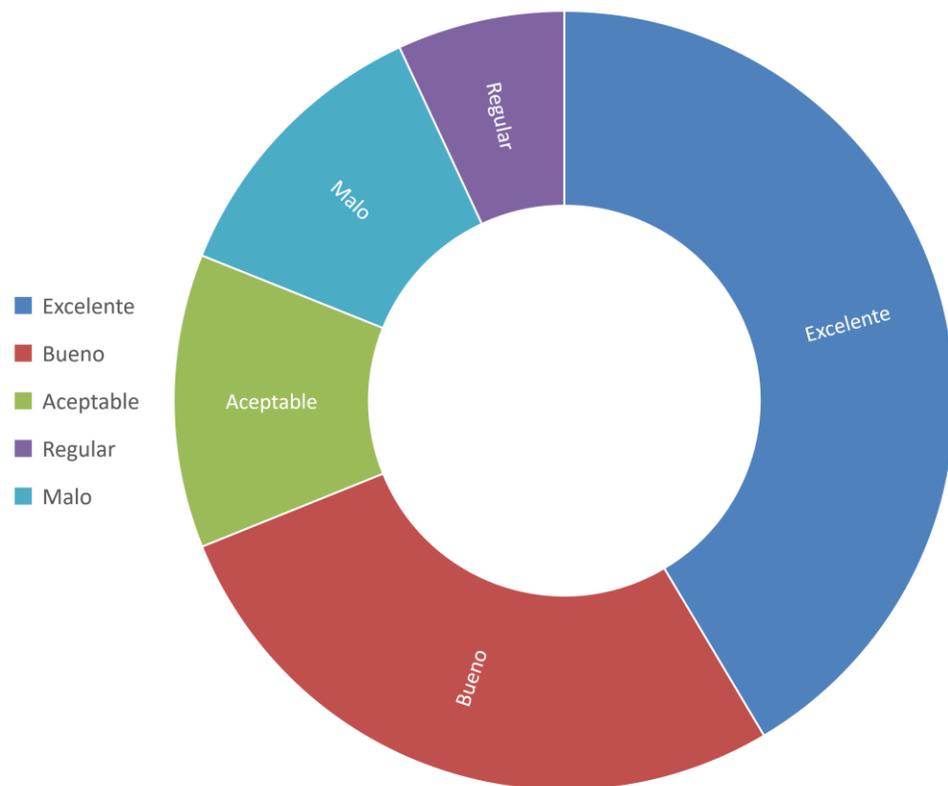
- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo



- El tiempo de atención ha demostrado un rendimiento general positivo en términos de espera, ya que **1018** de los encuestados calificaron su experiencia como excelente.
- La mayoría de los encuestados **736** calificaron el tiempo de espera como "Bueno", lo que indica que el servicio brindado fue rápido y eficiente.
- Un porcentaje significativo de los encuestados, **318**, calificó el tiempo de espera como "Aceptable", 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, **278** consideró que fue "malo". Este indicador nos refleja un descontento en la atención prestada, donde debemos formular una estrategia que fortalezca el proceso del servicio.



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



DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1058
Bueno	700
Aceptable	311
Regular	177
Malo	306
Total	2552



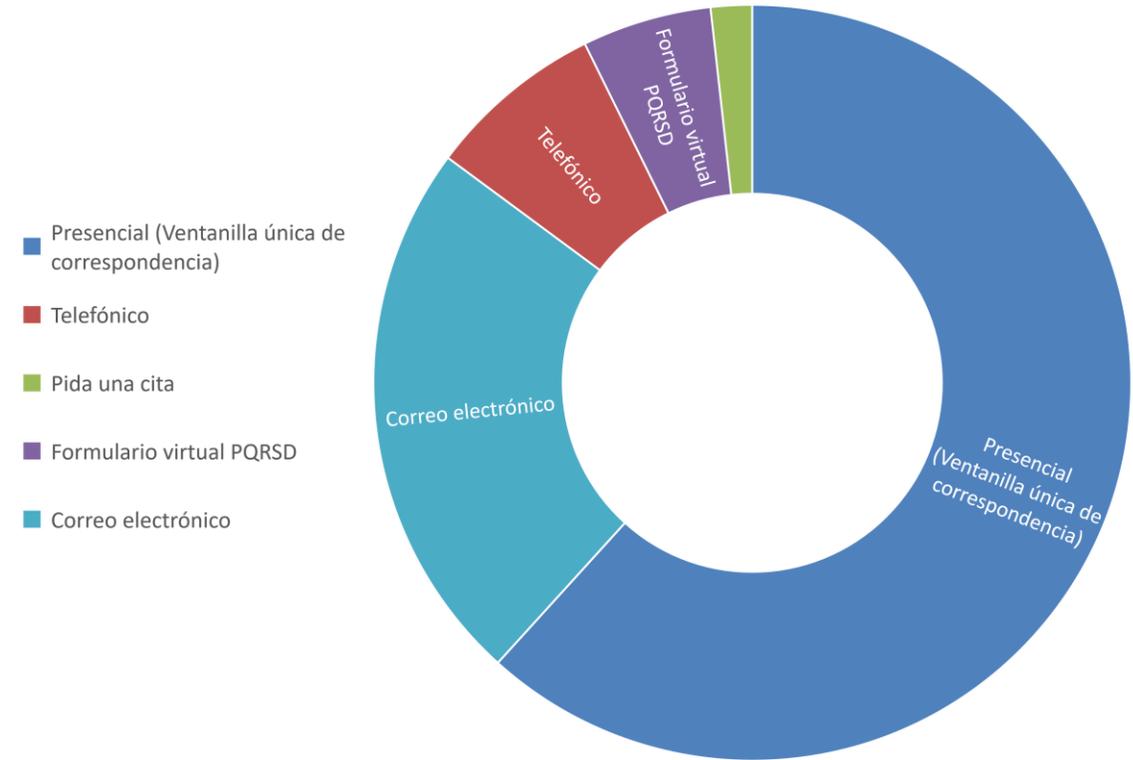
- En general, la atención brindada a los usuarios ha demostrado un rendimiento positivo en cuanto al tiempo de respuesta para resolver las solicitudes, ya que **2552** de los encuestados calificaron su experiencia como buena, excelente o aceptable.
- **1058** encuestados calificaron el tiempo de respuesta como "excelente", lo que indica que se resolvieron sus solicitudes de manera rápida y eficiente.
- Un porcentaje significativo de los encuestados, **700**, calificaron el tiempo de respuesta como "bueno", lo que sugiere que hubo una oportunidad y satisfacción en las solicitudes.
- Sin embargo, un número considerable de encuestados, **306**, 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



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

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	1575
Telefónico	193
Pida una cita	45
Formulario virtual PQRSD	141
Correo electrónico	598
Total	2552



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 **1575** 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 **193** encuestados que eligieron este canal y 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 para utilizar este medio.

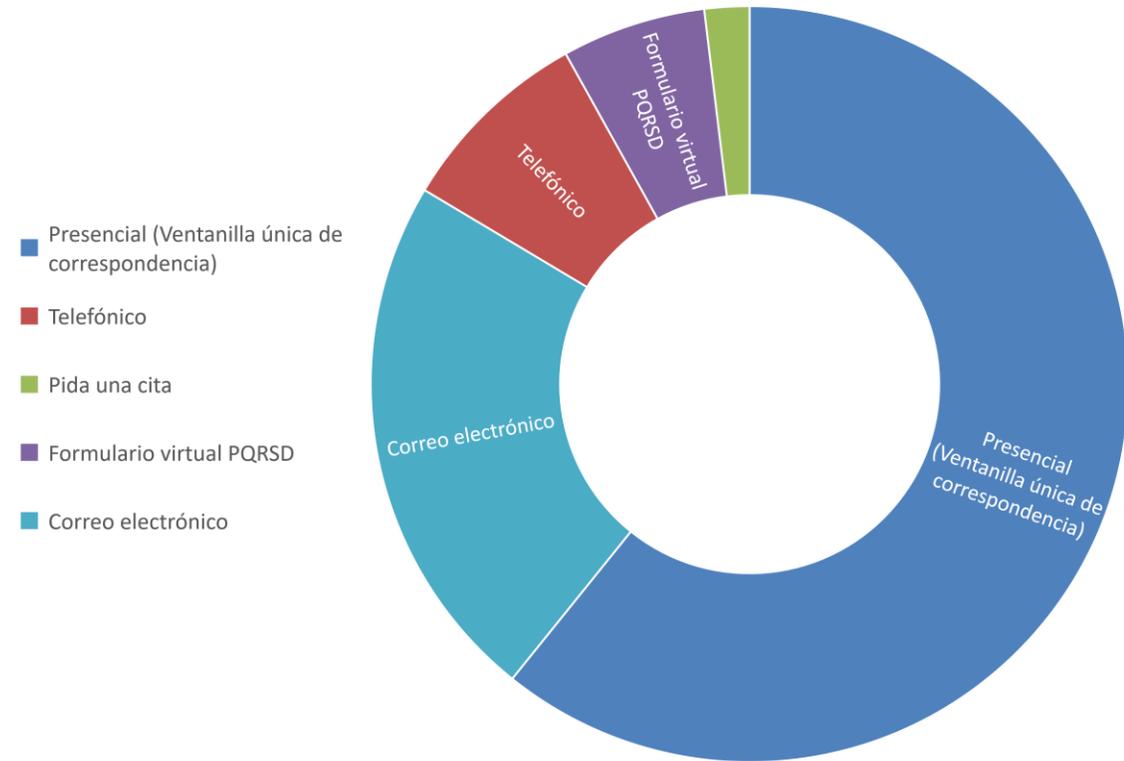
El correo electrónico, a través de la dirección contactenos@ica.gov.co, es la opción preferida para **598** de los encuestados.

Este canal proporciona una forma conveniente de comunicación asincrónica, permitiendo a los usuarios enviar sus consultas o comentarios, ya que facilita el registro de la consulta del trámite y/o servicio dejando la trazabilidad del mismo.



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

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	1551
Telefónico	213
Pida una cita	49
Formulario virtual PQRSD	157
Correo electrónico	582
Total	2552



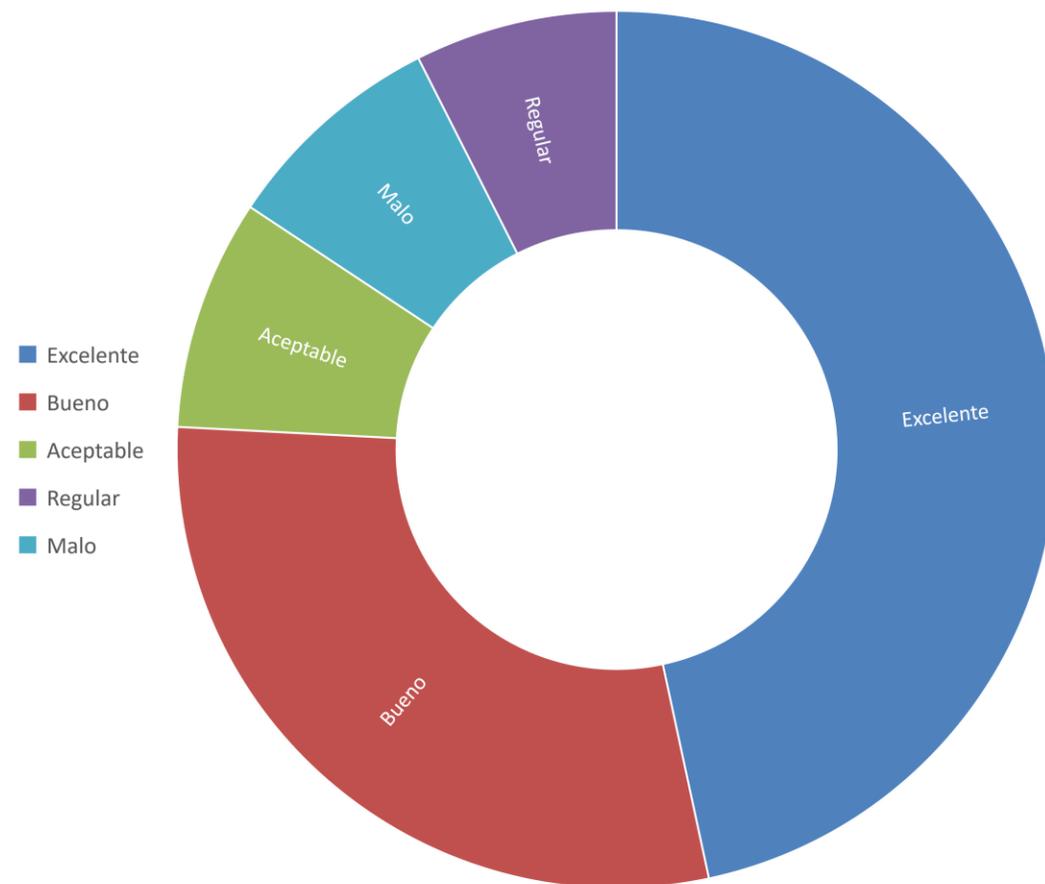
Nos complace informar que nuestro canal de atención preferido para recibir consultas y gestionar trámites es a través del servicio presencial, específicamente mediante los puntos de atención que tiene dispuestos el Instituto. Destacamos la eficiencia y calidad de nuestro servicio en la Ventanilla Única de correspondencia, que ha demostrado un índice de satisfacción del 1551, 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	1190
Bueno	745
Aceptable	217
Regular	190
Malo	210
Total	2552



En general, la atención prestada por el Instituto ha recibido una calificación mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. 1190 de ellos calificaron la atención como buena, excelente y aceptable.

Cabe destacar, que de 745 encuestados, calificaron la atención como "excelente". Esto indica que la mayoría de los usuarios consideran que la calidad de la atención recibida es satisfactoria y ha generado una experiencia positiva.

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

- Optimizar el servicio telefónico: Se ha observado que diversos usuarios enfrentan dificultades al intentar comunicarse con el Instituto a través del canal telefónico, experimentando falta de respuesta en la mayoría de los casos. Se debe fortalecer este canal para garantizar una respuesta oportuna y la satisfacción total de los usuarios.
- Fortalecer la asesoría regional: Es evidente la necesidad de ofrecer un mayor nivel de asesoramiento y orientación en las distintas regiones del país. Esto contribuiría significativamente a brindar un soporte más efectivo a los usuarios en sus trámites y consultas, asegurando un servicio más completo y adaptado a las particularidades de cada zona.
- Optimizar la agilidad y tiempos de respuesta: Algunos de los encuestados han manifestado preocupación por las demoras en las radicaciones, notificaciones y respuestas por parte del Instituto. Es crucial reducir los tiempos de respuesta, garantizando eficiencia en los trámites y evitando retrasos innecesarios para mejorar la experiencia del usuario que contacta a la entidad.
- Elevar la claridad y comprensión de las respuestas: Algunos de los encuestados han señalado que en ocasiones las respuestas recibidas no son claras o comprensibles en su totalidad. Se sugiere asegurar que las respuestas sean en lenguaje claro y proporcionen la información solicitada de manera precisa y oportuna.

**Subgerencia
Administrativa y Financiera
Grupo Atención al
Ciudadano
Junio 26/2024**