

RESULTADOS ENCUESTA



2023

Segundo Semestre

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Metodología de recolección de información

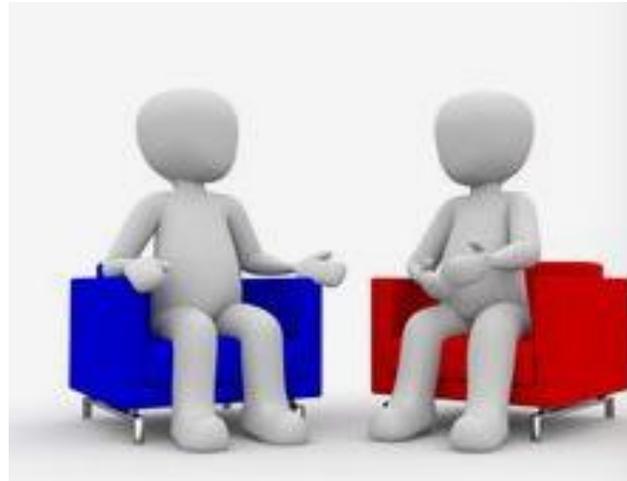
- En virtud del compromiso institucional con la iniciativa de "cero papel", se ha desarrollado un formulario de evaluación como herramienta clave: la encuesta de satisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio. Este formulario se ha integrado en el menú de atención y servicio a la ciudadanía, alojado específicamente en la carpeta designada para encuestas ciudadanas, y se encuentra disponible en cada uno de los micrositos correspondientes a los canales de atención e interacción ciudadana.
- La difusión de esta encuesta, centrada en evaluar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, se ha llevado a cabo de manera extensa a través de la página web institucional y mediante el envío de correos electrónicos dirigidos a los ciudadanos que realizan sus trámites y solicitudes.



INTRODUCCIÓN

La evaluación periódica de los servicios proporcionados por el ICA se lleva a cabo mediante la recopilación de opiniones de nuestros grupos de valor y grupos de interés. Este proceso nos permite no solo conocer, sino comprender las percepciones de manera integral. Tal información es esencial para mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, asegurando que se proporcionen de manera confiable, moderna y efectiva para el ciudadano.

La tabulación de estas opiniones se ha realizado mediante la utilización de la herramienta Excel. En el transcurso de esta evaluación, se recopilaron un total de 467 encuestas en línea. A continuación, se detallan y analizan los resultados obtenidos, proporcionando una visión clara de la retroalimentación recibida.

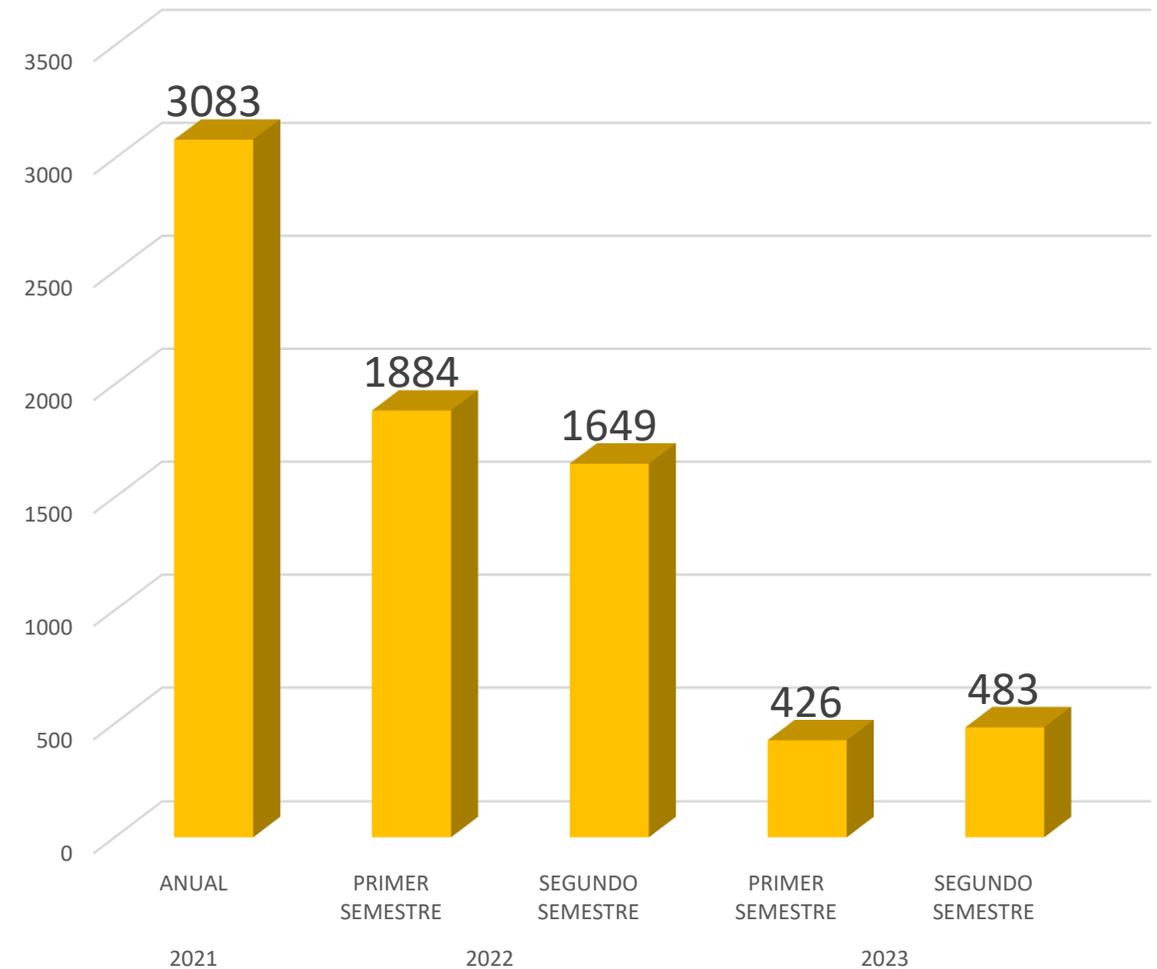


A continuación se describen los resultados obtenidos.



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
	SEGUNDO SEMESTRE	483



SECCIONAL	TOTAL	PORCENTAJE
Amazonas	5	0,010
Arauca	1	0,002
Antioquia	18	0,037
Atlántico	3	0,006
Bogotá	28	0,058
Bolívar	3	0,006
Boyacá	4	0,008
Caldas	11	0,023
Caquetá	2	0,004
Casanare	1	0,002
Cauca	4	0,008
Cesar	9	0,019
Choco	1	0,002
Córdoba	4	0,008
Cundinamarca	11	0,023
Guainía	16	0,033
Guaviare	7	0,014
Huila	62	0,128
La Guajira	80	0,166
Magdalena	5	0,010
Meta	1	0,002
Nariño	11	0,023
Norte de Santander	26	0,054
Putumayo	56	0,116
Quindío	26	0,054
Risaralda	2	0,004
San Andrés	1	0,002
Santander	8	0,017
Sucre	0	0,000
Tolima	12	0,025
Valle del Cauca	34	0,070
Vaupés	1	0,002
Vichada	30	0,062
Total	483	100

PARTICIPACIÓN POR GERENCIA SECCIONAL

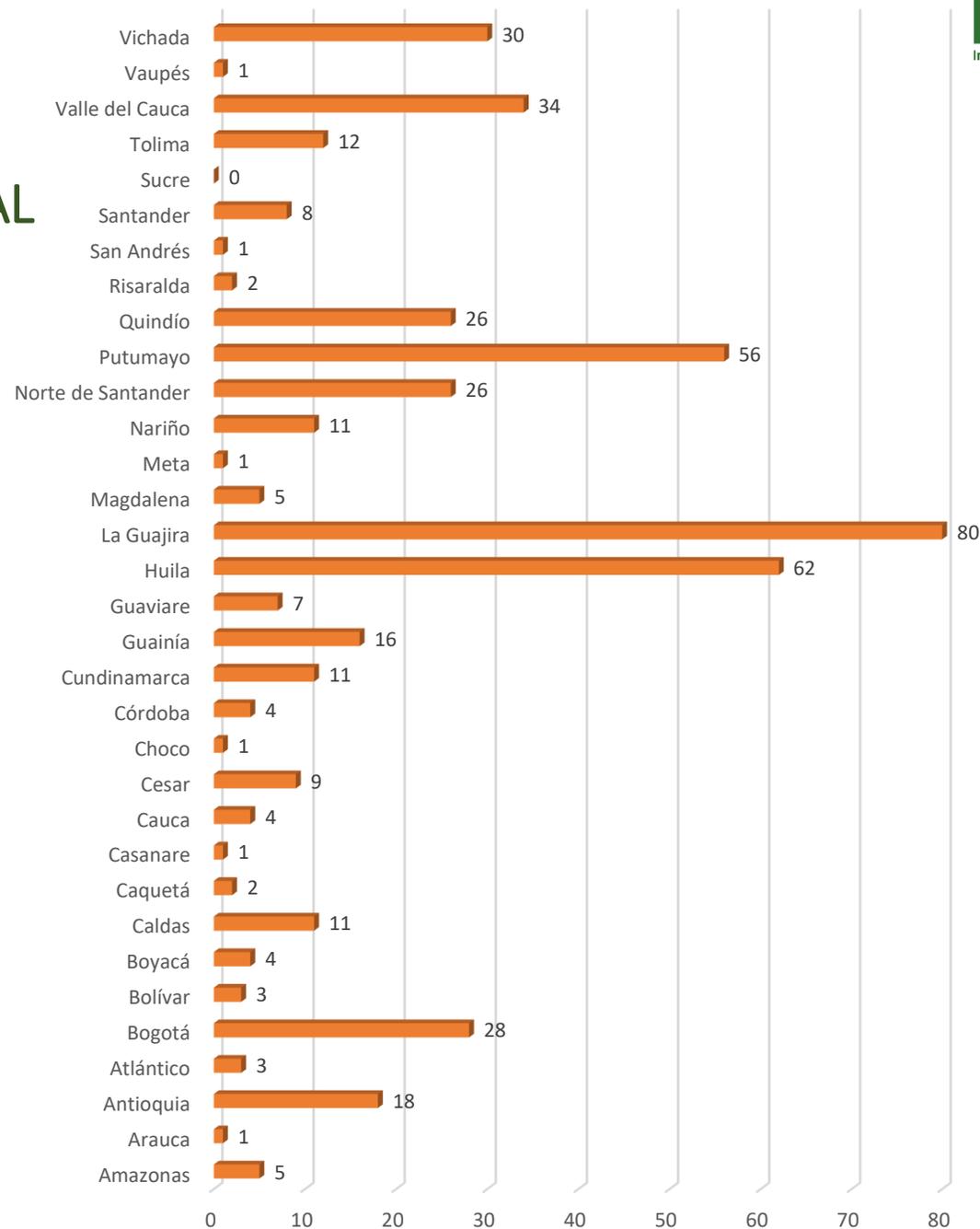
Consolidado de la información obtenida

- 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 **(483)** Cuatrocientos ochenta y tres.

PARTICIPACION POR GERENCIA SECCIONAL PORCENTAJE

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

SECCIONAL	TOTAL
Sucre	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 Segundo Semestre

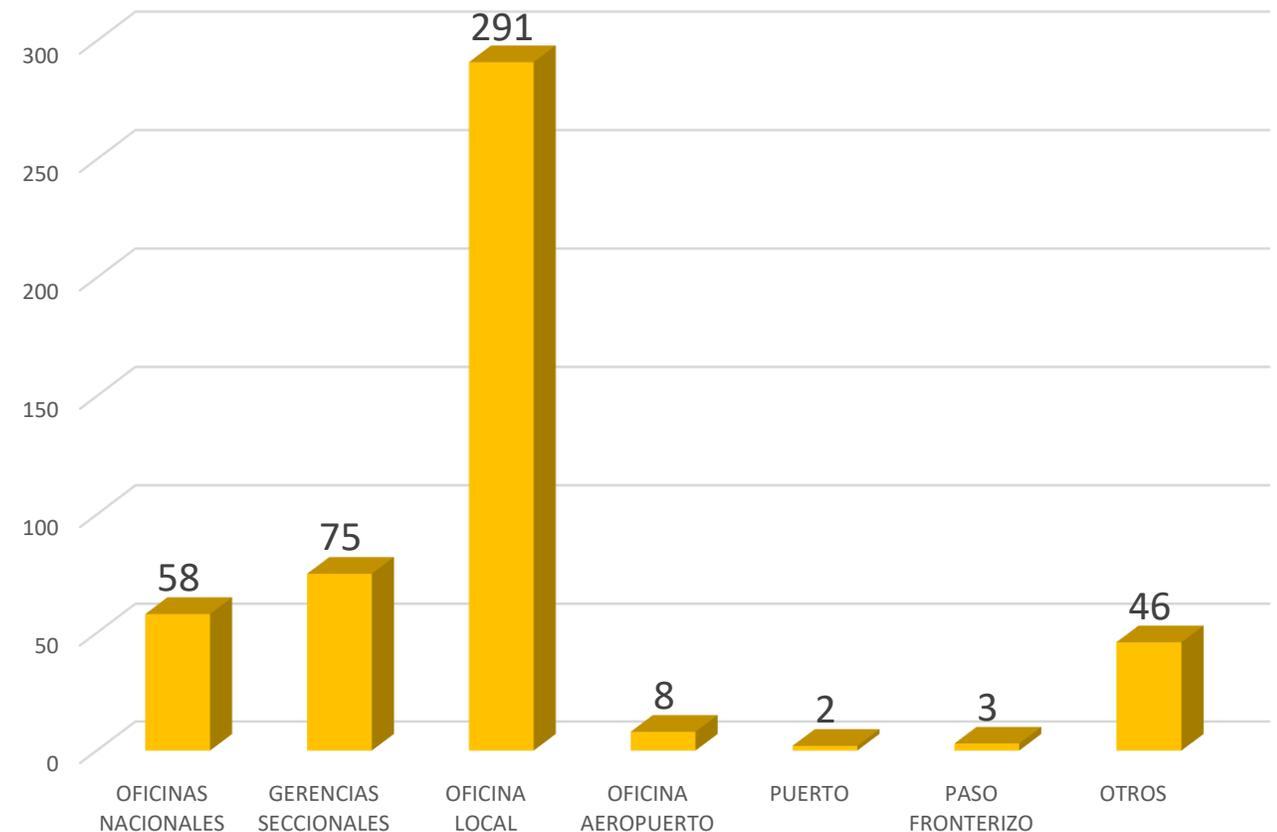
Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se enumeran algunos de los atributos del buen servicio que se contemplan en nuestro Protocolo de Atención al Ciudadano el cual puede ser consultado en el siguiente enlace.

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

Señale el lugar de visita en donde le prestaron el servicio

DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINAS NACIONALES	58	0,12
GERENCIAS SECCIONALES	75	0,16
OFICINA LOCAL	291	0,60
OFICINA AEROPUERTO	8	0,02
PUERTO	2	0,00
PASO FRONTERIZO	3	0,01
OTROS	46	0,10

LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

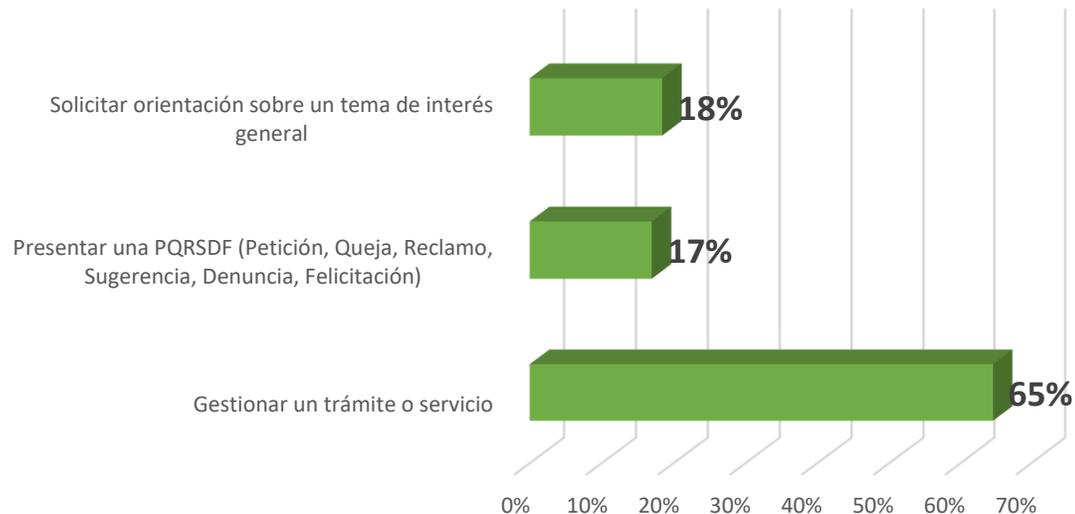


- En primer lugar, están las Oficinas locales, que son visitadas debido a su cercanía al lugar donde el usuario realiza su trámite. Aquí, los servidores del Instituto brindan acompañamiento y asesoría.
- En segundo lugar, están las sedes de las Gerencia Seccional. Estas sedes se utilizan para trámites 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 "Oficinas Nacionales", 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:

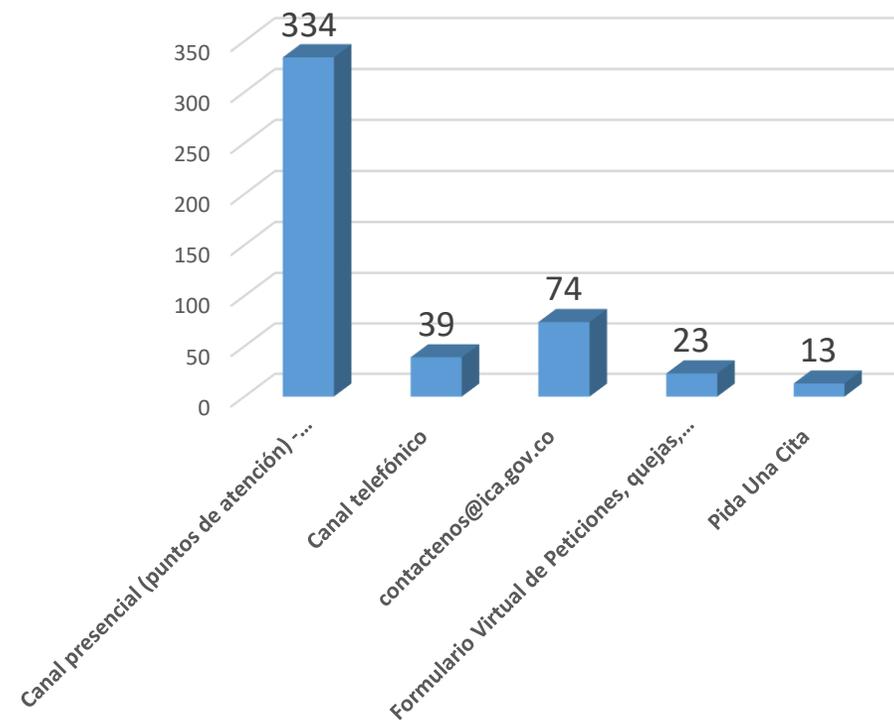
DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Gestionar un trámite o servicio	312	65%
Presentar una PQRSDP (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación)	82	17%
Solicitar orientación sobre un tema de interés general	89	18%



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 65. 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	334	69%
Canal telefónico	39	8%
contactenos@ica.gov.co	74	15%
Formulario Virtual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Felicitaciones (PQRSDF)	23	5%
Pida Una Cita	13	3%



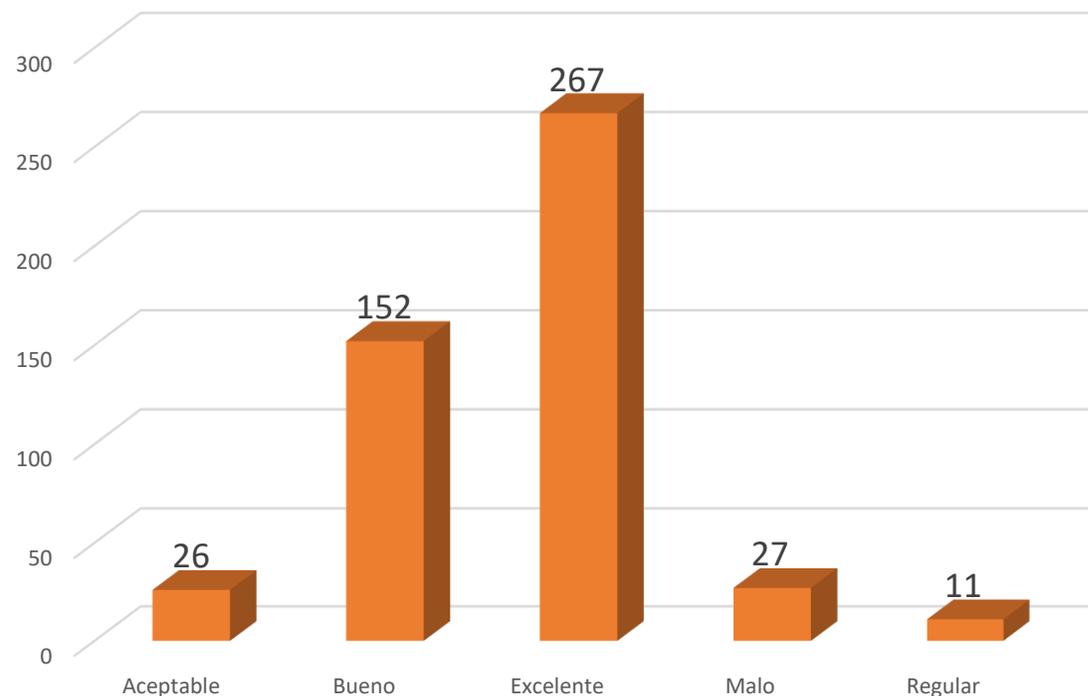
Canal presencial (puntos de atención) - Ventanilla Única de correspondencia: El canal presencial, representado por la Ventanilla Única de correspondencia, es el más utilizado por los usuarios del ICA, con un total del **69%** de las interacciones. Esto indica que aún existe una preferencia significativa 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 **15%** 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	26	5%
Bueno	152	31%
Excelente	267	55%
Malo	27	6%
Regular	11	2%



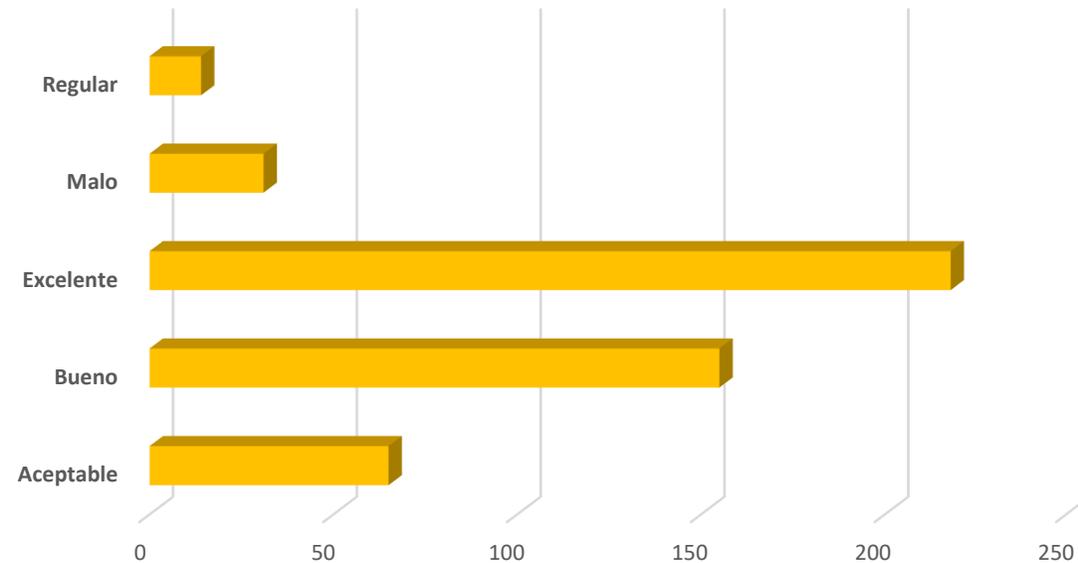
- Excelente atención: Un porcentaje significativo de usuarios, el **55%** del total, consideró que la atención brindada a través de este canal fue excelente. Esto indica que la mayoría de los usuarios quedaron satisfechos con el servicio recibido y tuvieron una experiencia positiva al interactuar con 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 **31%** 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	13%
Bueno	155	32%
Excelente	218	45%
Malo	31	6%
Regular	14	3%

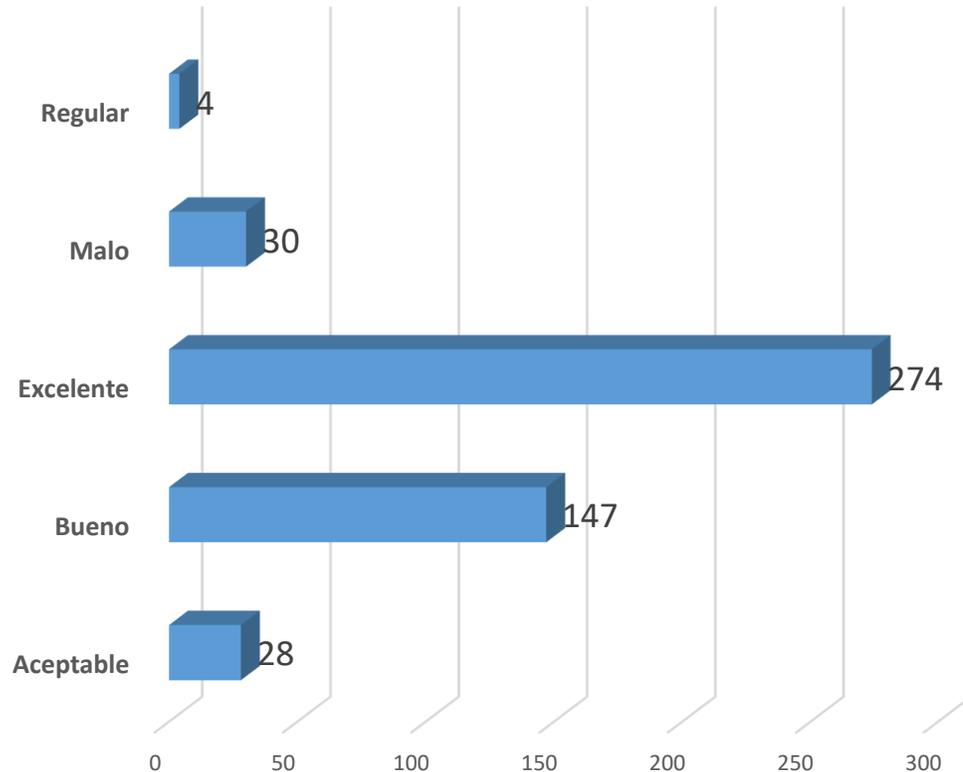


- El canal de atención ha demostrado un rendimiento general positivo en términos de tiempo de espera, ya que el **45%** de los encuestados calificaron su experiencia como excelente.
- La mayoría de los encuestados (**32%**) calificaron el tiempo de espera como "Bueno", lo que indica que el servicio brindado fue rápido y eficiente.
- Un porcentaje significativo de los encuestados (**13%**) 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 (**6%**) consideró que fue "malo", lo que sugiere que hubo demoras significativas en la atención.



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

DESCRIPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Aceptable	28	6%
Bueno	147	30%
Excelente	274	57%
Malo	30	6%
Regular	4	1%



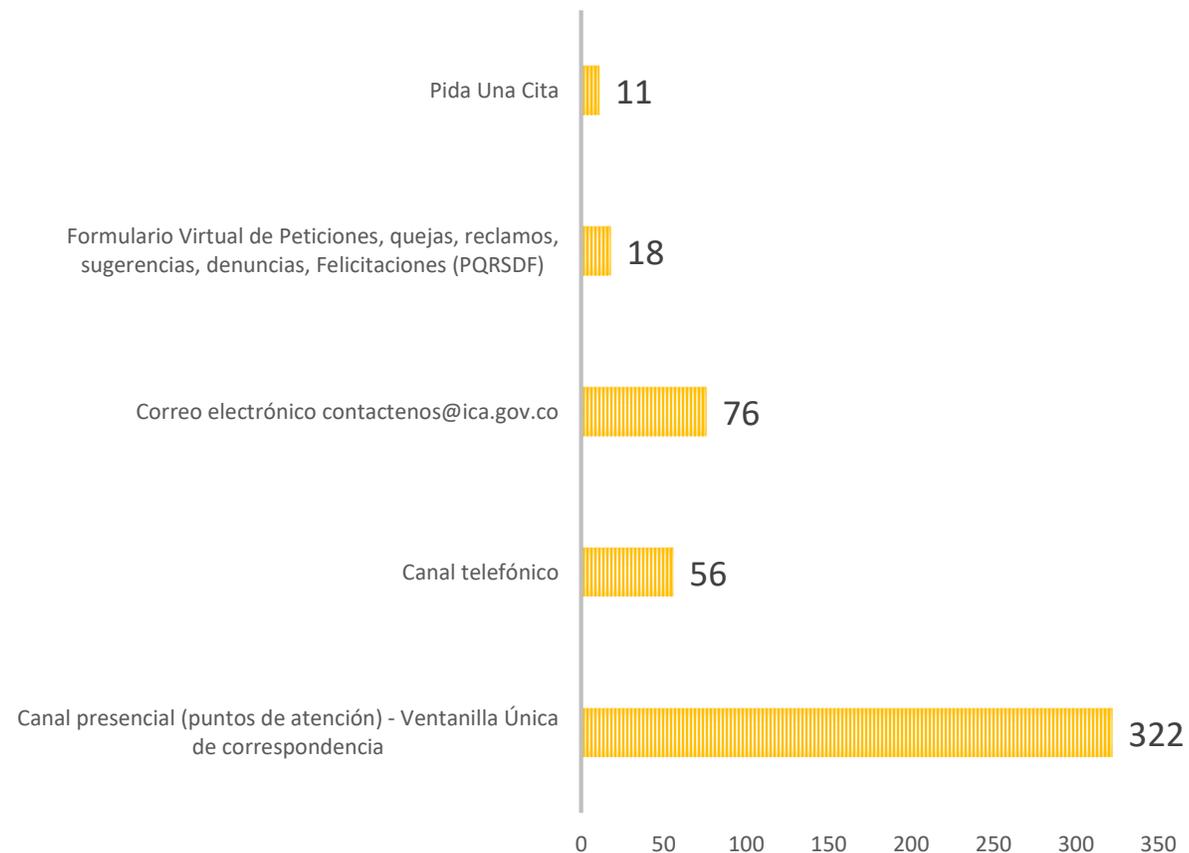
- En general, el canal de atención ha demostrado un rendimiento positivo en cuanto al tiempo de respuesta para resolver las solicitudes, ya que el **77,1%** de los encuestados calificaron su experiencia como buena, excelente o aceptable.
- La mayoría de los encuestados (**57%**) calificaron el tiempo de respuesta como "excelente", lo que indica que se resolvieron sus solicitudes de manera rápida y eficiente.
- Un porcentaje significativo de los encuestados (**30%**) 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 (**6%**) 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	PORCENTAJE
Canal presencial (puntos de atención) - Ventanilla Única de correspondencia	322	67%
Canal telefónico	56	12%
contactenos@ica.gov.co	76	16%
Formulario Virtual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Felicitaciones (PQRSDF)	18	4%
Pida Una Cita	11	2%



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 **67%** 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%** 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.

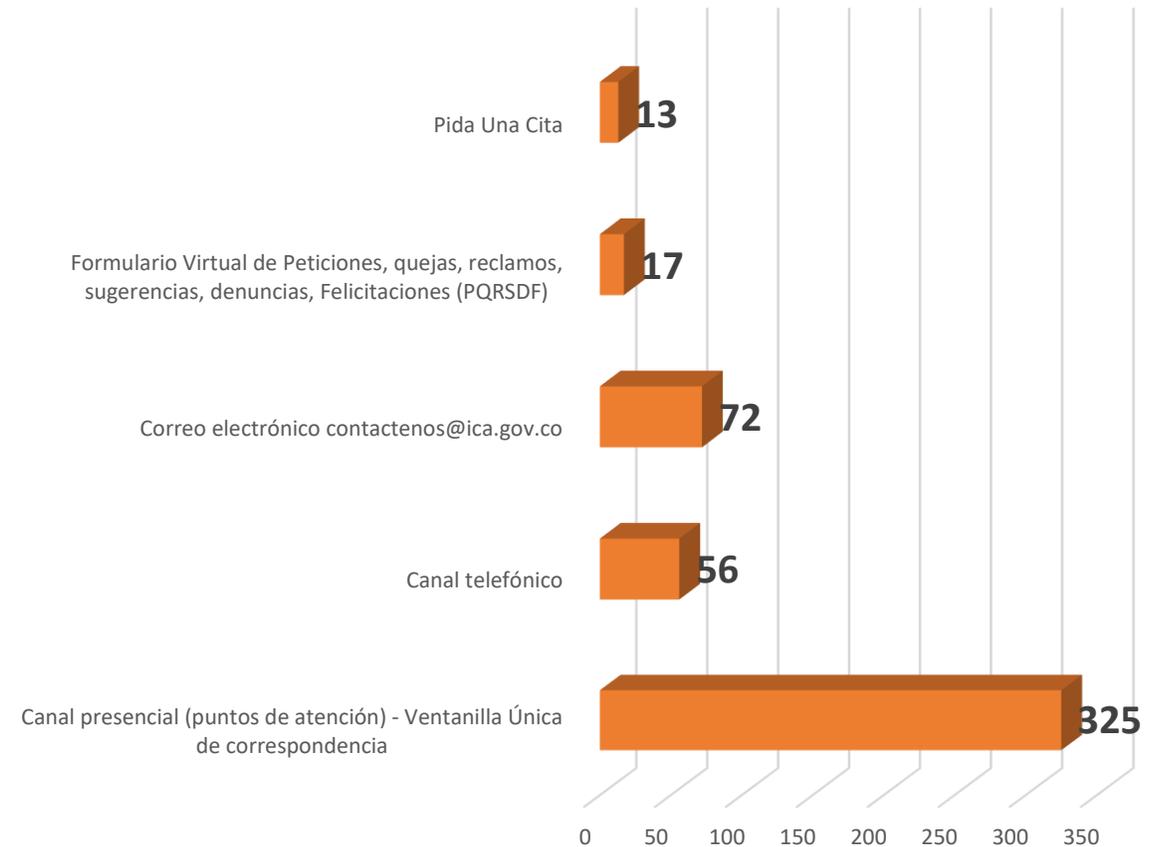
El correo electrónico, a través de la dirección contactenos@ica.gov.co, es la opción preferida para el **16%** de los encuestados.

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



¿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	325	67%
Canal telefónico	56	12%
Correo electrónico contactenos@ica.gov.co	72	15%
Formulario Virtual de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Felicitaciones (PQRSDF)	17	4%
Pida Una Cita	13	3%



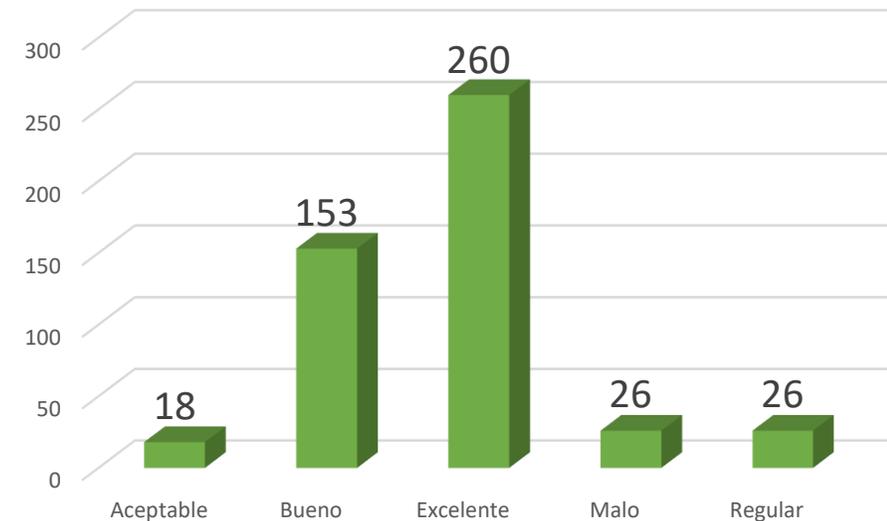
Nos complace informar que nuestro canal de atención preferido para recibir consultas y gestionar trámites es a través del servicio presencial, específicamente mediante los puntos de atención que disponemos. Destacamos la eficiencia y calidad de nuestro servicio en la Ventanilla Única de correspondencia, que ha demostrado un índice de satisfacción del 67%, 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	PORCENTAJE
Aceptable	18	4%
Bueno	153	32%
Excelente	260	54%
Malo	26	5%
Regular	26	5%



En general, la atención prestada por el Instituto ha recibido una calificación mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. El 88,65% de ellos calificaron la atención como buena, excelente o aceptable.

La mayoría de los encuestados (54%) 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

- Optimizar el servicio telefónico: Se ha observado que diversos usuarios enfrentan dificultades al intentar comunicarse con el Instituto a través del teléfono, experimentando falta de respuesta en la mayoría de los casos. Se propone la implementación de horarios especiales de atención y la garantía de una respuesta oportuna para mejorar la accesibilidad y eficacia de este canal.
- 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: Usuarios 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.
- Elevar la claridad y comprensión de las respuestas: Algunos usuarios han señalado que en ocasiones las respuestas recibidas no son claras o comprensibles en su totalidad. Se sugiere asegurar que las respuestas sean fácilmente entendibles y proporcionen la información solicitada de manera precisa para evitar malentendidos y mejorar la comunicación global.



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