



**INFORME Y ANALISIS  
ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN Y  
PERCEPCIÓN DE TRÁMITES  
Y SERVICIOS  
2024**



La **encuesta de satisfacción y percepción 2024** tiene como objetivo principal recoger información detallada sobre las experiencias vividas por los ciudadanos que han realizado trámites y utilizado los servicios proporcionados por el **ICA**. Este estudio no sólo se centra en las interacciones específicas que los usuarios han tenido, sino que también evalúa la percepción general acerca del servicio ofrecido. Esto incluye aspectos como los trámites en línea, la funcionalidad de la página web, los diferentes canales de atención y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (**PQRS**). A través de esta recopilación de datos, se busca obtener una visión integral que permita identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos.

# 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 23 de octubre de 2024.

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 lograron 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.

# Resultados



En el año **2024**, se observó un notable aumento del **91%** en el tamaño de la muestra en comparación con los años anteriores (**2021 a 2023**). Este incremento sugiere que la relación entre la entidad y los ciudadanos ha mejorado significativamente. Además, indica que el Instituto ha tomado en consideración las recomendaciones planteadas en el segundo informe del año anterior, especialmente la importancia de ampliar la divulgación y optimizar los mecanismos para su aplicación en futuras evaluaciones.

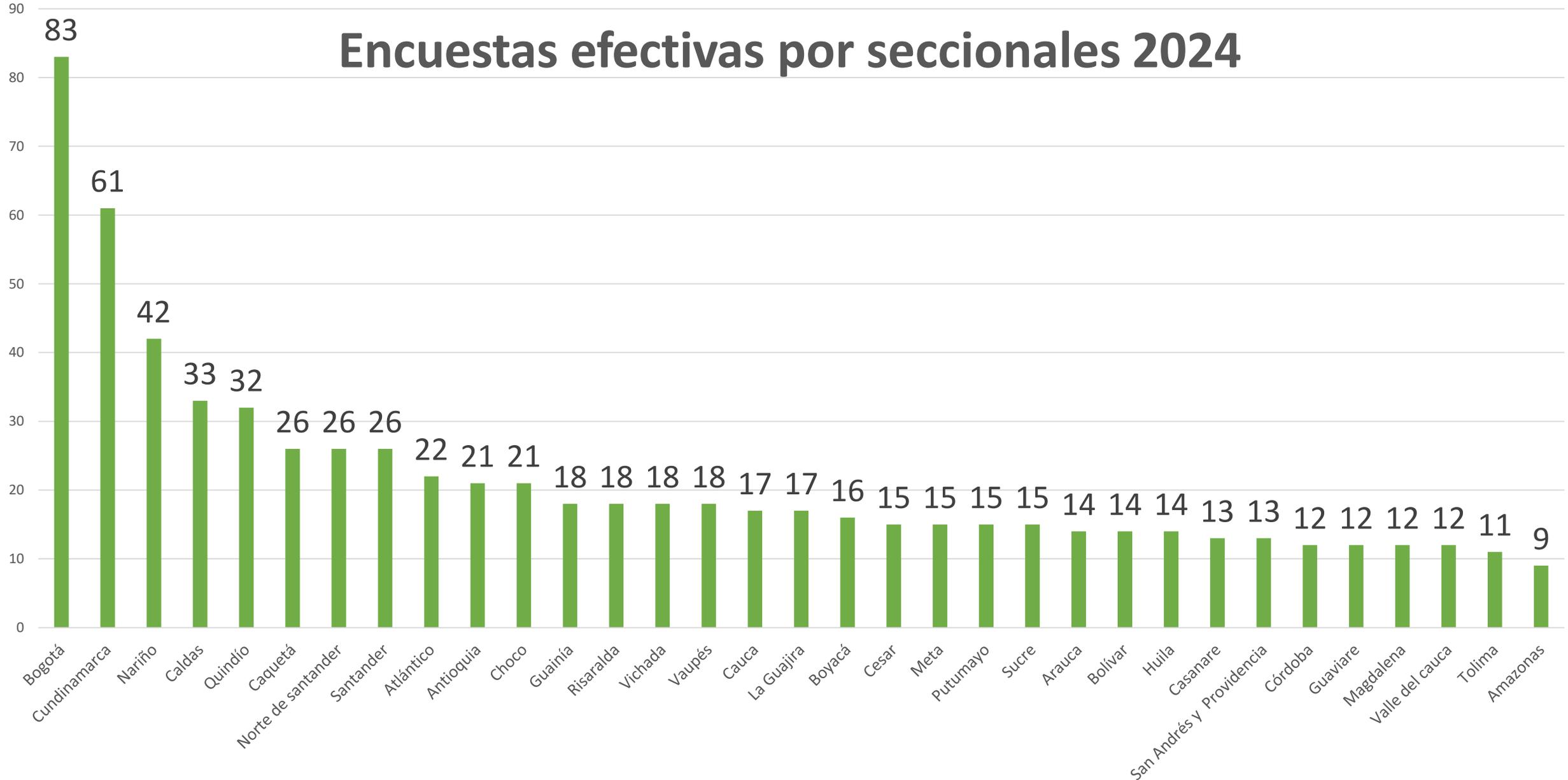
AÑOS	PERIODOS	ENCUETAS
<b>2021</b>	PRIMER SEMESTRE	397
	SEGUNDO SEMESTRE	223
<b>2022</b>	TODO EL AÑO	868
<b>2023</b>	TODO EL AÑO	309
<b>2024</b>	TODO EL AÑO	711

# Encuestas efectivas por seccionales

<u>SECCIONAL</u>	<u>TOTAL GENERAL</u>	<u>%</u>
Amazonas	9	1%
Antioquia	21	3%
Arauca	14	2%
Atlántico	22	3%
Bolívar	14	2%
Boyacá	16	2%
Caldas	33	5%
Caquetá	26	4%
Casanare	13	2%
Cauca	17	2%
Cesar	15	2%
Choco	21	3%
Córdoba	12	2%
Cundinamarca	61	9%
Guainía	18	3%
Guaviare	12	2%

<u>SECCIONAL</u>	<u>TOTAL GENERAL</u>	<u>%</u>
Huila	14	2%
La Guajira	17	2%
Magdalena	12	2%
Meta	15	2%
Nariño	42	6%
Norte de santander	26	4%
Putumayo	15	2%
Quindío	32	5%
Risaralda	18	3%
San Andrés y Providencia	13	2%
Santander	26	4%
Sucre	15	2%
Tolima	11	2%
Valle del cauca	12	2%
Vichada	18	3%
Vaupés	18	3%
Bogotá	83	12%

# Encuestas efectivas por seccionales 2024



Participación  
de la  
ciudadanía a  
nivel Nacional  
en los últimos  
tres años.

AÑO 2021	
RESULTADOS	
Amazonas	1
Antioquia	9
Arauca	8
Atlántico	11
Bolívar	0
Boyacá	7
Caldas	8
Caquetá	1
Casanare	2
Cauca	4
Cesar	4
Choco	1
Córdoba	2
Cundinamarca	22
Guainía	0
Guaviare	0
Huila	2
La Guajira	14
Magdalena	1
Meta	2
Nariño	4
Norte de Santander	3
Putumayo	1
Quindío	20
Risaralda	22
San Andrés y Providencia	1
Santander	4
Sucre	7
Tolima	27
Valle del Cauca	4
Vichada	11
Vaupés	8
Bogotá	12

AÑO 2022	
RESULTADOS	
Amazonas	13
Antioquia	58
Arauca	55
Atlántico	15
Bolívar	10
Boyacá	23
Caldas	10
Caquetá	7
Casanare	7
Cauca	27
Cesar	43
Choco	18
Córdoba	7
Cundinamarca	163
Guainía	5
Guaviare	20
Huila	24
La Guajira	6
Magdalena	8
Meta	7
Nariño	28
Norte de Santander	57
Putumayo	7
Quindío	36
Risaralda	29
San Andrés y Providencia	0
Santander	25
Sucre	5
Tolima	39
Valle del Cauca	36
Vichada	22
Vaupés	29
Bogotá	29

AÑO 2023	
RESULTADOS	
Amazonas	3
Antioquia	17
Arauca	5
Atlántico	10
Bolívar	4
Boyacá	10
Caldas	6
Caquetá	0
Casanare	3
Cauca	5
Cesar	8
Choco	1
Córdoba	3
Cundinamarca	50
Guainía	1
Guaviare	1
Huila	2
La Guajira	3
Magdalena	2
Meta	5
Nariño	50
Norte de Santander	6
Putumayo	0
Quindío	22
Risaralda	8
San Andrés y Providencia	0
Santander	8
Sucre	10
Tolima	5
Valle del Cauca	12
Vichada	2
Vaupés	18
Bogotá	29

# 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	184
Protección Vegetal	178
Administrativa Financiera	104
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	93
Análisis y Diagnóstico	86
Protección Fronteriza	66

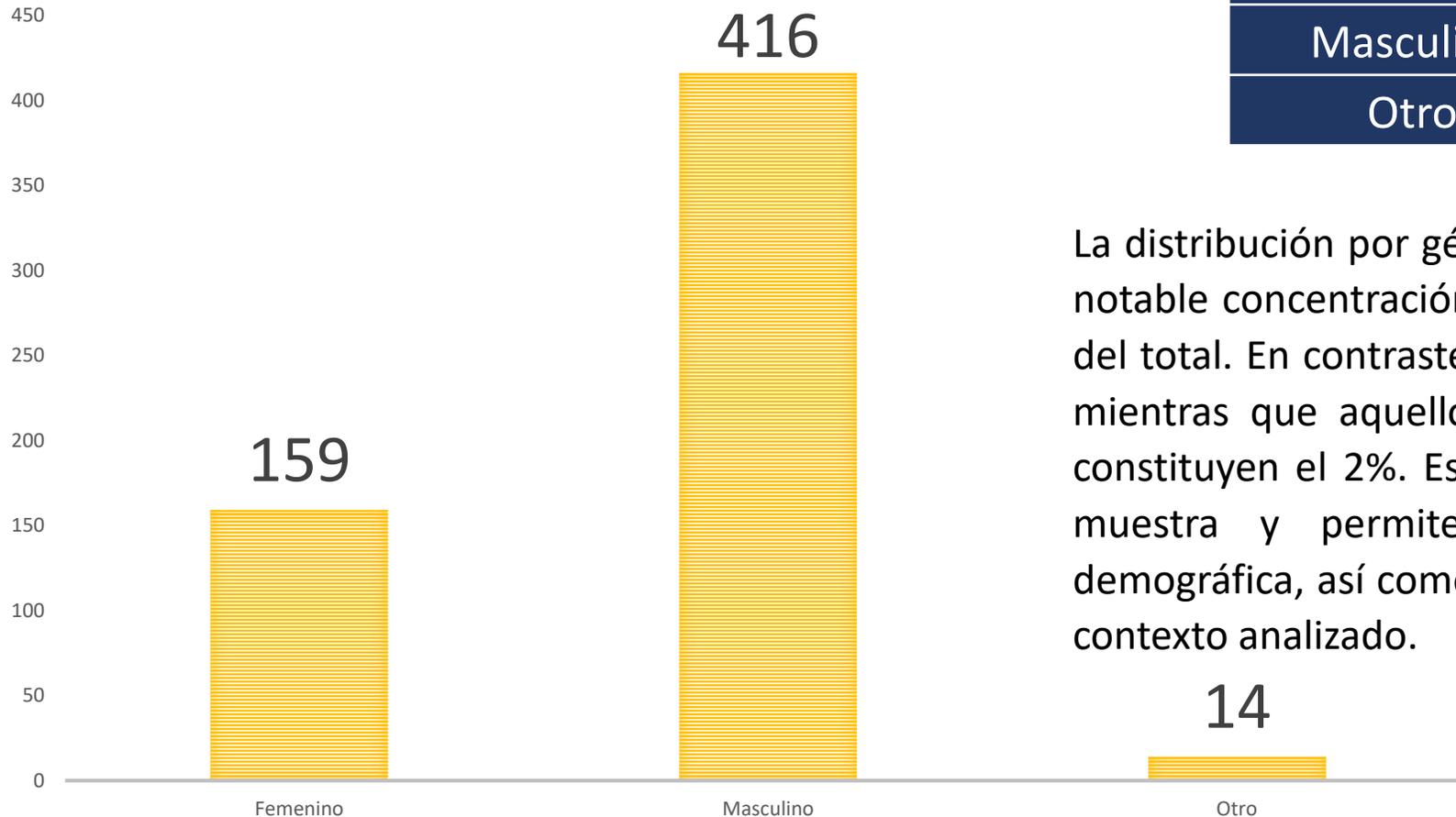
**La Subgerencia de Protección Animal contempla el mayor número de participantes posicionando al ganadero como principal usuario del ICA.**



# 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



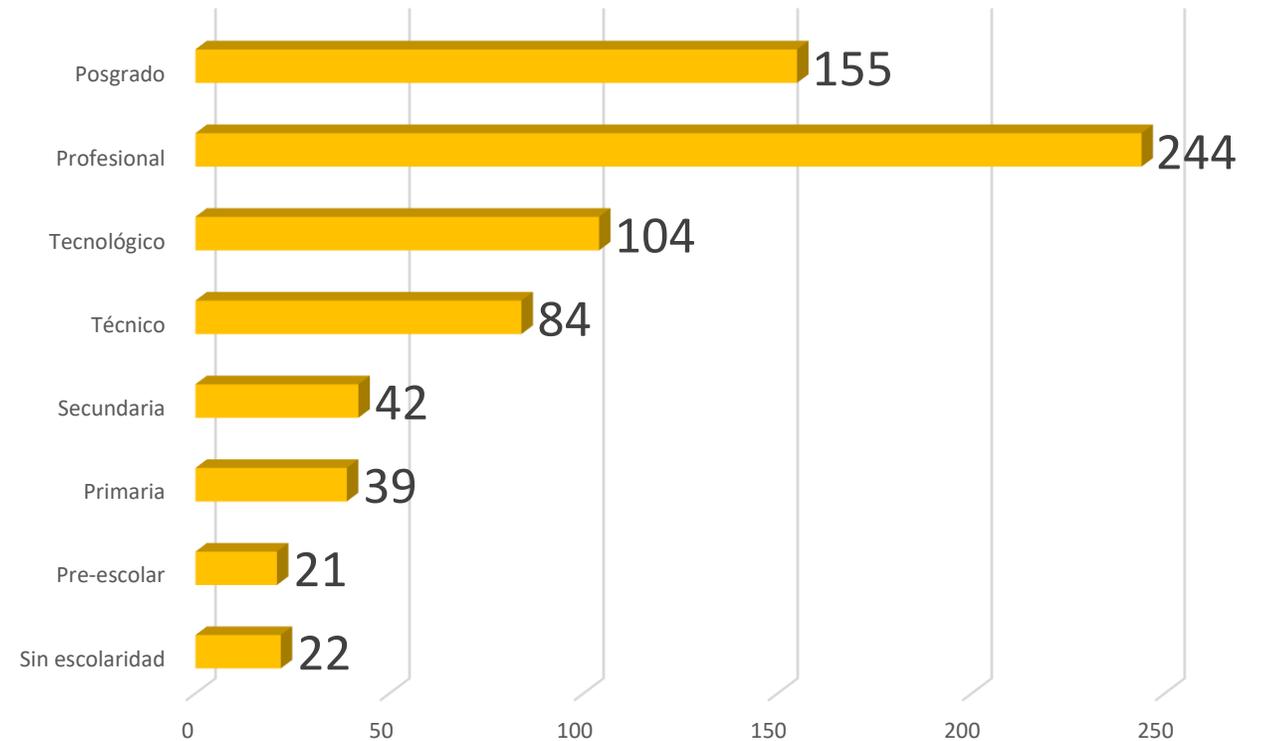
<u>GENERO</u>	<u>TOTAL</u>
Femenino	159
Masculino	416
Otro	14

La distribución por género dentro de la población muestra una notable concentración en el masculino, que representa el 59% del total. En contraste, el género femenino comprende el 22%, mientras que aquellos que se identifican con otros géneros constituyen el 2%. 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.

14

# Caracterización por nivel de escolaridad

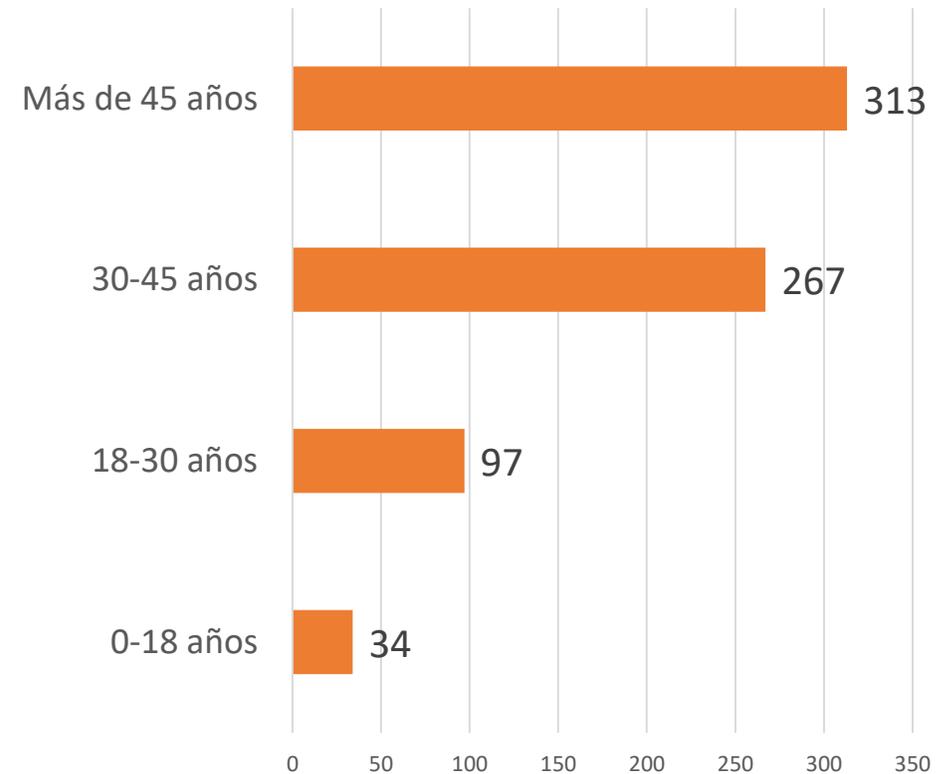
NIVEL DE ESCOLARIDAD	USUARIOS
Sin escolaridad	22
Pre-escolar	21
Primaria	39
Secundaria	42
Técnico	84
Tecnológico	104
Profesional	244
Postgrado	155



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	34
18-30 años	97
30-45 años	267
Más de 45 años	313

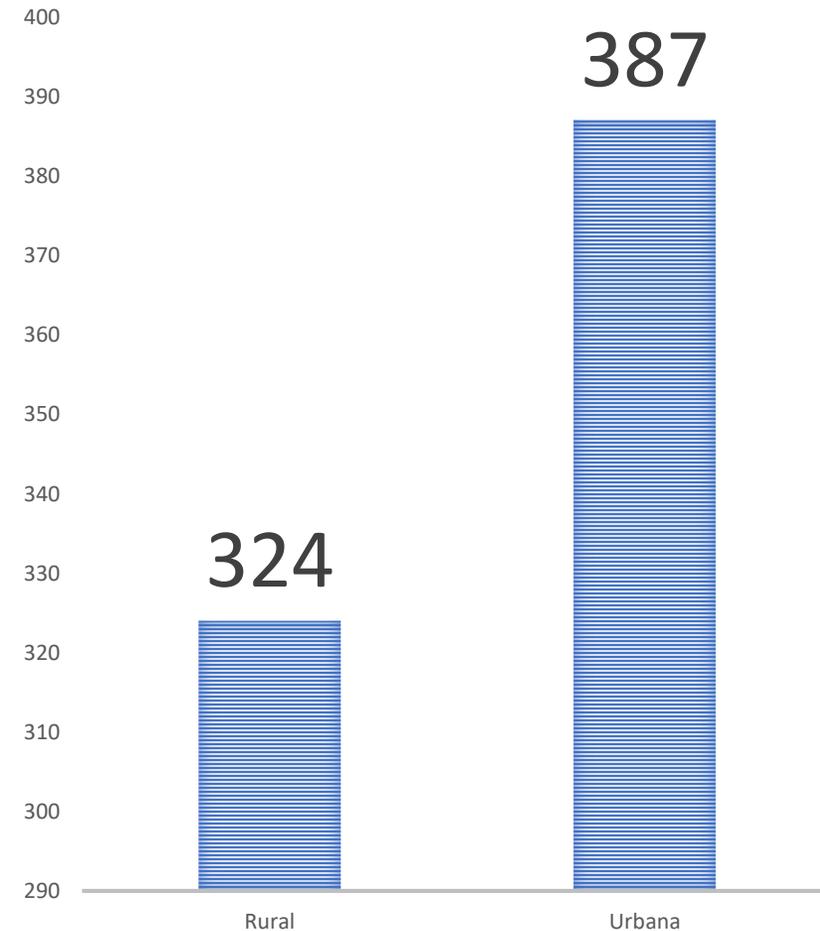


La categoría de 30-45 años también muestra una significativa participación, con 267 usuarios. Esto sugiere que la audiencia principal abarca desde la adultez temprana hasta la mediana edad.

## Caracterización por Zona

ZONA	USUARIOS
Rural	324
Urbana	387

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

184



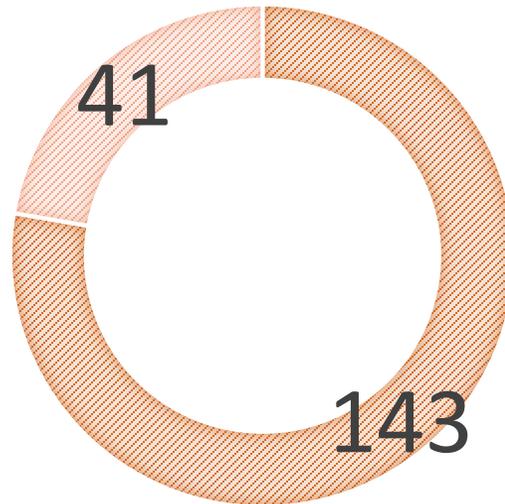
Se registra un total de 184 respuestas a las 3 preguntas realizadas en temas de la Subgerencia de Protección Animal.

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	143
☹️ NO	41

😊 SI ☹️ NO



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.

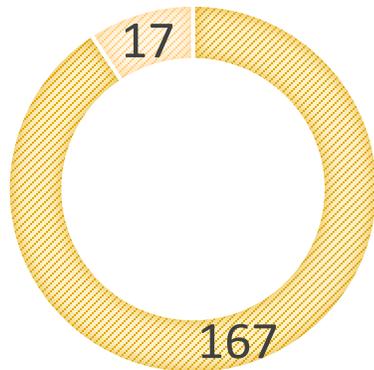
## ¿Está usted satisfecho con el servicio en línea que se presta para el sistema de expedición de guías de movilización animal?

😊 SÍ	167
☹️ NO	17



**Sí (Satisfecho):** 167 usuarios (90.3%)  
**No (Insatisfecho):** 17 usuarios (9.7%)

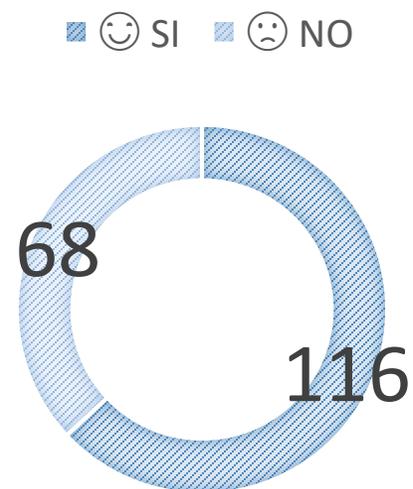
■ 😊 SÍ ■ ☹️ NO



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 ?

😊 SÍ	116
☹ NO	68



**Sí (Facilitado):** 116 usuarios (63%)  
**No (No facilitado):** 68 usuarios (37%)

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 los medios de transporte, animales, vegetales y/o productos de origen animal y vegetal que ingresen, 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**

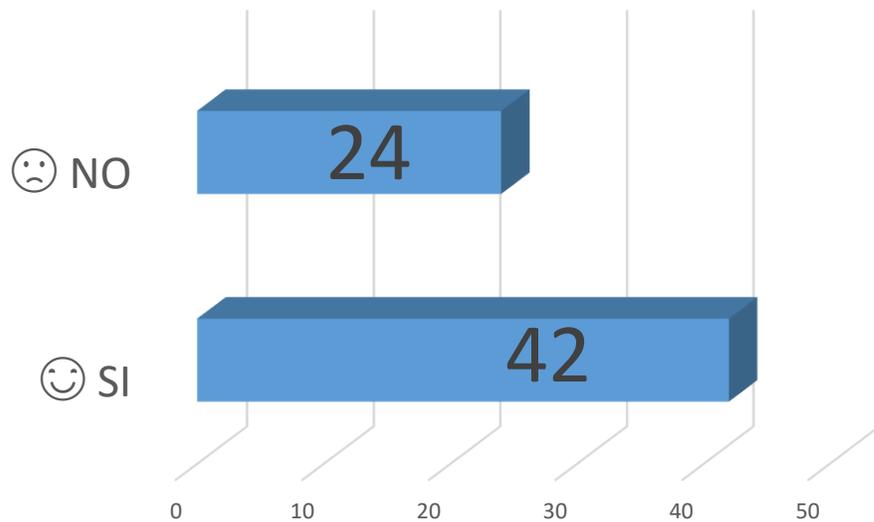
**66**

Se registra un total de 66 respuestas a las 2 preguntas realizadas en temas 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?

😊 SÍ	42
☹️ NO	24



**Sí (Satisfecho):** 42 usuarios (63.6%)

**No (Insatisfecho):** 24 usuarios (36.4%)

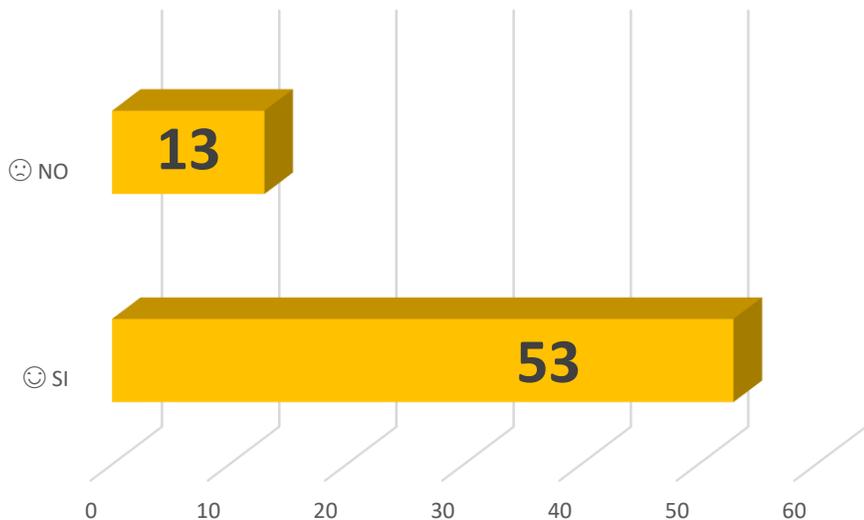
El Grupo Nacional de Cuarentena Vegetal presenta un nivel de satisfacción moderado en términos de la claridad de la atención a consultas y solicitudes, con un 63.6% de usuarios satisfechos. Sin embargo, el 36.4% de insatisfacción resalta la necesidad de revisar y mejorar los canales de comunicación y 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?

😊 SÍ	53
☹️ NO	13



**Sí (Satisfecho):** 53 usuarios (80.3%)

**No (Insatisfecho):** 13 usuarios (19.7%)

Los datos indican una alta satisfacción con los mecanismos de facilitación del comercio internacional en los puntos de control, con un 80.3% de usuarios satisfechos. Sin embargo, el 19.7% 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.



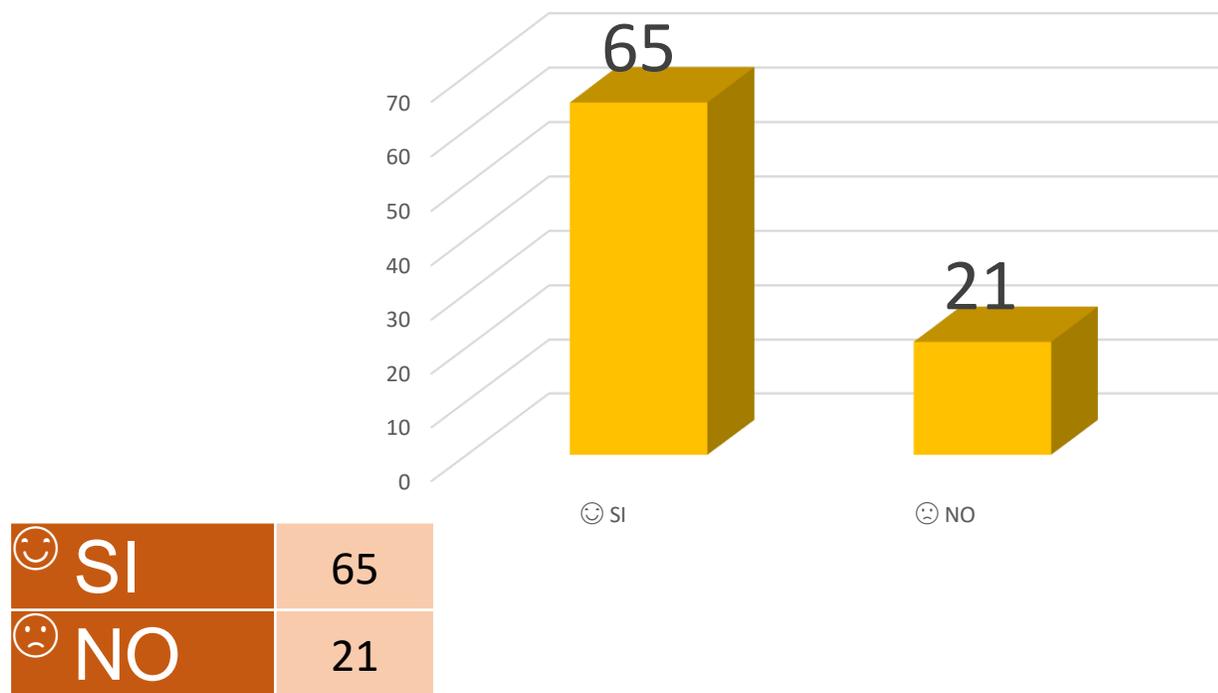
**No de  
encuestas**

**86**

Se registra un total de 86 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 (75.6%) 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 24.4% 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.

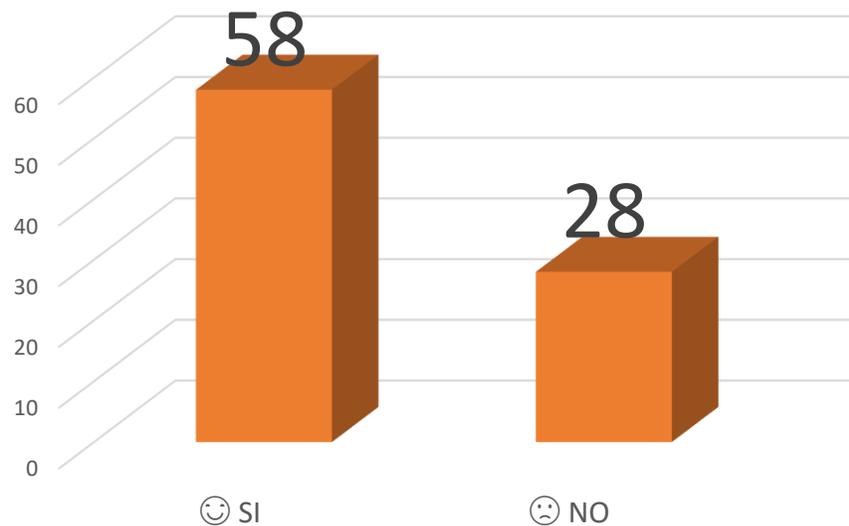
**Sí (Oportunamente entregados):** 65 usuarios (75.6%)

**No (No entregados oportunamente):** 21 usuarios (24.4%)

## ¿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	58
☹ NO	28

- **Sí (Oportuna y clara):** 58 usuarios (67.4%)
- **No (No oportuna ni clara):** 28 usuarios (32.6%)



Los datos muestran que un 67.4% 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 32.6% 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

93

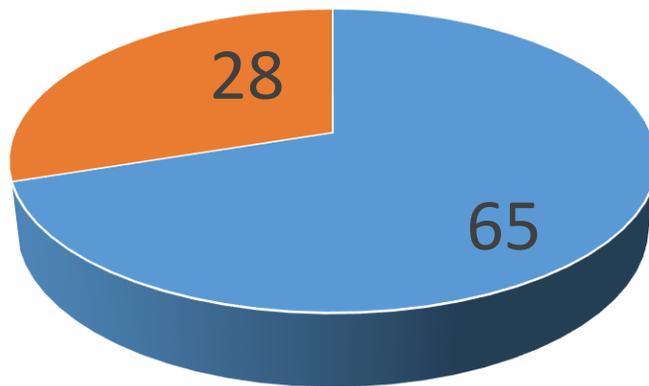


Se registra un total de 93 respuestas a las 2 preguntas realizadas en la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria.

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?

😊 SÍ	65
☹️ NO	28



Aunque un 69.9% de los usuarios conoce la finalidad de una evaluación de riesgo de plagas y enfermedades ante el ICA, un 30.1% 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.

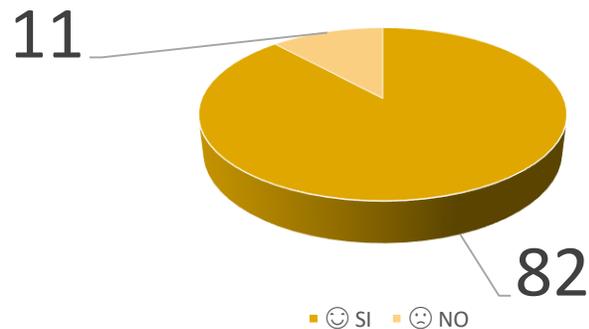
■ 😊 SÍ ■ ☹️ NO

**Sí (Conoce para qué se requiere):** 65 usuarios (69.9%)

**No (No sabe para qué se requiere):** 28 usuarios (30.1%)

## ¿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?

😊 SÍ	82
☹️ NO	11



- **Sí (Conoce los trámites):** 82 usuarios (88.1%)
- **No (No conoce los trámites):** 11 usuarios (11.9%)

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

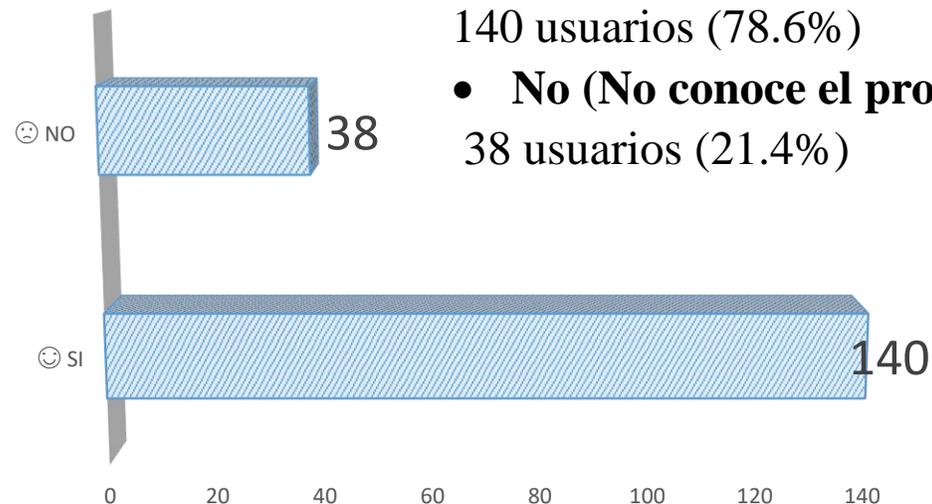
**178**

Se registra un total de 178 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?

😊 SÍ	140
☹️ NO	38

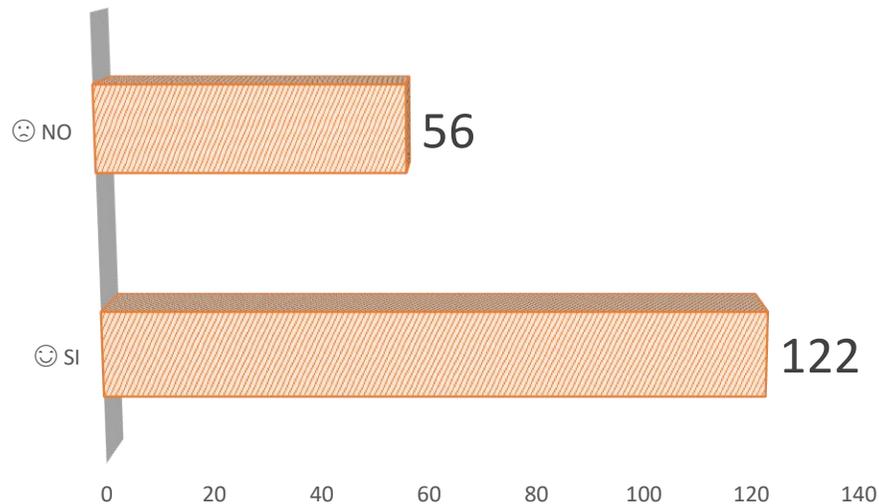


- **Sí (Conoce el procedimiento):**  
140 usuarios (78.6%)
- **No (No conoce el procedimiento):**  
38 usuarios (21.4%)

Los datos muestran que un 78.6% 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 21.4% desconocen el procedimiento lo que nos refleja que aún hay áreas que necesitan ser atendidas, particularmente en la divulgación 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?

😊 SÍ	122
☹️ NO	56



El 68.5% 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 31.5% 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.

- **Sí (Atendido dentro de los tiempos establecidos):** 122 usuarios (68.5%)
- **No (No atendido dentro de los tiempos establecidos):** 56 usuarios (31.5%)

# 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

**104**

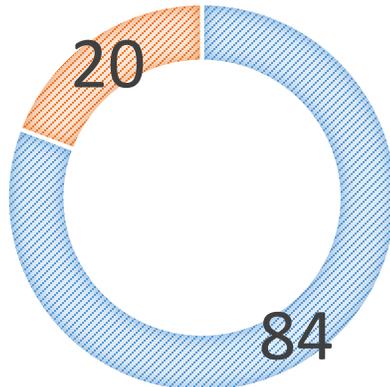
Se registra un total de 104 respuestas a la pregunta realizada en cuanto el servicio que presta la Subgerencia Administrativa y Financiera.

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	84
☹ NO	20

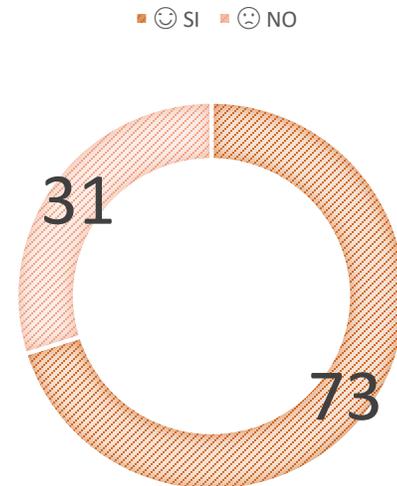
■ 😊 SI ■ ☹ NO



El 80.0% 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 20.0% 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	73
☹ NO	31



Si bien un 70.2% de los usuarios está satisfecho con el acompañamiento brindado por el ICA en su departamento, un 29.8% de insatisfacción indica que hay áreas que requieren atención y mejora. El ICA podría revisar sus procesos de atención al cliente 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:** Doc Clara Patricia Aguilar Ardila