

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENCUESTA ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO INFORME CONSOLIDADO 2022-1

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 los grupos de valor a fin de mejorar su satisfacción en la atención del canal presencial.

En el periodo comprendido de mayo y junio 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>

- ✓ **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 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 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 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, 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, 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 los usuarios frente al servicio prestado por los servidores del el ICA.
- Analizar los resultados obtenidos frente a la opinión que tienen los usuarios-ciudadanos en su visita a los diferentes puntos de atención presencial a nivel nacional y generar informe.

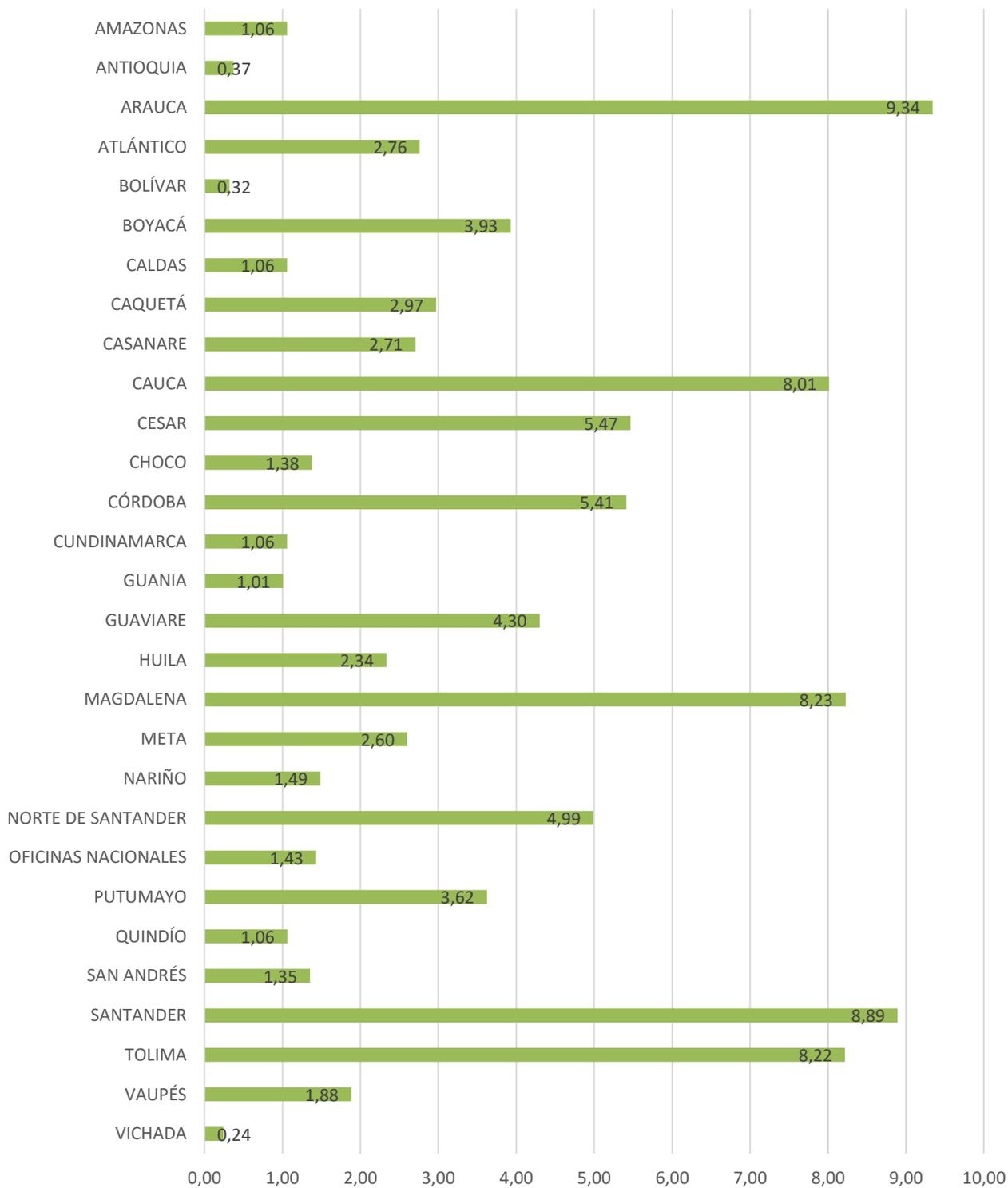
Resultados generales

A continuación, se detalla la información obtenida.

La Encuesta de Atributos del Buen Servicio, fue aplicada de manera física en Oficinas Nacionales y en 29 de las 32 Gerencias Seccionales. El número total de interacciones fue de (1972) mil novecientos setenta y dos.

PARTICIPACION POR GERENCIA SECCIONAL		
SECCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINAS NACIONALES	27	1,43
AMAZONAS	20	1,06
ANTIOQUIA	7	0,37
ARAUCA	176	9,34
ATLÁNTICO	52	2,76
BOLÍVAR	6	0,32
BOYACÁ	74	3,93
CALDAS	20	1,06
CAQUETÁ	56	2,97
CASANARE	51	2,71
CAUCA	151	8,01
CESAR	103	5,47
CHOCO	26	1,38
CÓRDOBA	102	5,41
CUNDINAMARCA	20	1,06
GUANIA	19	1,01
GUAVIARE	81	4,30
HUILA	44	2,34
MAGDALENA	155	8,23
META	49	2,60
NARIÑO	28	1,49
NORTE DE SANTANDER	94	4,99
PUTUMAYO	75	3,62
QUINDÍO	22	1,06
SAN ANDRÉS	28	1,35
SANTANDER	184	8,89
TOLIMA	170	8,22
VAUPÉS	39	1,88
VICHADA	5	0,24
	1884	100

PARTICIPACION POR GERENCIA SECCIONAL PORCENTAJE

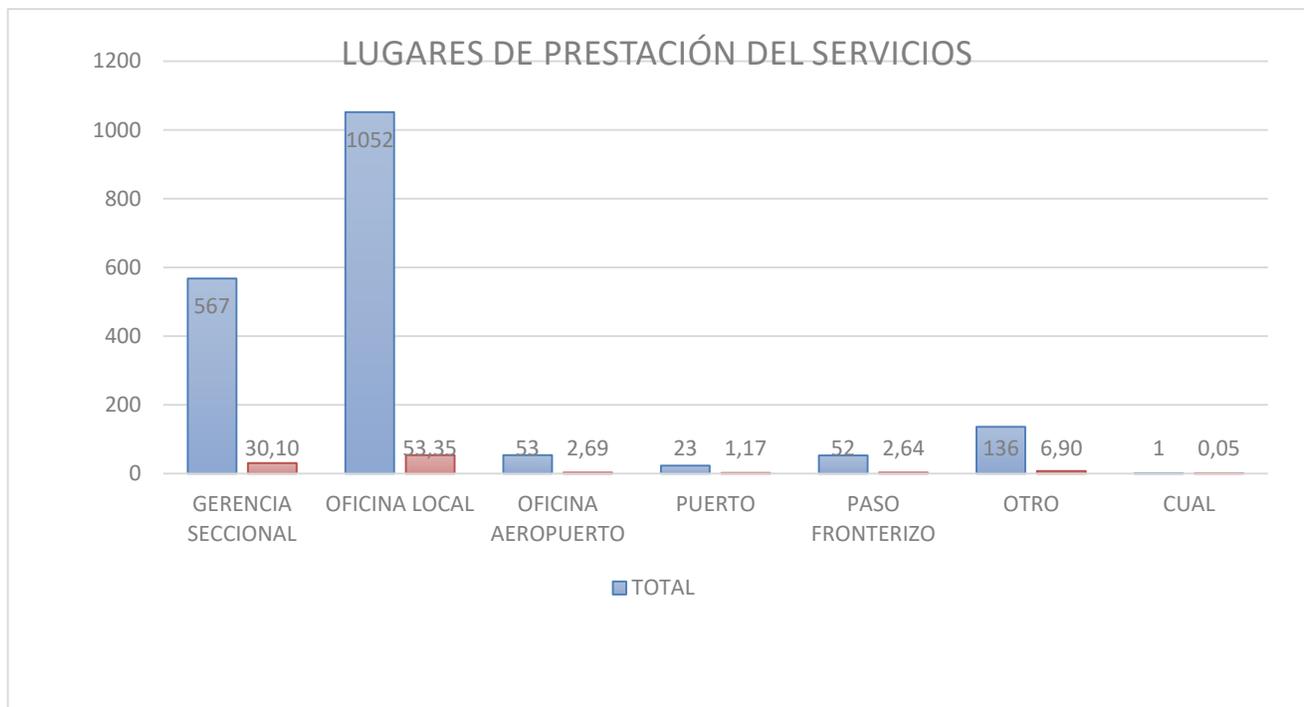


Las particularidades culturales del territorio, la población, los puntos de atención de cada Gerencia Seccional, el acceso de los usuarios a dichos puntos etc., influyen de manera directa en la cantidad de encuestas aplicadas y la información contenida en ellas se convierte en insumo para mejorar la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

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:

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	567	30,10
OFICINA LOCAL	1052	53,35
OFICINA AEROPUERTO	53	2,69
PUERTO	23	1,17
PASO FRONTERIZO	52	2,64
OTRO	136	6,90
CUAL	1	0,05

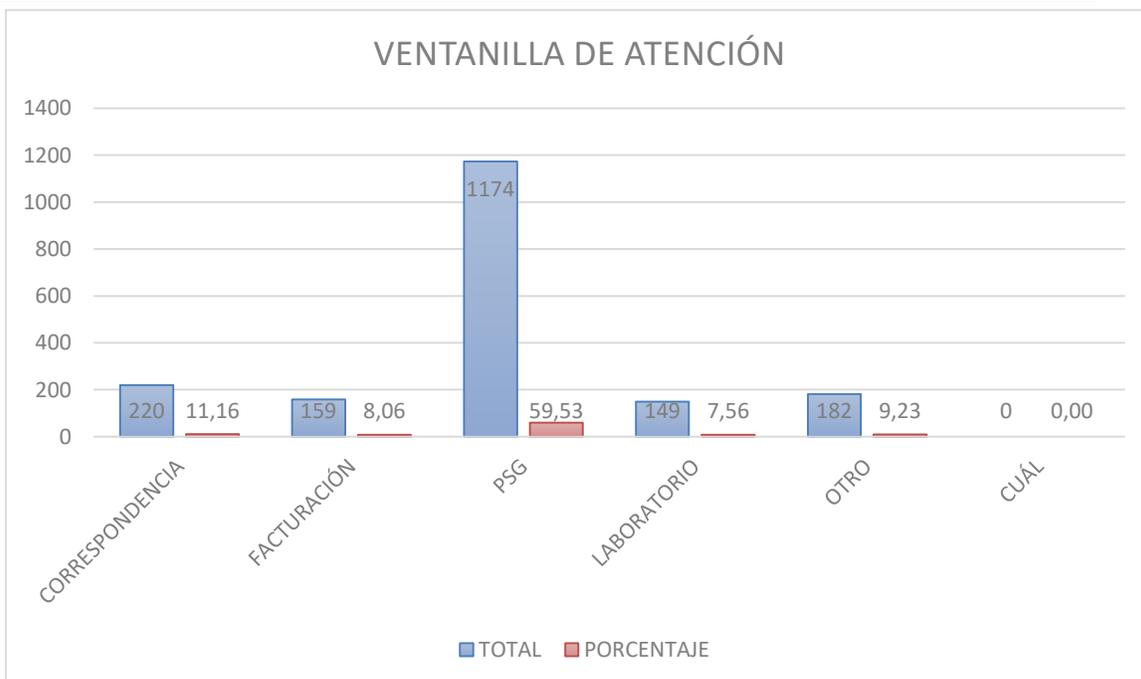


Las Oficinas locales de las Gerencias Seccionales son los lugares a donde los usuarios acuden con mayor frecuencia, esto en razón a la proximidad del lugar donde requieren mayor acompañamiento y asesoría para realizar sus trámites.

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

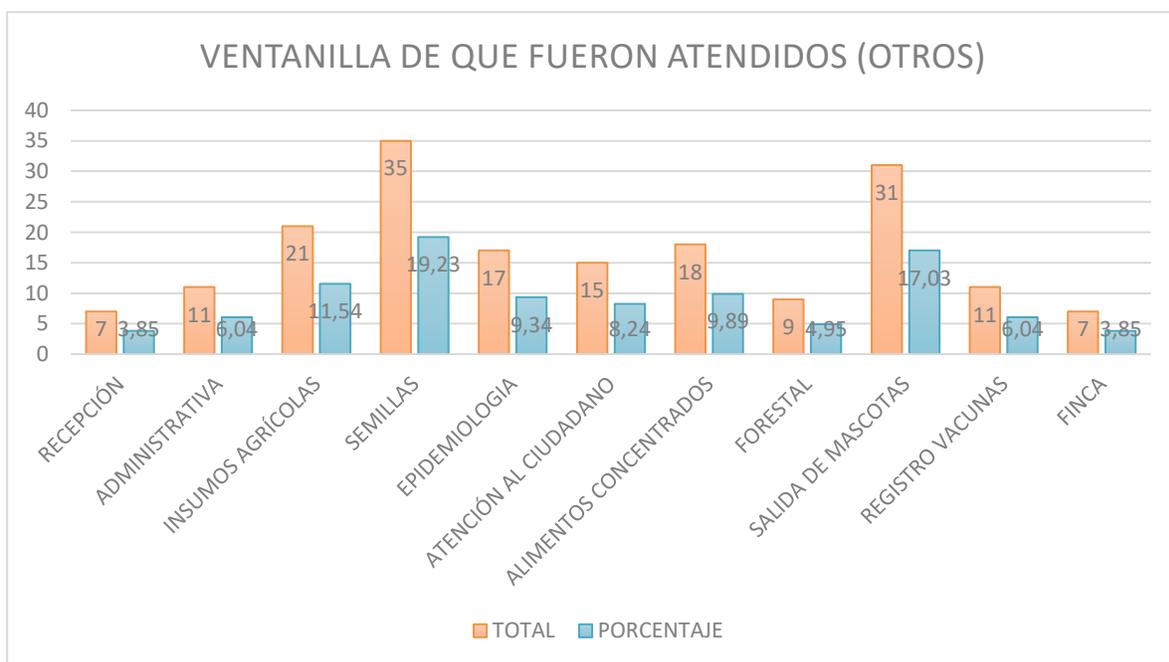
2. Indique la ventanilla en la que fue entendido	<u>TOTAL</u>	<u>PORCENTAJE</u>
CORRESPONDENCIA	220	11,16
FACTURACIÓN	159	8,06
PSG	1174	59,53
LABORATORIO	149	7,56
OTRO	182	9,23
CUÁL	0	0,00





La ventanilla de Punto de Servicio al Ganadero (PSG), representa cerca del cincuenta y nueve por ciento (59%) 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; la ventanilla de correspondencia, facturación y laboratorio muestran rangos normales de movimiento.

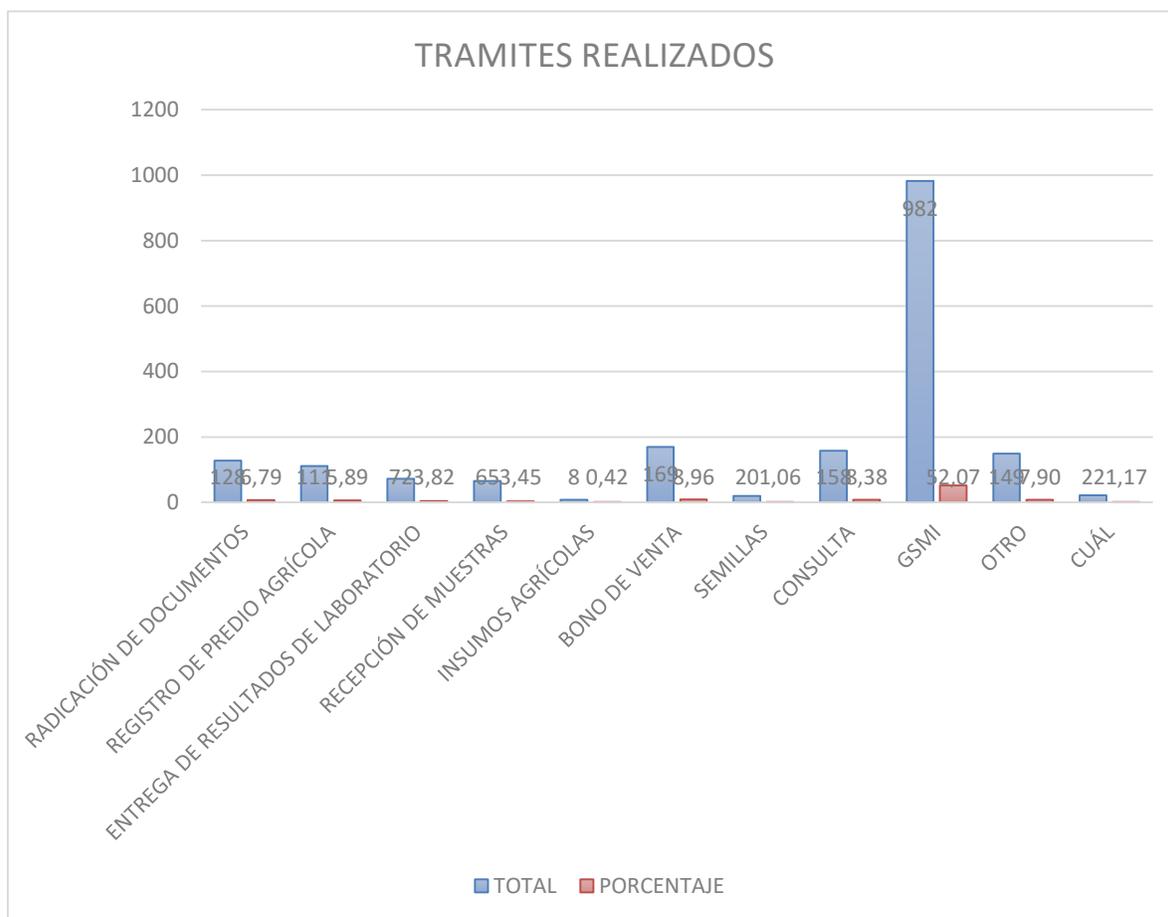
VENTANILLA EN QUE FUE ATENDIDO (OTRO)	TOTAL	PORCENTAJE
RECEPCIÓN	7	3,85
ADMINISTRATIVA	11	6,04
INSUMOS AGRÍCOLAS	21	11,54
SEMILLAS	35	19,23
EPIDEMIOLOGIA	17	9,34
ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	8,24
ALIMENTOS CONCENTRADOS	18	9,89
FORESTAL	9	4,95
SALIDA DE MASCOTAS	31	17,03
REGISTRO VACUNAS	11	6,04
FINCA	7	3,85



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)

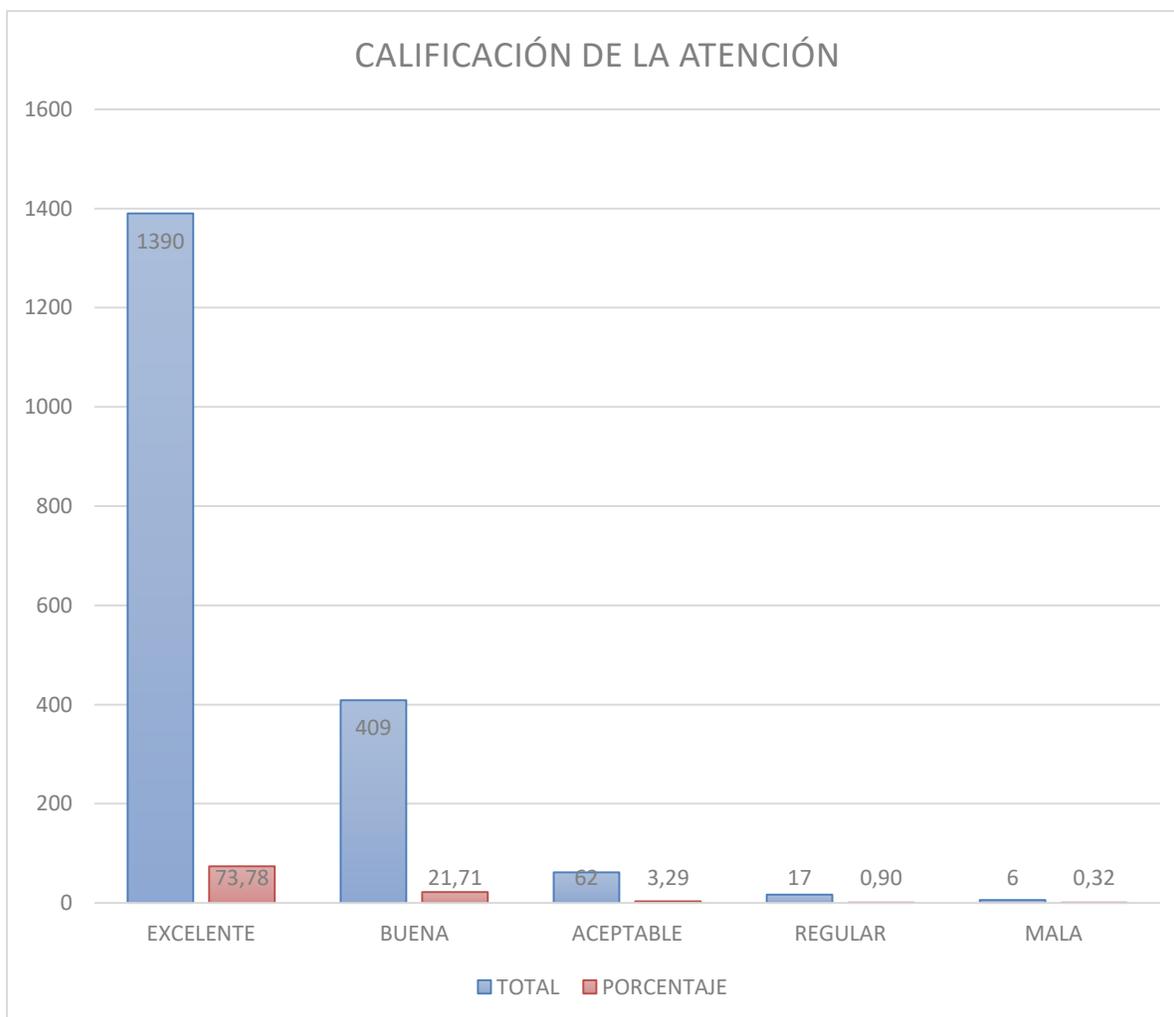
3. El trámite realizado fue:	TOTAL	PORCENTAJE
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	128	6,79
REGISTRO DE PREDIO AGRÍCOLA	111	5,89
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO	72	3,82
RECEPCIÓN DE MUESTRAS	65	3,45
INSUMOS AGRÍCOLAS	8	0,42
BONO DE VENTA	169	8,96
SEMILLAS	20	1,06
CONSULTA	158	8,38
GSMI	982	52,07
OTRO	149	7,90
CUÁL	22	1,17



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.

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

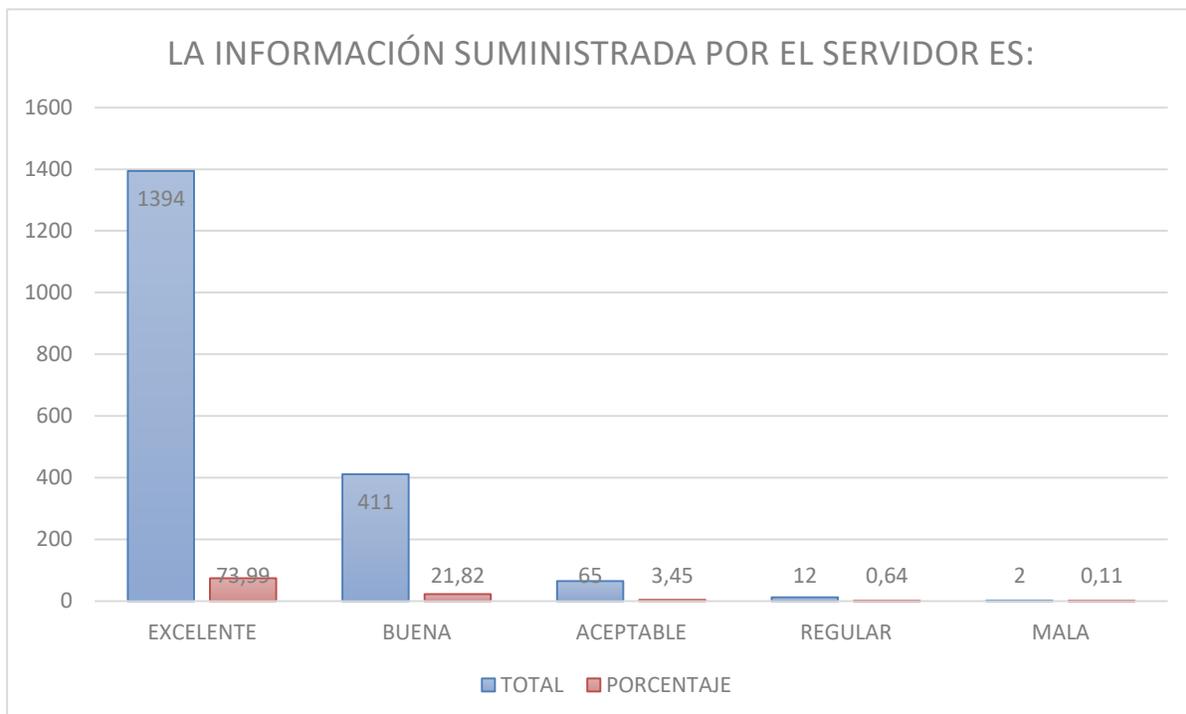
4. El servidor recibió su trámite o solicitud de manera:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1390	73,78
BUENA	409	21,71
ACEPTABLE	62	3,29
REGULAR	17	0,90
MALA	6	0,32



Frente a la pregunta “el Servidor recibió su trámite o solicitud de manera:” el setenta y tres por ciento (73%) respondió excelente y veintiuno por ciento (21%) buena, lo que nos muestra un alto grado de satisfacción del usuario frente al 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.

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

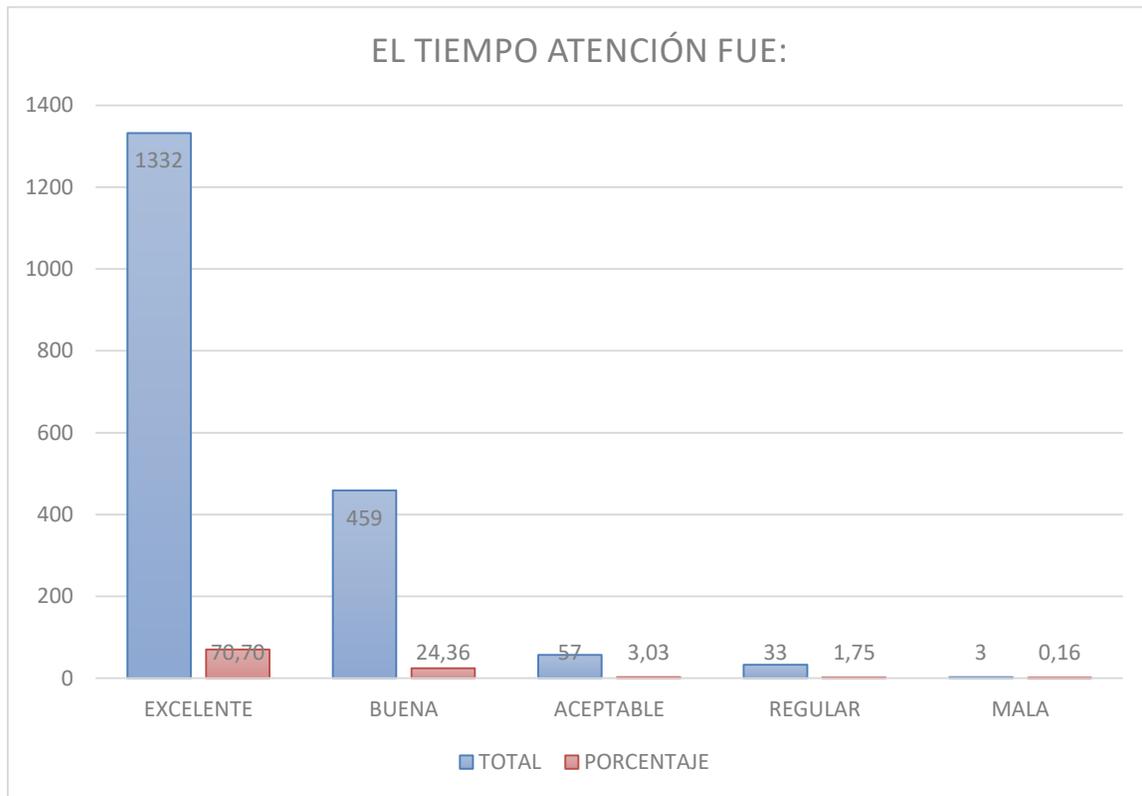
5. El servidor le brindó la información necesaria para adelantar sus trámites o servicios en el ICA de manera:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1394	73,99
BUENA	411	21,82
ACEPTABLE	65	3,45
REGULAR	12	0,64
MALA	2	0,11



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 setenta y tres por ciento (731%) respondió excelente y el veintiuno por ciento (21%) buena.

Item 6: El tiempo para ser atendido fue

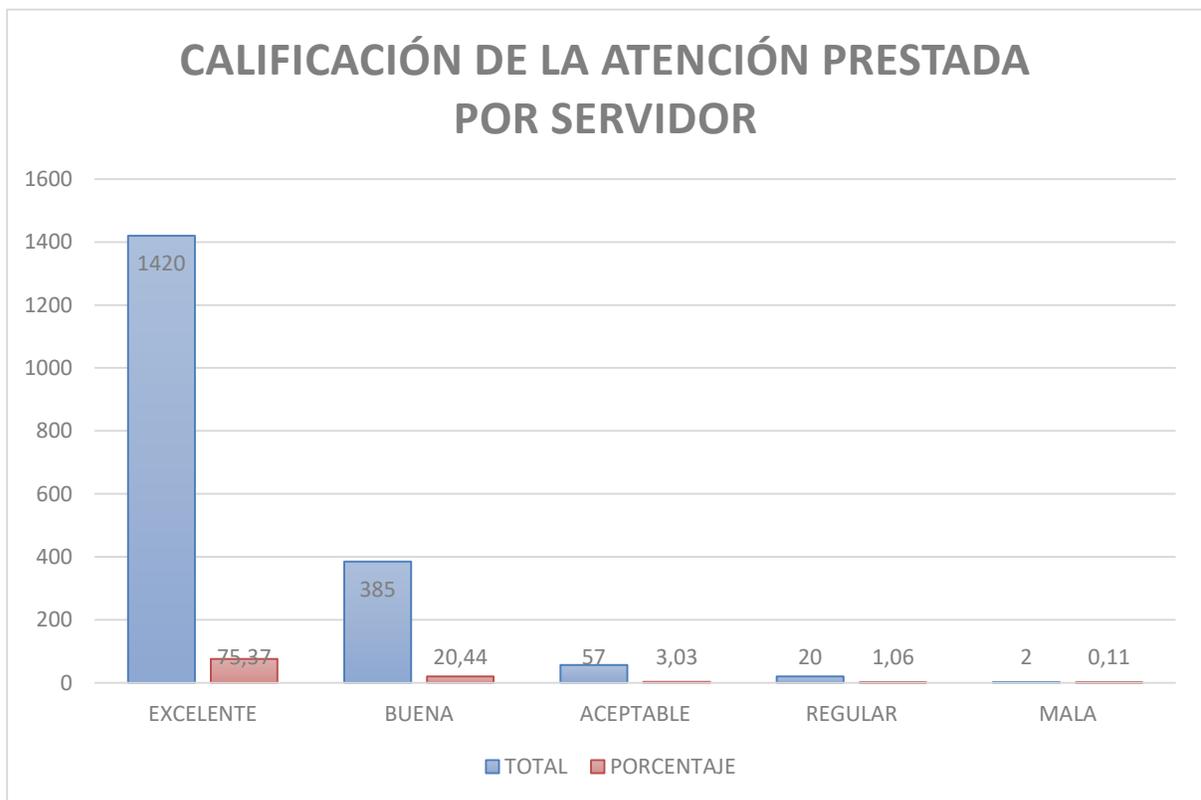
6. El tiempo para ser atendido fue:	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1332	70,70
BUENA	459	24,36
ACEPTABLE	57	3,03
REGULAR	33	1,75
MALA	3	0,16



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.

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

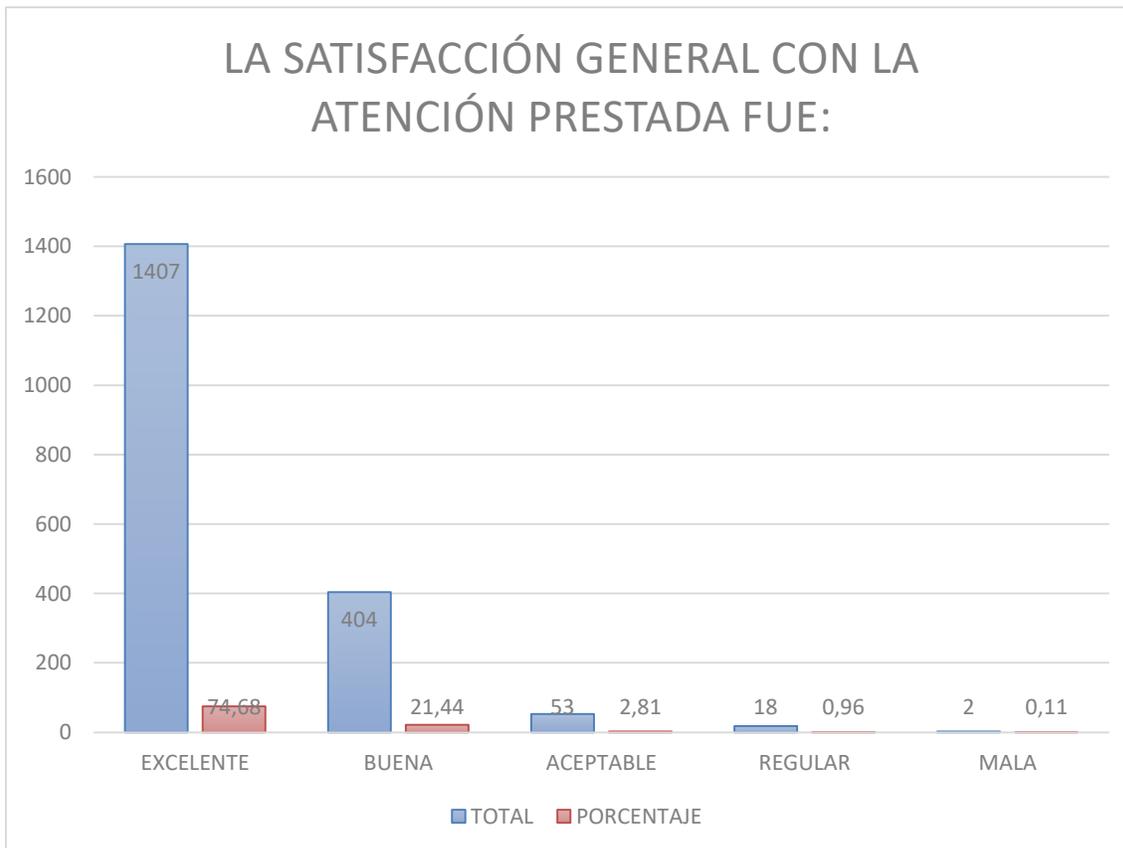
7. Como califica la atención prestada por nuestro servidor?	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1420	75,37
BUENA	385	20,44
ACEPTABLE	57	3,03
REGULAR	20	1,06
MALA	2	0,11



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	1407	74,68
BUENA	404	21,44
ACEPTABLE	53	2,81
REGULAR	18	0,96
MALA	2	0,11

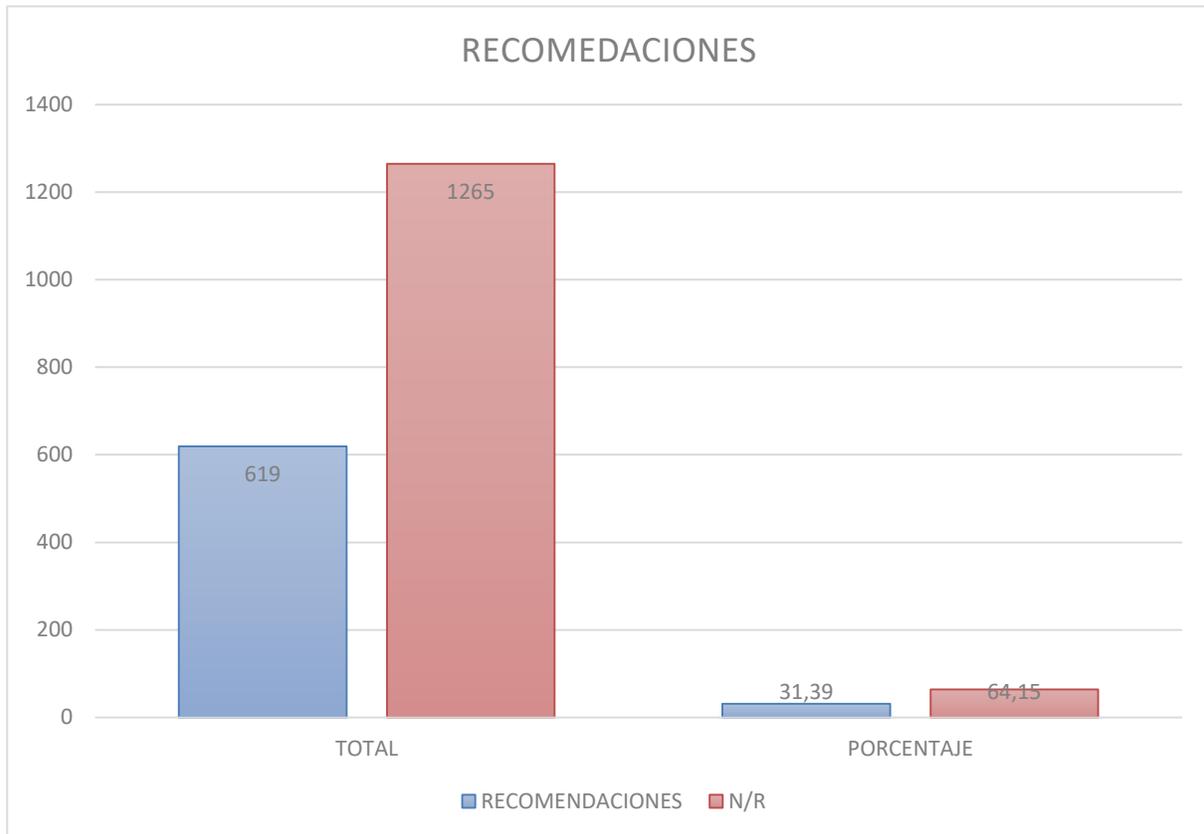


Frente a la pregunta “¿La satisfacción general con la atención prestada fue?” el resultado de esta pregunta nos confirma la tendencia de excelente y bueno que se viene presentando para las respuestas ofrecidas por nuestros usuarios desde la pregunta 5; sin embargo, en un porcentaje bajo, se refleja inconformidad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



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

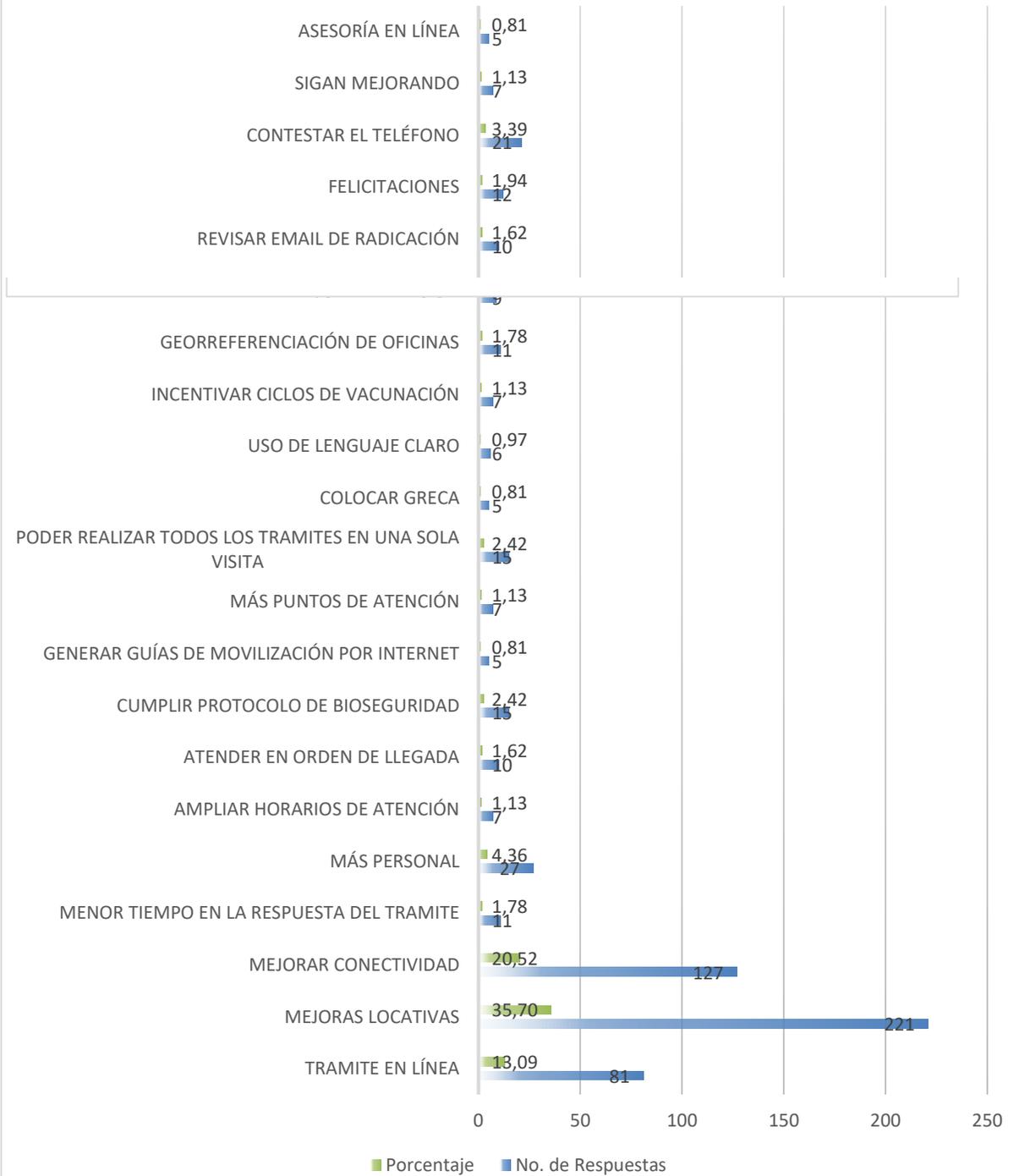
9. Que nos recomienda para mejorar la prestación de nuestros servicios?	TOTAL	PORCENTAJE
RECOMENDACIONES	619	31,39
N/R	1265	64,15



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
TRAMITE EN LÍNEA	81	13,09
MEJORAS LOCATIVAS	221	35,70
MEJORAR CONECTIVIDAD	127	20,52
MENOR TIEMPO EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE	11	1,78
MÁS PERSONAL	27	4,36
AMPLIAR HORARIOS DE ATENCIÓN	7	1,13
ATENDER EN ORDEN DE LLEGADA	10	1,62
CUMPLIR PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	15	2,42
GENERAR GUÍAS DE MOVILIZACIÓN POR INTERNET	5	0,81
MÁS PUNTOS DE ATENCIÓN	7	1,13
PODER REALIZAR TODOS LOS TRAMITES EN UNA SOLA VISITA	15	2,42
COLOCAR GRECA	5	0,81
USO DE LENGUAJE CLARO	6	0,97
INCENTIVAR CICLOS DE VACUNACIÓN	7	1,13
GEORREFERENCIACIÓN DE OFICINAS	11	1,78
MEJORAR ATENCIÓN	9	1,45
REVISAR EMAIL DE RADICACIÓN	10	1,62
FELICITACIONES	12	1,94
CONTESTAR EL TELÉFONO	21	3,39
SIGAN MEJORANDO	7	1,13
ASESORÍA EN LÍNEA	5	0,81

RECOMENDACIONES



Como se puede observar en el cuadro anterior, tener presente las mejoras locativas representa el treinta y cinco por ciento (35%) 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.

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.

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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. Trámite en línea
2. Mejoras locativas
3. Mejorar conectividad
4. Menor tiempo en la respuesta del trámite
5. Más personal
6. Ampliar horarios de atención
7. Atender en orden de llegada
8. Cumplir protocolo de bioseguridad
9. Generar guías de movilización por internet
10. Más puntos de atención
11. Poder realizar todos los trámites en una sola visita
12. Colocar greca
13. Uso de lenguaje claro
14. Incentivar ciclos de vacunación

15. Georreferenciación de oficinas
16. Mejorar atención
17. Revisar email de radicación
18. Felicitaciones
19. Contestar el teléfono
20. Sigam mejorando
21. Asesoría en línea

Subgerencia Administrativa y Financiera

Grupo Atención al Ciudadano

Julio 30/2022