



INFORME Y ANALISIS
ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN Y
PERCEPCIÓN DE TRÁMITES
Y SERVICIOS
2025



La Encuesta de Satisfacción y Percepción de Trámites 2025

La Encuesta de Satisfacción y Percepción 2025 busca conocer cómo les fue a las personas que hicieron trámites o **utilizaron** los servicios del ICA. Queremos saber qué tan fácil fue el proceso, cómo funcionan los servicios en línea, cómo responden los canales de atención y qué piensan sobre la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Con esta información podremos mejorar lo que haga falta y ofrecer un servicio cada vez más claro, rápido y cercano a la ciudadanía.

Metodología de recolección de información

En línea con el compromiso de la Institución hacia el programa de "cero papel", se ha desarrollado, en colaboración con las Subgerencias del Instituto, un cuestionario de evaluación en formato digital. Esta encuesta fue difundida a través de nuestras bases de datos, página web y redes sociales durante el período del 23 de Septiembre al 26 de octubre de 2025.

Las preguntas incluidas en el cuestionario se agruparon en tres categorías principales:

- Datos de identificación y caracterización
- Evaluación de la oferta institucional
- Percepción del servicio

La recopilación y tabulación de las respuestas se llevó a cabo utilizando Google Forms, y se logró reunir un total de 711 encuestas en línea.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos junto con la metodología empleada para la recolección de información.

www.ica.gov.co

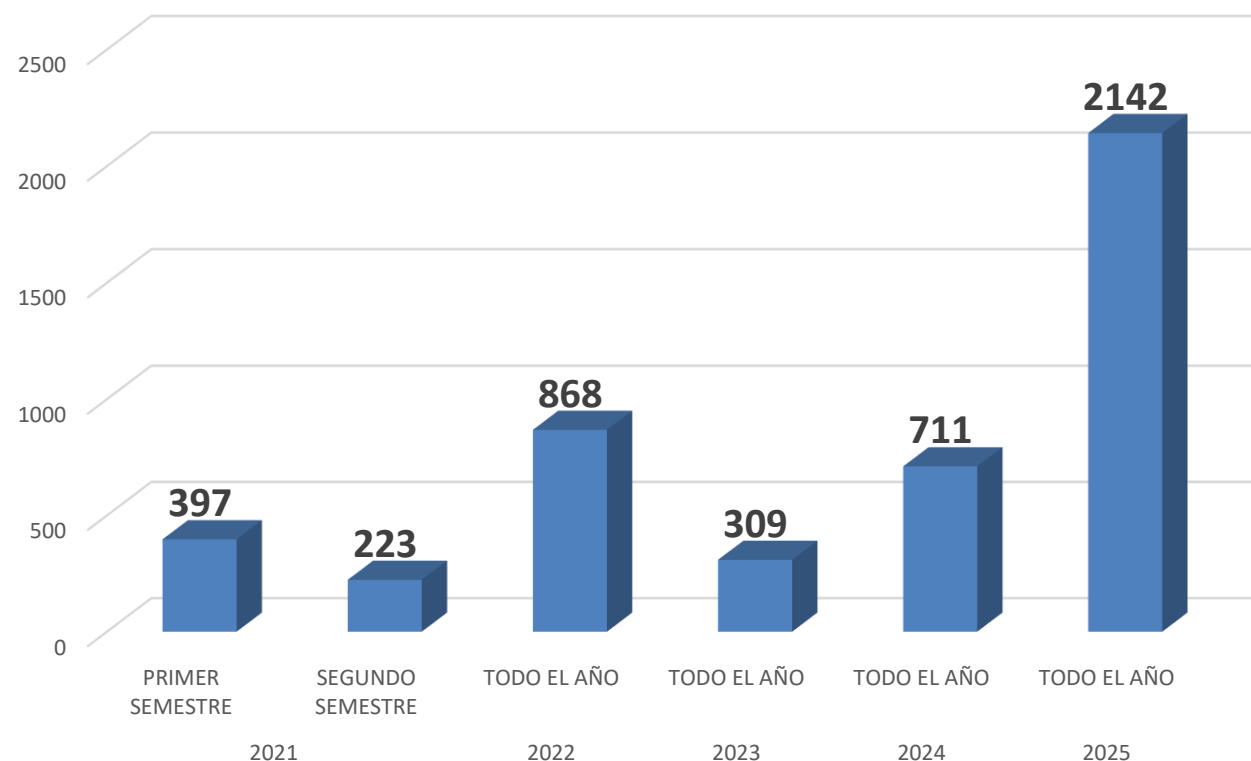
The screenshot shows the header of a survey form. On the left is the logo for 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA' and on the right is the 'ICA Instituto Colombiano Agropecuario' logo. The title of the survey is 'ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, PERCEPCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO 2025'. Below the title is a small icon of a person. The text explains the purpose of the survey: 'El objetivo de la presente encuesta es medir la percepción de nuestros usuarios en cuanto a la satisfacción en la calidad de la atención del servicio y los tramites adelantados con el Instituto.' A radio button is selected next to the statement 'Con su calificación nos ayudará a mejorar la prestación de nuestro servicio!!'. Below this, it states 'El formulario está diseñado por secciones, cada una de estas secciones lo(a) llevará a la siguiente sección dando clic en **siguiente** hasta completar la información solicitada para el envío de la evaluación.' There is a section titled 'Por favor tenga en cuenta:' followed by two bullet points: '-Los campos que tienen asterisco * son campos obligatorios para completar la información que se solicita.' and '-El cuestionario estará habilitado del 01 al 20 de Octubre para su diligenciamiento.' At the bottom, there is an 'Importante:' section with text about data protection and a link to the privacy policy: '<https://www.ica.gov.co/home/politica-de-privacidad-y-proteccion-de-datos-perso.aspx>'. A final note states: '*La encuesta tardará aproximadamente 4 minutos en completarse.'

Resultados



El mayor volumen de participación en encuestas se concentra en 2025, año que por sí solo aporta **el 46% del total histórico**, seguido por 2022 con un 19% y 2024 con 15%. Los años con menor aporte relativo fueron 2021 (14% sumando ambos semestres) y 2023 (7%). Este comportamiento evidencia un **crecimiento sostenido de la participación en los últimos dos años**, con un salto especialmente marcado en 2025, lo que sugiere un aumento en la cobertura, difusión o disposición ciudadana a participar. Este incremento fortalece la base de información disponible para orientar mejoras en la calidad del servicio institucional.

Encuesta de Satisfacción y Percepción 2025

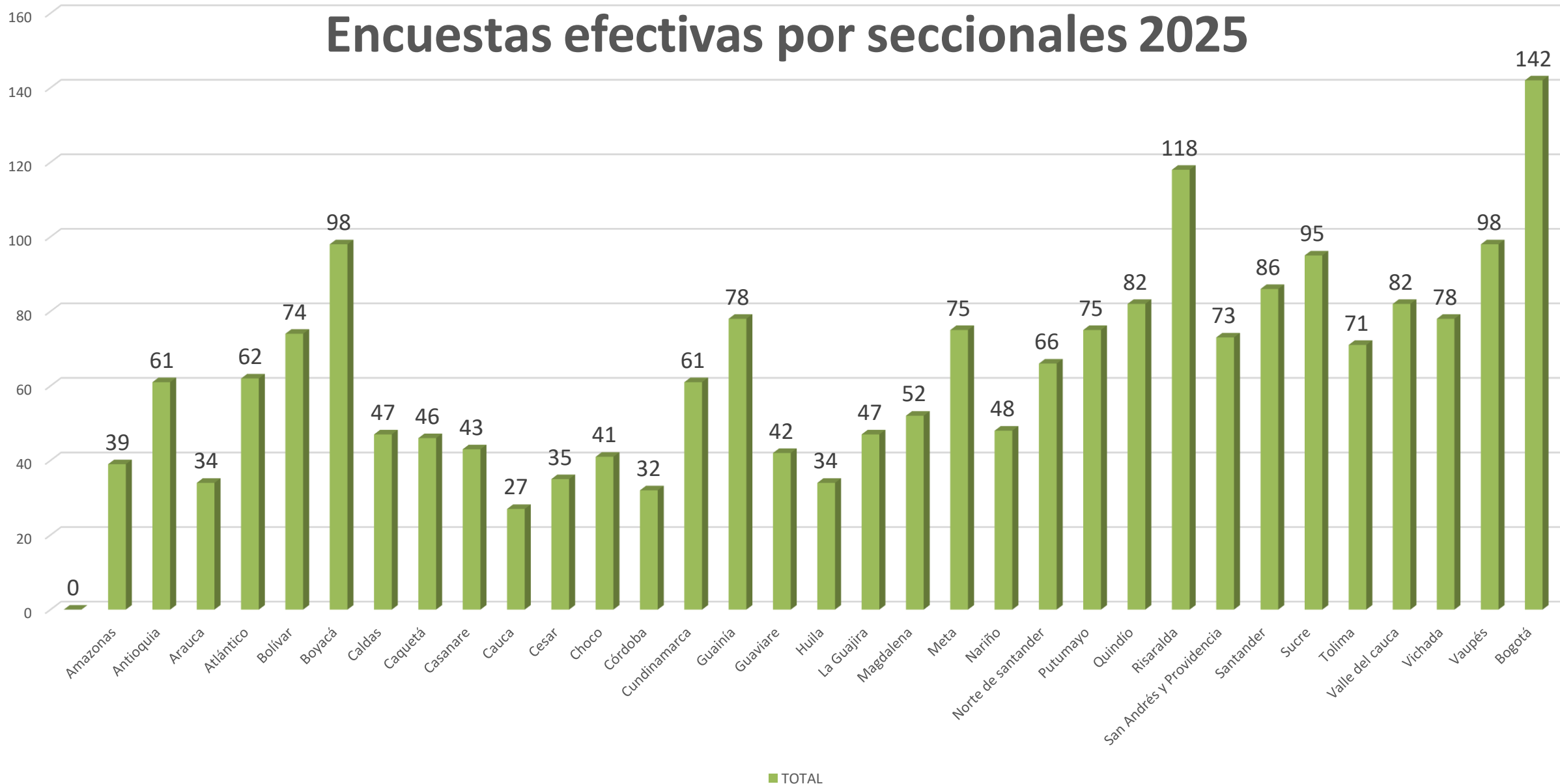


Encuestas efectivas por seccionales

SECCIONAL	TOTAL GENERAL	%
Amazonas	39	2%
Antioquia	61	3%
Arauca	34	2%
Atlántico	62	3%
Bolívar	74	3%
Boyacá	98	5%
Caldas	47	2%
Caquetá	46	2%
Casanare	43	2%
Cauca	27	1%
Cesar	35	2%
Choco	41	2%
Córdoba	32	1%
Cundinamarca	61	3%
Guainía	78	4%
Guaviare	42	2%

SECCIONAL	TOTAL GENERAL	%
Huila	34	2%
La Guajira	47	2%
Magdalena	52	2%
Meta	75	4%
Nariño	48	2%
Norte de santander	66	3%
Putumayo	75	4%
Quindío	82	4%
Risaralda	118	6%
San Andrés y Providencia	73	3%
Santander	86	4%
Sucre	95	4%
Tolima	71	3%
Valle del cauca	82	4%
Vichada	78	4%
Vaupés	98	5%
Bogotá	142	7%

Encuestas efectivas por seccionales 2025



Consolidado General de la participación

La estructura organizacional del **Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)** está cuidadosamente diseñada y claramente definida, lo que le permite llevar a cabo sus funciones de manera eficiente en todos los ámbitos que corresponden a su misión a lo largo y ancho del territorio nacional. Esta organización jerárquica facilita la coordinación y la gestión de los diversos programas y servicios que ofrece la entidad, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos.

A continuación, se presenta un desglose detallado del número total de participantes por Subgerencia a nivel nacional, lo que permite tener una visión más clara de la distribución del talento humano y los recursos en el Instituto. Esta información es fundamental para comprender cómo se articula el trabajo del ICA en cada región y cómo se contribuye al desarrollo agropecuario del país

<u>SUBGERENCIAS</u>	<u>PARTICIPANTES</u>
Protección Animal	324
Protección Vegetal	374
Administrativa Financiera	295
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	259
Análisis y Diagnóstico	354
Protección Fronteriza	536

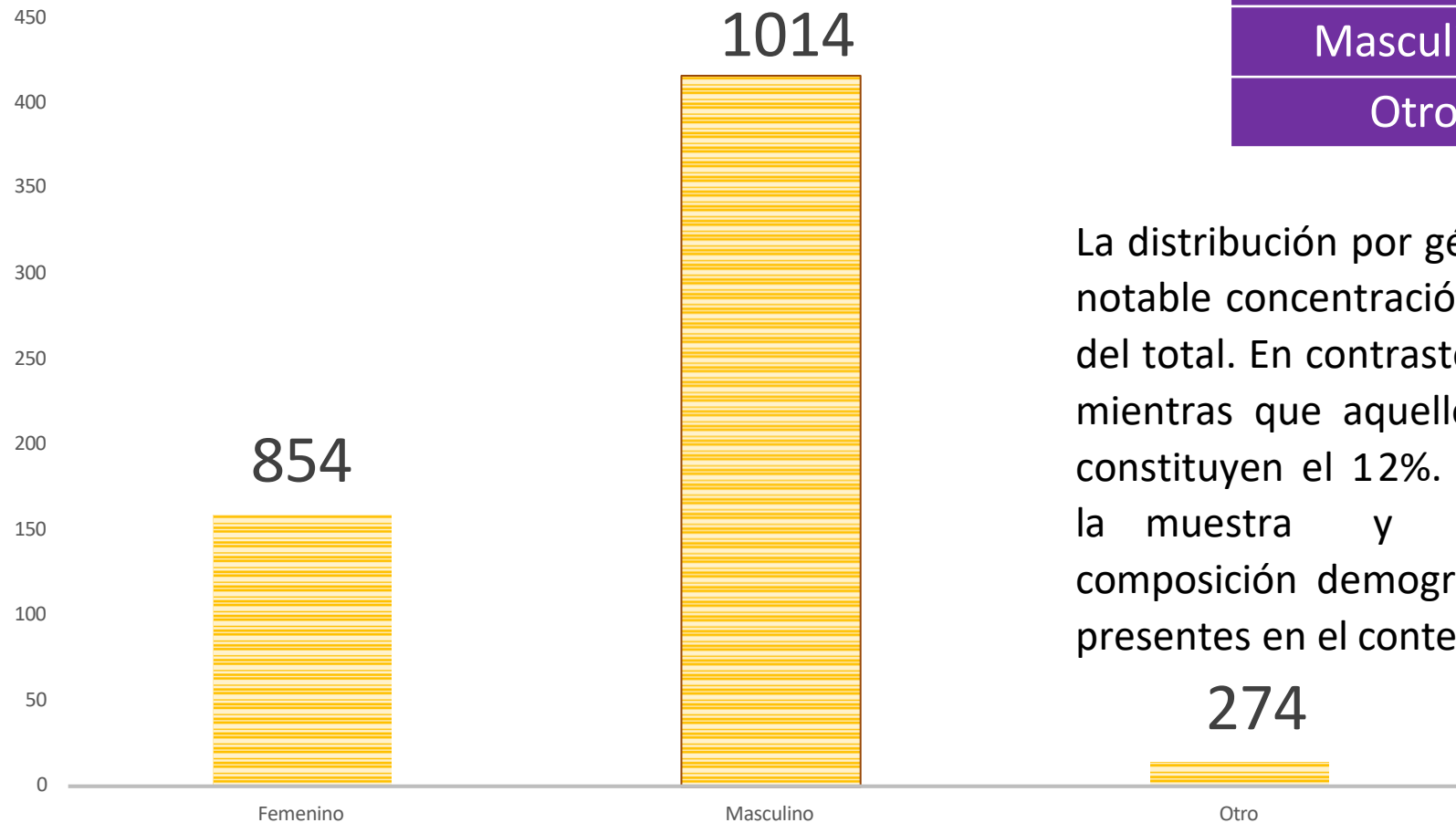
La Subgerencia de Protección Fronteriza contempla el mayor número de Usuarios que oferta el ICA.



Datos de Identificación - Caracterización

En el momento de la recolección de los datos, se ha divulgado la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad dentro del formulario.

Distribución por Género de los participantes



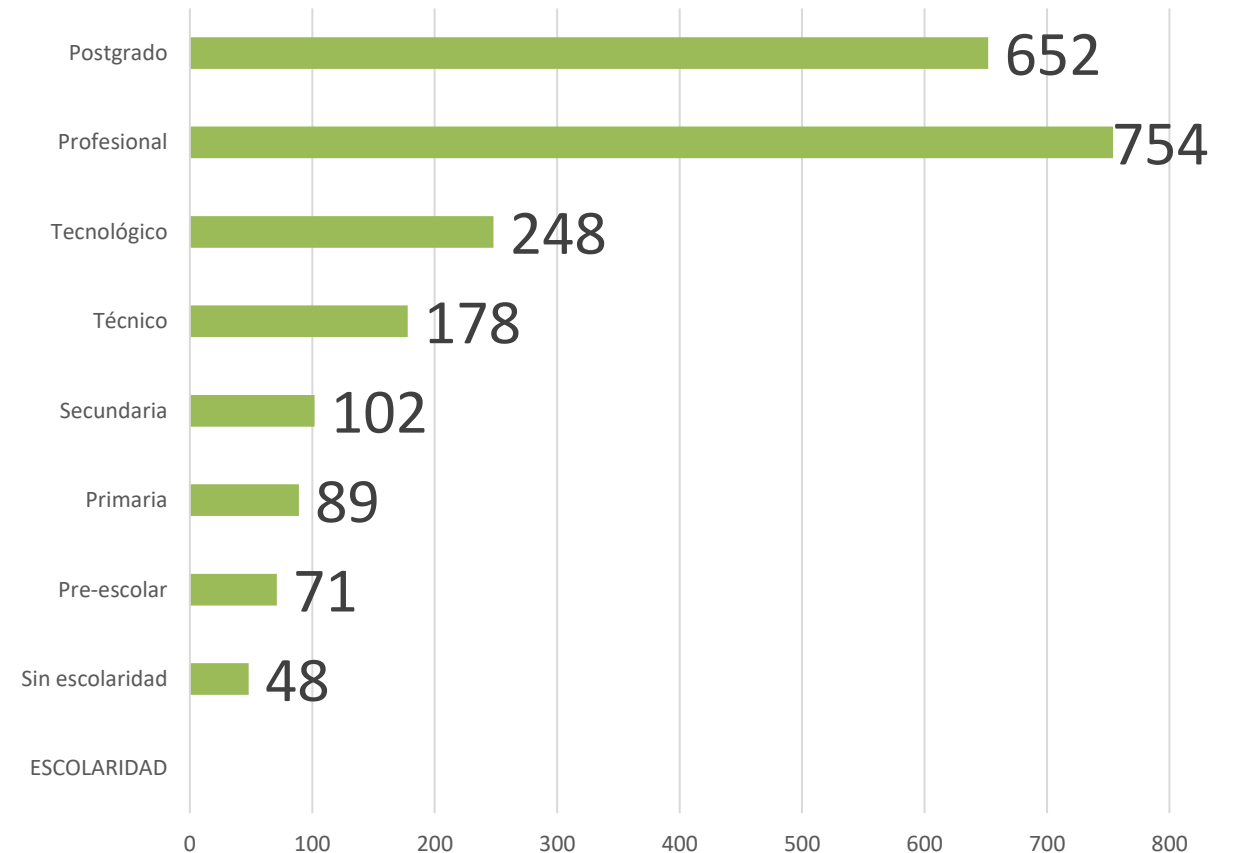
<u>GENERO</u>	<u>TOTAL</u>
Femenino	854
Masculino	1014
Otro	274

La distribución por género dentro de la población muestra una notable concentración en el masculino, que representa el 49% del total. En contraste, el género femenino comprende el 39%, mientras que aquellos que se identifican con otros géneros constituyen el 12%. Esta información refleja la diversidad de la muestra y permite comprender mejor la composición demográfica, así como las dinámicas de género presentes en el contexto analizado.

274

Caracterización por nivel de escolaridad

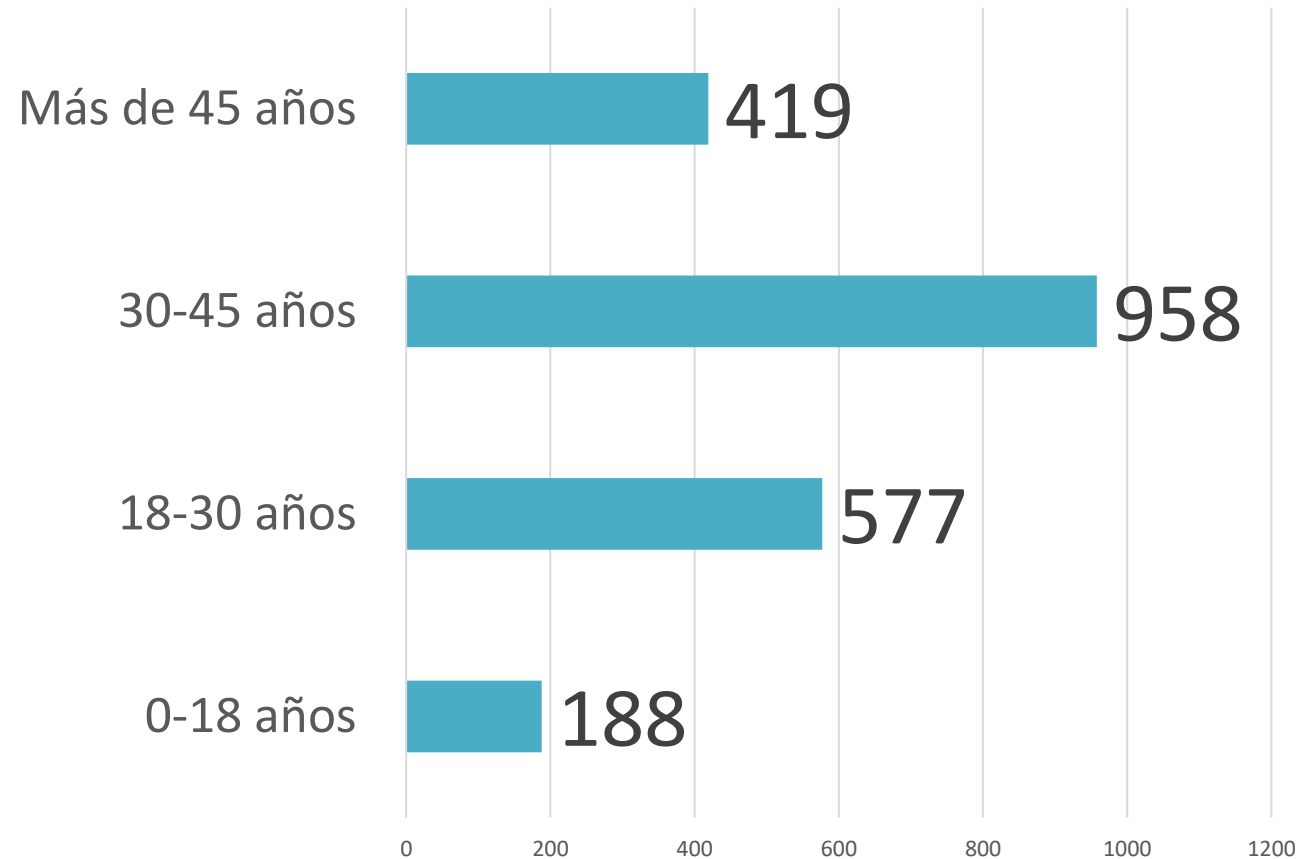
NIVEL DE ESCOLARIDAD	USUARIOS
Sin escolaridad	48
Pre-escolar	71
Primaria	89
Secundaria	102
Técnico	178
Tecnológico	248
Profesional	754
Postgrado	652



Se evidencia la participación de la ciudadanía en cada nivel de escolaridad, por lo cual es importante que la oferta Institucional esté dirigida a todos los ciudadanos independiente del nivel de escolaridad.

Caracterización por Edad de la Encuesta

RANGO DE EDAD	USUARIOS
0-18 años	188
18-30 años	577
30-45 años	958
Más de 45 años	419

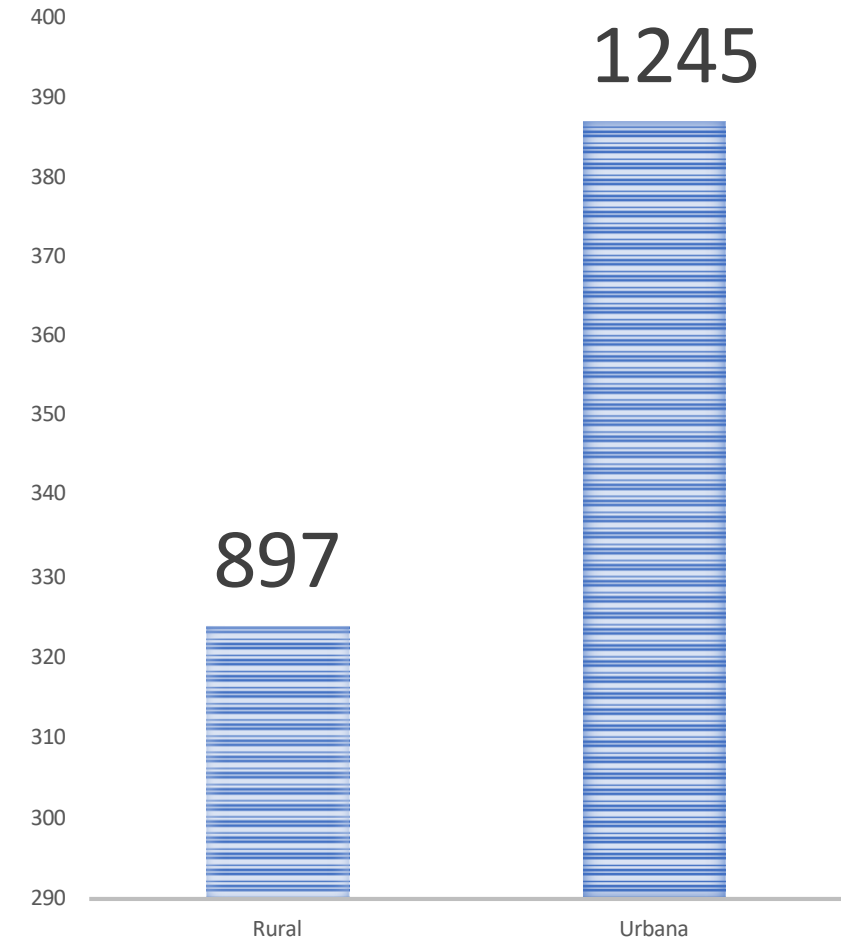


La categoría de 30-45 años también muestra una significativa participación, con 958 usuarios. Esto sugiere que la audiencia principal abarca desde la adultez temprana hasta la mediana edad.

Caracterización por Zona

ZONA	USUARIOS
Rural	897
Urbana	1245

Los datos indican una clara inclinación hacia usuarios urbanos, evidenciando una relación directa con el acceso a las TIC. Para maximizar el alcance y la efectividad de los servicios, la institución debería adaptar sus estrategias para incluir iniciativas que aumenten la conectividad y el uso de tecnología en zonas rurales.



Evaluación de la oferta Institucional



Subgerencia de Protección Animal

La Subgerencia de Protección animal, verifica la calidad en la producción, comercialización y uso adecuado de los insumos animales velando por las condiciones y medidas necesarias durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación de los productos de origen animal. Con el propósito de obtener alimentos sanos e inocuos en las fincas se dan a conocer las Buenas Practicas Ganaderas (**BPG**) que consisten en un sistema de aseguramiento de calidad e inocuidad en la producción primaria.

No de encuestas

324

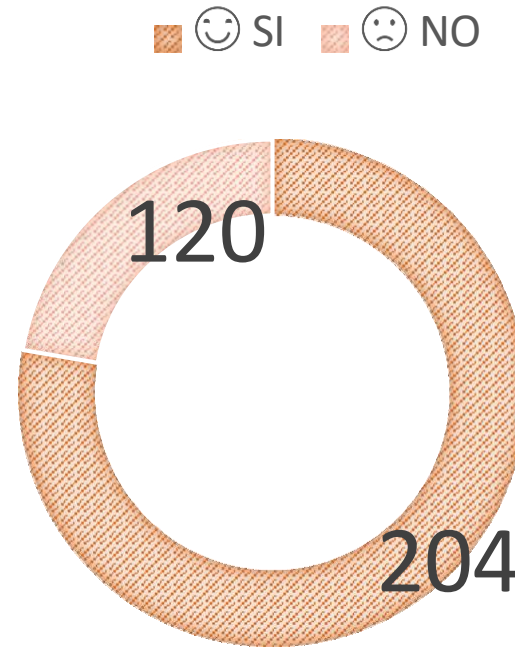


Se registra un total de 324 respuestas a las 3 preguntas realizadas en temas de la Subgerencia de Protección Animal.

Los resultados detallados de cada una de éstas se presentan a continuación...

¿Cuándo usted o algún conocido ha reportado una sospecha de enfermedad de control oficial, al Instituto Colombiano Agropecuario, esta notificación ha sido atendida?

😊 SI	204
☹ NO	120

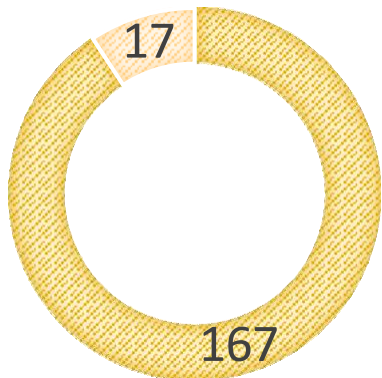


Los datos muestran que el Instituto Colombiano Agropecuario tiene una alta tasa de atención a las notificaciones de sospechas de enfermedades, lo que es positivo para la salud del sector agropecuario. Sin embargo, el porcentaje de reportes no atendidos sugiere la necesidad de revisar y optimizar los procesos para garantizar que todas las notificaciones sean manejadas de manera oportuna y eficaz. Mejorar la atención podría no solo aumentar la confianza pública en el ICA, sino también contribuir a un manejo más efectivo de las enfermedades de control oficial.

¿Está usted satisfecho con el servicio en línea que se presta para el sistema de expedición de guías de movilización animal?

😊 SI	288
☹ NO	36

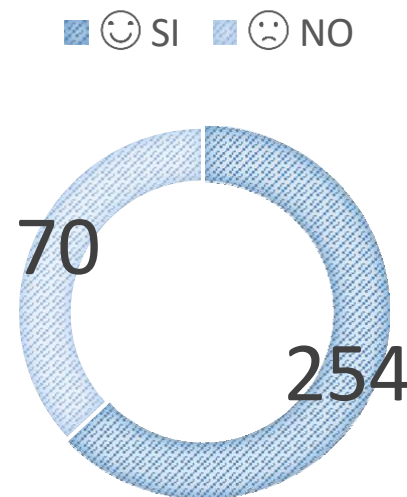
😊 SI ☹ NO



El servicio en línea para la expedición de guías de movilización animal ha demostrado ser exitoso en términos de satisfacción del usuario, con un 90.3% de aprobación. Sin embargo, para seguir mejorando la calidad del servicio, es recomendable investigar las causas detrás de la insatisfacción de ese 9.7% restante, lo que podría llevar a ajustes que optimicen la experiencia de todos los usuarios. En general, la alta tasa de satisfacción refleja una respuesta positiva hacia el servicio, lo que indica que las plataformas digitales implementadas para la gestión de movilización animal están cumpliendo su objetivo de forma efectiva.

¿Considera que se le facilita diligenciar trámites en relación con los comercializadores de insumos agropecuarios en el aplicativo SIMPLIFICA ?

😊 SI	254
☹ NO	70



Los resultados indican que el **aplicativo SIMPLIFICA** tiene una aceptación positiva en términos de facilitar trámites relacionados con los comercializadores de insumos agropecuarios, con un 63% de usuarios satisfechos. Sin embargo, el 37% de insatisfacción sugiere que existen áreas críticas que necesitan atención. Es importante llevar a cabo una revisión más profunda de las causas detrás de las dificultades encontradas por este grupo de usuarios, ya sea en términos de usabilidad, velocidad del sistema o complejidad de los trámites, para garantizar una experiencia más fluida y eficaz para todos los usuarios.

Subgerencia de Protección Fronteriza

La Subgerencia de Protección Fronteriza se encarga de ejercer el control técnico aplicando las medidas de prevención o control que se consideren necesarias en la importación de productos de origen animal y vegetal que ingresen al país, a fin de prevenir la introducción de plagas y enfermedades y otros factores de riesgo que puedan afectar el estatus sanitario y fitosanitario del País. En la exportación, asegura la certificación conforme las exportaciones de productos agropecuarios. Es el conducto facilitador del comercio internacional de los productos del agro colombiano. Facilita los procesos de comercio exterior.

No. de
encuestas

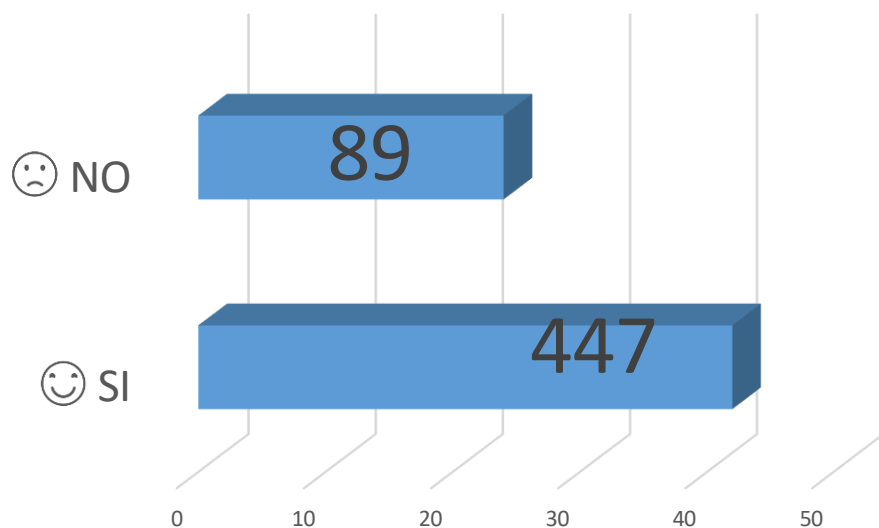
536

Se registra un total de 536 respuestas a las 2 preguntas realizadas en temas de la Subgerencia de Protección Fronteriza. Los resultados detallados de cada una de éstas se presentan a continuación...



¿Se encuentra satisfecho (a) con la claridad en la atención a sus consultas y solicitudes ante el Grupo Nacional de Cuarentena Vegetal?

😊 SI	447
☹ NO	89



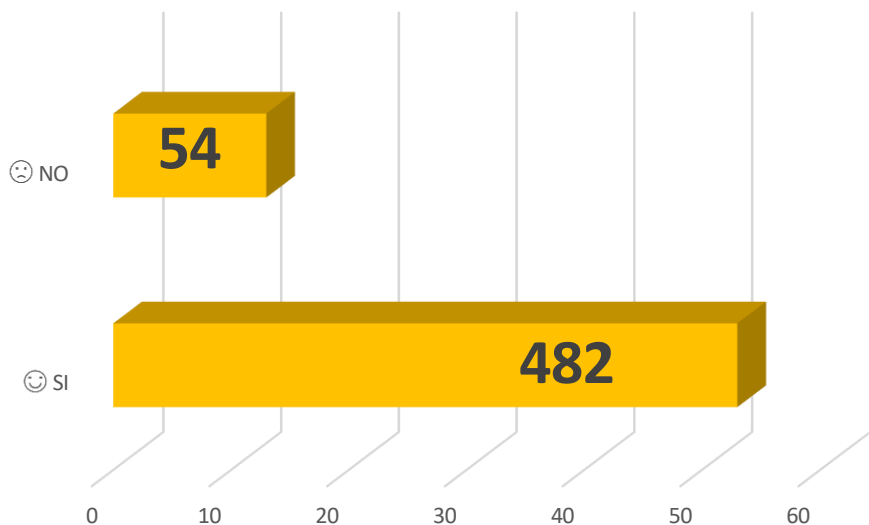
El Grupo Nacional de Cuarentena Vegetal presenta un nivel de satisfacción moderado en términos de la claridad de la atención a consultas y solicitudes, con un 73.6% de usuarios satisfechos. Sin embargo, el 26.4% de insatisfacción resalta la necesidad de revisar y mejorar los canales de comunicación y la calidad de las respuestas proporcionadas.

Aumentar la claridad y precisión de las respuestas contribuiría no solo a mejorar la experiencia del usuario, sino también a garantizar un mayor cumplimiento de las normativas sanitarias, lo que beneficiaría tanto al sector agropecuario como a la salud de productos de origen vegetal en general.



¿Se encuentra satisfecho (a) con los mecanismos de facilitación del comercio internacional en los procesos de importación y exportación en los aeropuertos, puertos y pasos fronterizos?

😊 SI	482
☹ NO	54



Los datos indican una alta satisfacción con los mecanismos de facilitación del comercio internacional en los puntos de control, con un 90.3% de usuarios satisfechos. Sin embargo, el 0.9% de insatisfacción sugiere que aún existen aspectos del proceso que podrían ser optimizados. Es importante investigar más a fondo las causas de la insatisfacción para abordar posibles problemas en la infraestructura, la burocracia, o los tiempos de respuesta, lo que permitiría hacer aún más eficientes los procesos de importación y exportación y contribuir al crecimiento del comercio internacional.

Subgerencia de Análisis y Diagnóstico

La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, proyecta las normas científicas, técnicas y administrativas para el fortalecimiento de la red de laboratorios. Se encarga de los procesos de registro y autorización de laboratorios del sector agropecuario. En los laboratorios se identifica, caracteriza y confirma la presencia de agentes patógenos y de origen agropecuario.

A través de procesos de registro a los laboratorios del sector agropecuario, el ICA habilita la prestación de servicios de análisis y diagnóstico en el territorio nacional y autoriza laboratorios para la realización de pruebas de control oficial con el fin de ampliar la cobertura del instituto para la atención de los programas sanitarios.

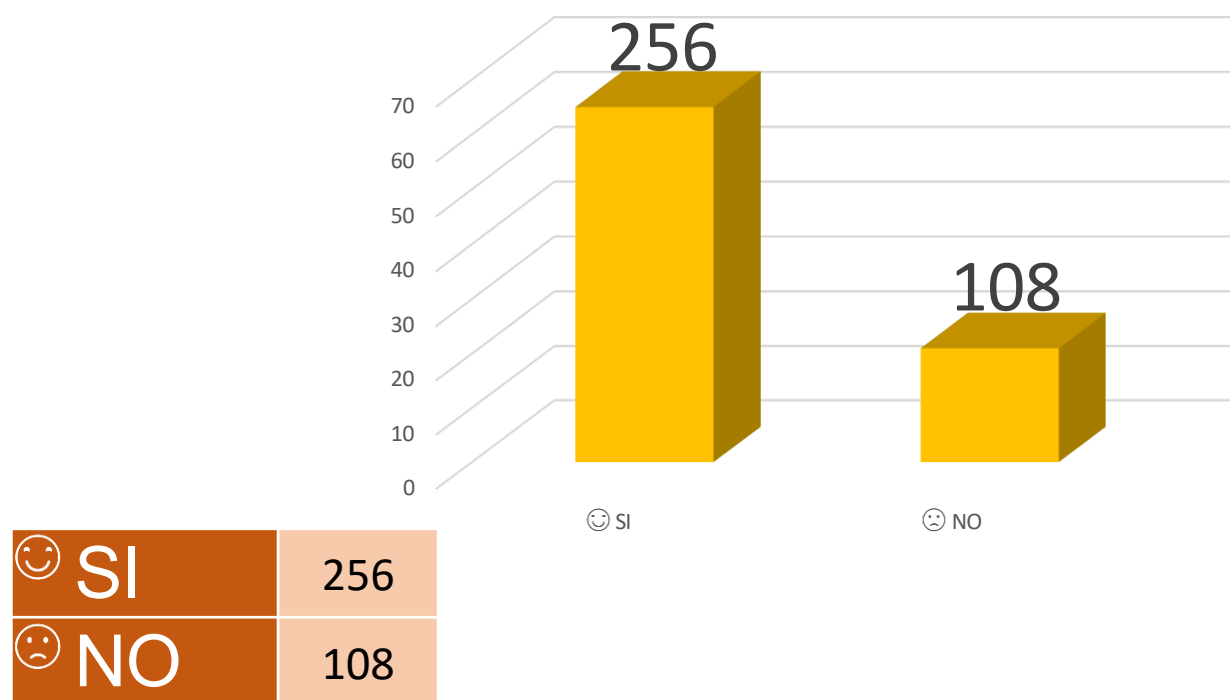


No de
encuestas

354

Se registra un total de 354 respuestas a las 2 preguntas realizadas en la Subgerencia de Análisis y Diagnóstico. Los resultados detallados de cada una de éstas se presentan a continuación...

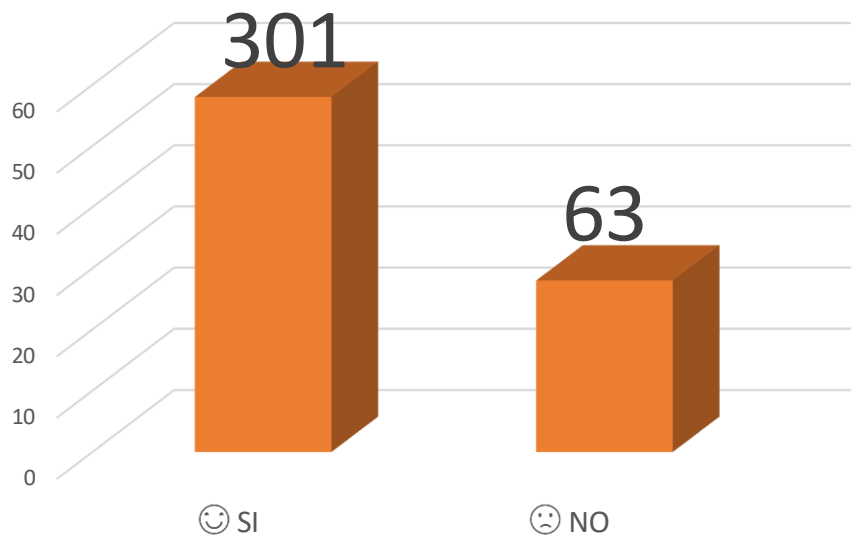
¿Los reportes de resultados emitidos por los laboratorios del ICA son entregados oportunamente, con respecto a los tiempos de entrega definidos y comunicados por el laboratorio?



Los datos reflejan que la mayoría de los usuarios (70%) están satisfechos con la entrega oportuna de los resultados por parte de los laboratorios del ICA, lo que es positivo para la eficiencia del proceso y para la confianza en la institución. Sin embargo, el 30% de insatisfacción, indica que existen problemas que deben ser atendidos, con el fin de optimizar los tiempos de entrega y garantizar la satisfacción de todos los usuarios. Abordar las causas de los retrasos podría mejorar la percepción general del servicio y contribuir a una mayor eficacia en la gestión de la sanidad agropecuaria.

¿La información suministrada por el personal de los laboratorios del ICA, frente al servicio y los tiempos de entrega de los resultados es oportuna y clara?

😊 SI	301
☹ NO	63



Los datos muestran que un 82% de los usuarios está satisfecho con la oportunidad y claridad de la información proporcionada por el personal de los laboratorios del ICA, lo cual es positivo para la transparencia y el flujo de comunicación. No obstante, el 18% de insatisfacción resalta la necesidad de mejorar en algunos aspectos de la comunicación, como la precisión de los detalles proporcionados o la puntualidad en la actualización de los plazos de entrega. Mejorar estos aspectos podría contribuir a una experiencia más satisfactoria y a un manejo más efectivo de las consultas de los usuarios.

Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria

La Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, realiza la evaluación de riesgos agropecuarios y de organismos vivos para el intercambio comercial. Formula, prepara y desarrolla políticas relacionadas con las medidas en sanidad animal, vegetal e inocuidad en la producción

No. de encuestas

259

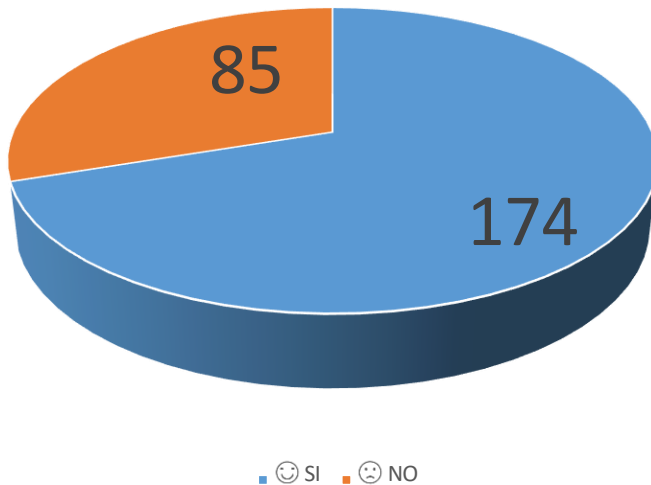


Se registra un total de 259 respuestas a las 2 preguntas realizadas en la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria.

Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación...

¿Conoce usted para qué se requiere una evaluación de riesgo de plagas y enfermedades ante el ICA?

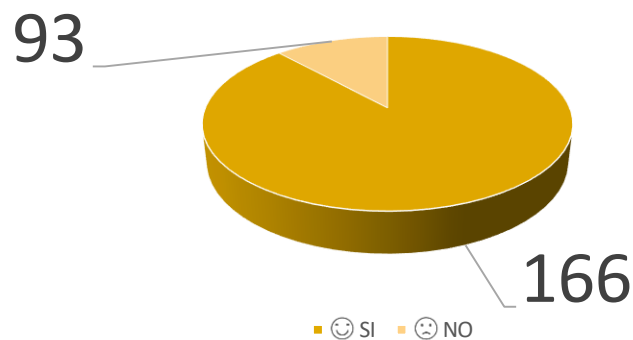
😊 SI	174
☹ NO	85



Aunque un 67% de los usuarios conoce la finalidad de una evaluación de riesgo de plagas y enfermedades ante el ICA, un 33% aún desconoce esta información. Esto destaca la necesidad de intensificar los esfuerzos educativos y de comunicación por parte del ICA para aumentar el conocimiento y la comprensión del propósito de estas evaluaciones. Al hacerlo, no sólo se mejorará el cumplimiento de las normativas sanitarias, sino que también se fortalecerá la cooperación de los productores y comercializadores en la prevención y control de riesgos fitosanitarios.

¿Conoce usted cuáles son los trámites para solicitar el análisis de riesgos de plagas y enfermedades para la importación de productos agropecuarios ante el ICA?

😊 SI	166
☹ NO	93



El análisis muestra que un 88.1% de los usuarios está bien informado sobre los trámites para solicitar el análisis de riesgos de plagas y enfermedades en el contexto de la importación de productos agropecuarios ante el ICA. Este alto porcentaje de conocimiento refleja una comunicación efectiva de los procedimientos por parte de la institución. No obstante, el 11.9% de desconocimiento resalta la necesidad de seguir fortaleciendo los esfuerzos de divulgación y educación, para garantizar que todos los usuarios, sin excepción, estén plenamente informados sobre los trámites y las normativas fitosanitarias relacionadas con la importación.

Subgerencia de Protección Vegetal

La Subgerencia de Protección Vegetal trabaja en garantizar la sanidad agrícola y asegurar la calidad fitosanitaria y la inocuidad de los productos de origen vegetal del país. Apoya las Buenas Prácticas Agrícolas (**BPA**) con el fin que todos los predios productores de frutas y hortalizas del país estén certificados y de esta manera se asegure la inocuidad alimentaria, mediante la prevención de los riesgos asociados a la producción primaria que va desde la siembra del cultivo hasta la cosecha de los productos.



No. de
encuestas

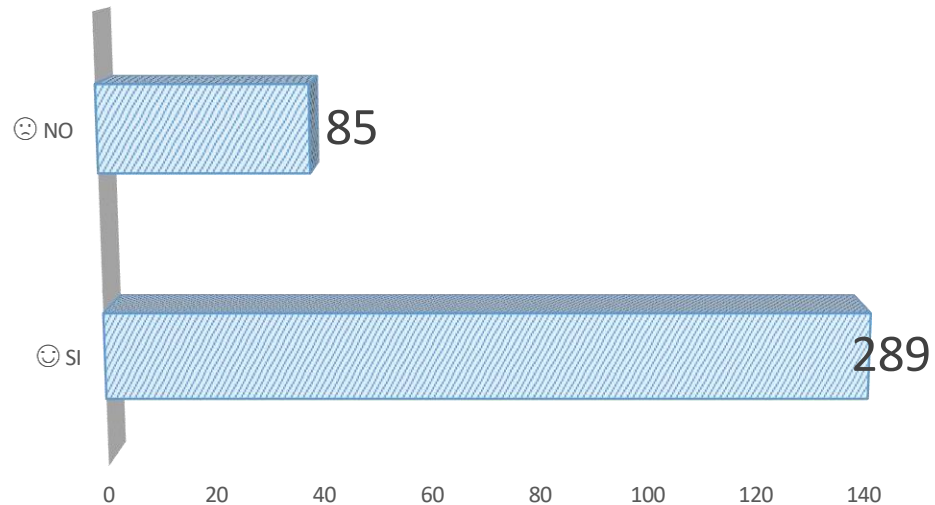
374

Se registra un total de 374 respuestas a las 2 preguntas relacionadas en la Subgerencia de Protección Vegetal.

Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación...

¿Se tiene claro el procedimiento de registro de las empresas, para realizar actividades de importación, exportación, producción, evaluación en investigación en semillas?

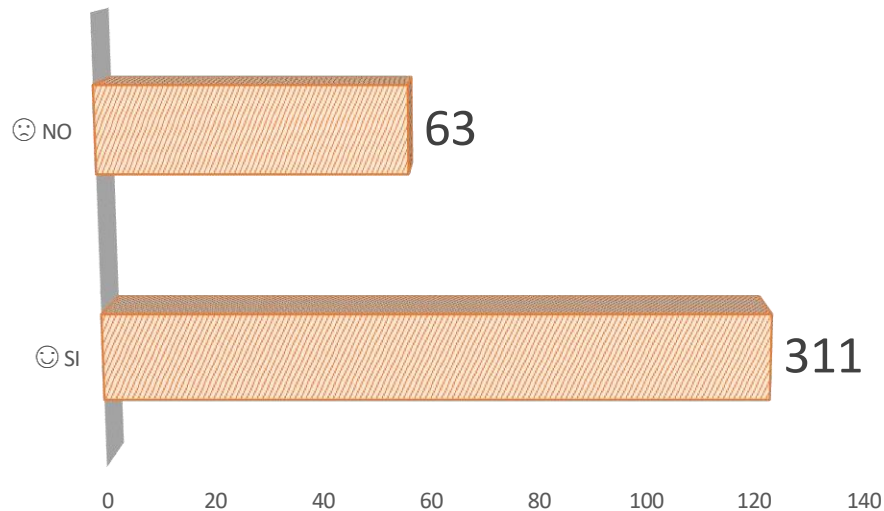
😊 SI	289
☹ NO	85



Los datos muestran que un 77.27% de los usuarios está informado sobre el procedimiento de registro de las empresas para actividades relacionadas con las semillas, lo que es un resultado positivo que refleja una buena comunicación y comprensión de las normativas del ICA. Sin embargo, el 22,73% desconocen el procedimiento lo que nos refleja que aún **particularmente en la sede de las delegaciones, de los** procedimientos. Mejorar la accesibilidad y claridad de la información podría ayudar a reducir el porcentaje de usuarios no informados, lo que contribuiría a una mayor eficiencia y cumplimiento de los trámites por parte de las empresas.

¿El ICA, en su proceso de registro de flores y ramas cortadas para la exportación, atendió su requerimiento en los tiempos establecidos en la normatividad vigente?

😊 SI	311
☹ NO	63



El 83.1% de los usuarios está satisfecho con el tiempo de atención del ICA en el proceso de registro de flores y ramas cortadas para la exportación, lo que indica que, en general, el proceso es eficiente. Sin embargo, el 16.9% de insatisfacción resalta la necesidad de mejorar ciertos aspectos del proceso administrativo, como la gestión de tiempos y la optimización de recursos, para asegurar que todos los usuarios reciban una atención oportuna y dentro de los plazos establecidos. Atender estas áreas de mejora contribuirá a un proceso más ágil y a una mayor satisfacción de los usuarios, lo cual es crucial para mantener la competitividad en el sector de exportación de flores y ramas cortadas.

Subgerencia Administrativa y Financiera

La Subgerencia Administrativa y Financiera, dirige, coordina y controla la ejecución de los programas y actividades relacionados con los asuntos de carácter administrativo, presupuestal, financiero y contable, de conformidad con las disposiciones vigentes.



No. de
encuestas

295

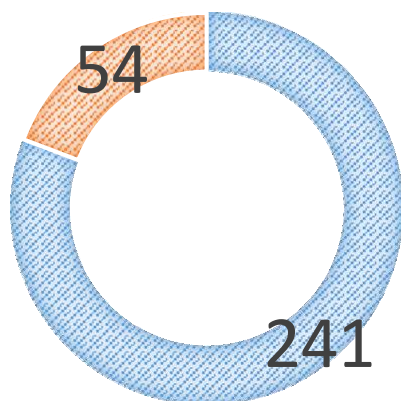
Se registra un total de 295 respuestas a la pregunta realizada en cuanto el servicio que presta la Subgerencia Administrativa y Financiera.

El resultado se presenta a continuación...

¿Los diferentes canales de comunicación que tiene el Instituto colombiano Agropecuario, son adecuados y resuelven sus diferentes inquietudes?

😊 SI	241
☹ NO	54

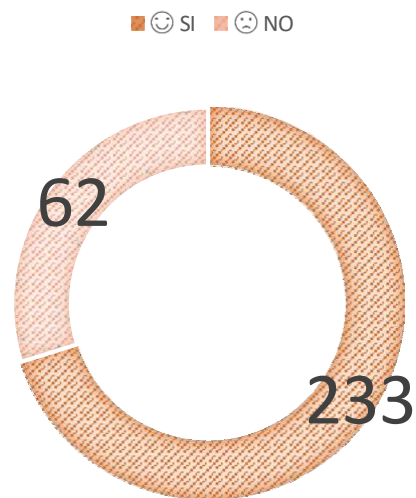
😊 SI ☹ NO



El 82% de los usuarios está satisfecho con los canales de comunicación del ICA, lo que indica que, en general, la institución está logrando satisfacer las necesidades informativas de la mayoría de sus usuarios. Sin embargo, el 18% de insatisfacción sugiere que hay un rango importante de mejora en la eficacia y accesibilidad de estos canales. Ser más efectivos en la respuesta, la claridad del tema, y la disponibilidad de los medios de comunicación podrían aumentar aún más la satisfacción de los usuarios, reduciendo las barreras para resolver inquietudes y asegurando una comunicación más fluida y eficiente.

¿El acompañamiento que presta el Instituto Colombiano Agropecuario en su Departamento es el adecuado para sus requerimientos?

😊 SI	233
😞 NO	62



Si bien un 79% de los usuarios está satisfecho con el acompañamiento brindado por el ICA en su departamento, un 21% de insatisfacción indica que hay áreas que requieren atención y mejora. El ICA podría revisar sus procesos de atención al usuario desde cada dependencia y gerencia seccional, asegurando que los usuarios reciban un acompañamiento más personalizado, oportuno y enfocado en resolver sus necesidades específicas. Mejorar la calidad del acompañamiento podría aumentar la satisfacción general de los usuarios y fortalecer la confianza en los servicios prestados por la entidad.

Análisis de resultados

Esta herramienta de evaluación ha facilitado la interacción virtual entre los ciudadanos y el Instituto, con los siguientes objetivos:

- ❖ Recopilar y analizar datos relacionados con la percepción y satisfacción de los servicios de trámites y procedimientos ofrecidos.
- ❖ Identificar y analizar las necesidades de la ciudadanía, con el fin de mejorar la satisfacción en la prestación de nuestros servicios.
- ❖ Evaluar la complejidad de los documentos utilizados en las comunicaciones con los ciudadanos, en comparación con las comunicaciones institucionales.
- ❖ Optimizar procesos y procedimientos mediante el análisis de necesidades y prioridades en la prestación del servicio.
- ❖ Medir las características y preferencias de los ciudadanos.
- ❖ Evaluar el tiempo de espera en la atención y el uso de los diversos canales disponibles.



Los resultados obtenidos reflejan:

- Una imagen positiva del Instituto entre los ciudadanos, como se evidencia en el alto porcentaje de respuestas afirmativas. Sin embargo, es necesario revisar los porcentajes más bajos en cada ítem.
- Las sugerencias de los ciudadanos, en cuanto al tipo de información que desean encontrar en el portal web del Instituto.
- También se deben identificar los aspectos a fortalecer para mejorar la prestación de nuestros servicios. Esto implica documentar las acciones de mejora correspondientes por parte de cada Subgerencia, con el fin de atender de manera más efectiva las necesidades de la ciudadanía.

Es importante destacar que, según las recomendaciones derivadas de los resultados del año anterior, se observa una baja participación de la población infantil y adolescente (entre 0 y 18 años). Por esta razón, se sigue subrayando la necesidad de incorporar a este grupo poblacional en todas las etapas de la planificación, formulación, ejecución y evaluación de los servicios ofrecidos por el Instituto, con el objetivo de garantizar que sus necesidades sean adecuadamente atendidas.



- **Elaborado:** Yuly Paola Fonseca Poveda
- **Revisado y Aprobado:** Clara Patricia Aguilar Ardila