



INFORME DE RESULTADOS

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y
PERCEPCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

**INSTITUTO COLOMBIANO
AGROPECUARIO - ICA**

VIGENCIA 2021-I



CONTENIDO

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Resultados generales**
- 4. Conclusiones**

1. Introducción

Conocer la opinión de nuestros grupos de valor y grupos de interés, nos permite evaluar periódicamente la prestación de los servicios que el ICA ofrece, ayudándonos a la vez a brindar un servicio confiable, moderno y efectivo para el ciudadano.

Con el propósito de asegurar la prestación eficiente de los trámites y servicios, el Instituto Colombiano Agropecuario ICA establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito a los cuales se pueden tener acceso desde cualquier parte del mundo.

La encuesta participativa de satisfacción y percepción, recopila datos sobre las experiencias propias de los usuarios ciudadanos que han efectuado trámites y han hecho uso de los servicios que el ICA ofrece, también recoge datos sobre la percepción del servicio en general (tramites en línea, página WEB, canales de atención) y PQRSD.

El cuestionario 2021-I, fue diseñado mediante la herramienta Microsoft Forms, el cual fue estructurado con 34 preguntas aportadas por las subgerencias y áreas misionales de acuerdo con los productos y servicios que estas ofrecen. 30 de las preguntas fueron planteadas con opción de respuesta y 4 con respuesta abierta. Al finalizar el cuestionario se plantearon 5 ítems de la percepción del servicio que se presta al ciudadano para su evaluación.

Los resultados de los 397 participantes se presentan por medio de gráficas y tablas; datos obtenidos de la herramienta tecnológica Power BI. Algunos de estos resultados tienen un análisis puntual que servirá a cada subgerencia y al Instituto en general para tomar medidas y realizar ajustes a los canales de servicio, así como mejorar sus procesos y procedimientos.

La encuesta se cierra con: *“Le agradecemos registrar sus comentarios o sugerencias, los cuales contribuirán en la proyección de acciones de mejora para la prestación de nuestro servicio”*

Los datos obtenidos se detallan al cierre de la presentación de los resultados.

2. Objetivos

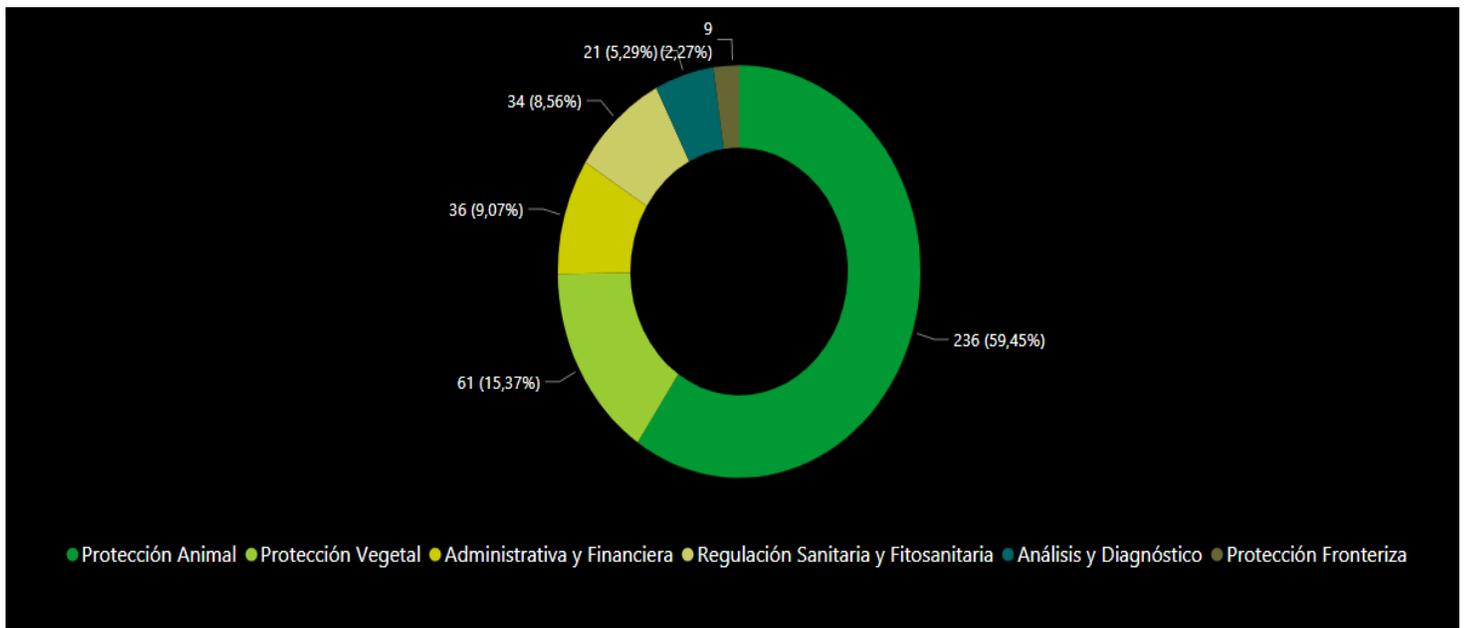
- ✓ Realizar seguimiento y análisis a la prestación de los trámites y servicios que ofrece el ICA a los grupos de valor y grupos de interés, con el fin de utilizar dicha información para la toma de decisiones y mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y servicios en cumplimiento a su misión.
- ✓ Evaluar la percepción del servicio que se presta a los grupos de valor y grupos de interés a fin de establecer oportunidades de mejora.
- ✓ Analizar en donde hay mayores debilidades en los trámites y servicios e implementar oportunidades de mejoras.

3. Resultados generales

La estructura organizacional del Instituto Colombiano Agropecuario ICA está debidamente organizada, de forma tal que le permite ejercer sus funciones en todos los ámbitos correspondientes a su misión en todo el territorio nacional. En orden jerárquico se encuentra la Gerencia General, de la cual dependen seis Subgerencias, que desarrollan la actividad misional de la entidad. Estas son: Subgerencia de Protección Animal, Subgerencia de Protección Vegetal, Subgerencia de Protección Fronteriza, Subgerencia de Análisis y Diagnóstico, Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria, y Subgerencia Administrativa y Financiera.

En la tabla No. 1 se detalla el porcentaje de las 397 encuestas recibidas a través del cuestionario publicado entre el mes de mayo y junio en la página WEB siendo la Subgerencia de Protección Animal la que presenta el mayor número de participantes y la Subgerencia de Protección Fronteriza la que tienen menos número de participantes.

Tabla N. 1



Subgerencia	Indicador
Protección Animal	236
Protección Vegetal	61
Administrativa y Financiera	36
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	34
Análisis y Diagnóstico	21
Protección Fronteriza	9

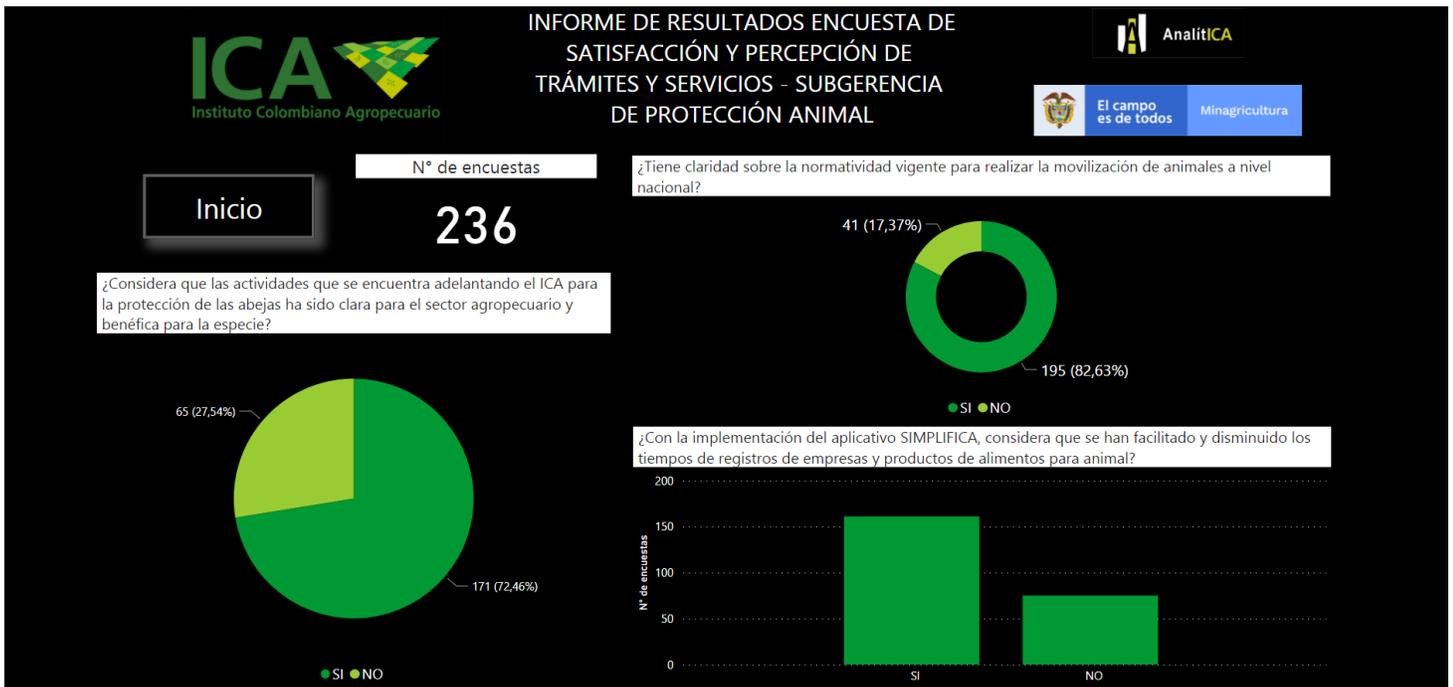


Subgerencia de Protección Animal

La Subgerencia de Protección Animal propende por la formulación, preparación y desarrollo de políticas, planes, programas, proyectos, medidas y procedimientos dirigidos a la protección de la sanidad animal, verifica la calidad en la producción, comercialización, uso adecuado y seguro de los insumos animales velando por la inocuidad en la producción primaria de los productos de origen animal.

En la tabla No. 2 se registra el total de respuestas de los 236 participantes que contestaron las 3 preguntas indicadas en la Subgerencia de Protección Animal. Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación.

Tabla No. 2



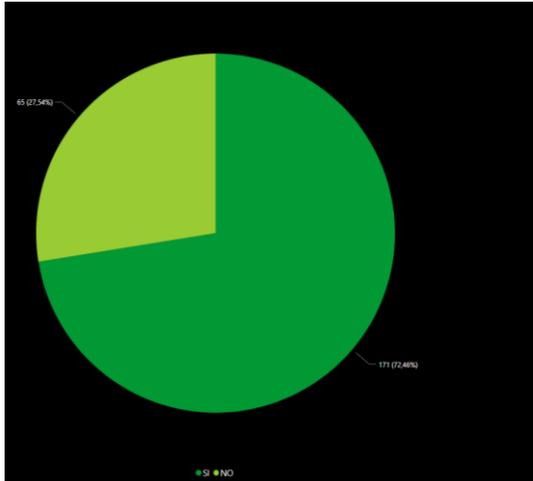
Subgerencia	Indicador
Protección Animal	236
Protección Vegetal	61
Administrativa y Financiera	36
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	34
Análisis y Diagnóstico	21
Protección Fronteriza	9



Pregunta No. 1.

¿Considera que las actividades que se encuentra adelantando el ICA para la protección de las abejas han sido claras para el sector agropecuario y benéfico para la especie?

Total de participantes 236

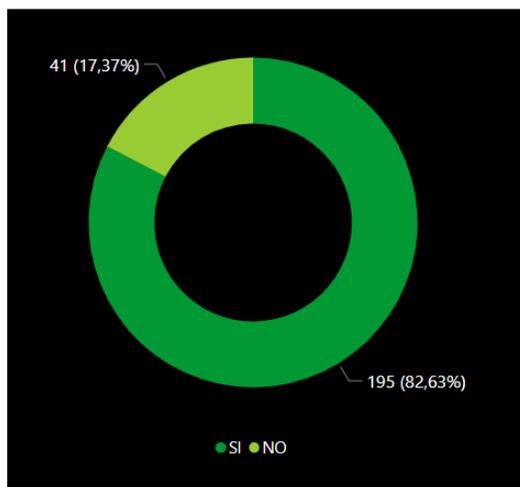


Respuesta	N° de encuestas
SI	171
NO	65

El 72.46% de los ciudadanos encuestados considera que las actividades que se encuentra adelantando el ICA para la protección de las abejas han sido claras para el sector agropecuario y benéfico para la especie, el 27.54% considera que es regular y deficiente.

Pregunta No. 2

¿Tiene claridad sobre la normatividad vigente para realizar la movilización de animales a nivel nacional?



Respuesta	N° de encuestas
SI	195
NO	41

El 82.63% de los ciudadanos encuestados tiene claridad sobre la normatividad vigente para realizar la movilización de animales a nivel nacional, el 17.37% considera que debe haber mayor difusión de información para el campo.

Pregunta No. 3

¿Con la implementación del aplicativo SIMPLIFICA, considera que se han facilitado y disminuido los tiempos de registros de empresas y productos de alimentos para animal?



Respuesta	Nº de encuestas
SI	161
NO	75

El 68% de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican que con la implementación del aplicativo SIMPLIFICA, se han facilitado y disminuido los tiempos de registros de empresas y productos de alimentos para animal, el 32% considera que se deberían capacitar a los productores y darles a conocer las herramientas que ofrecen.

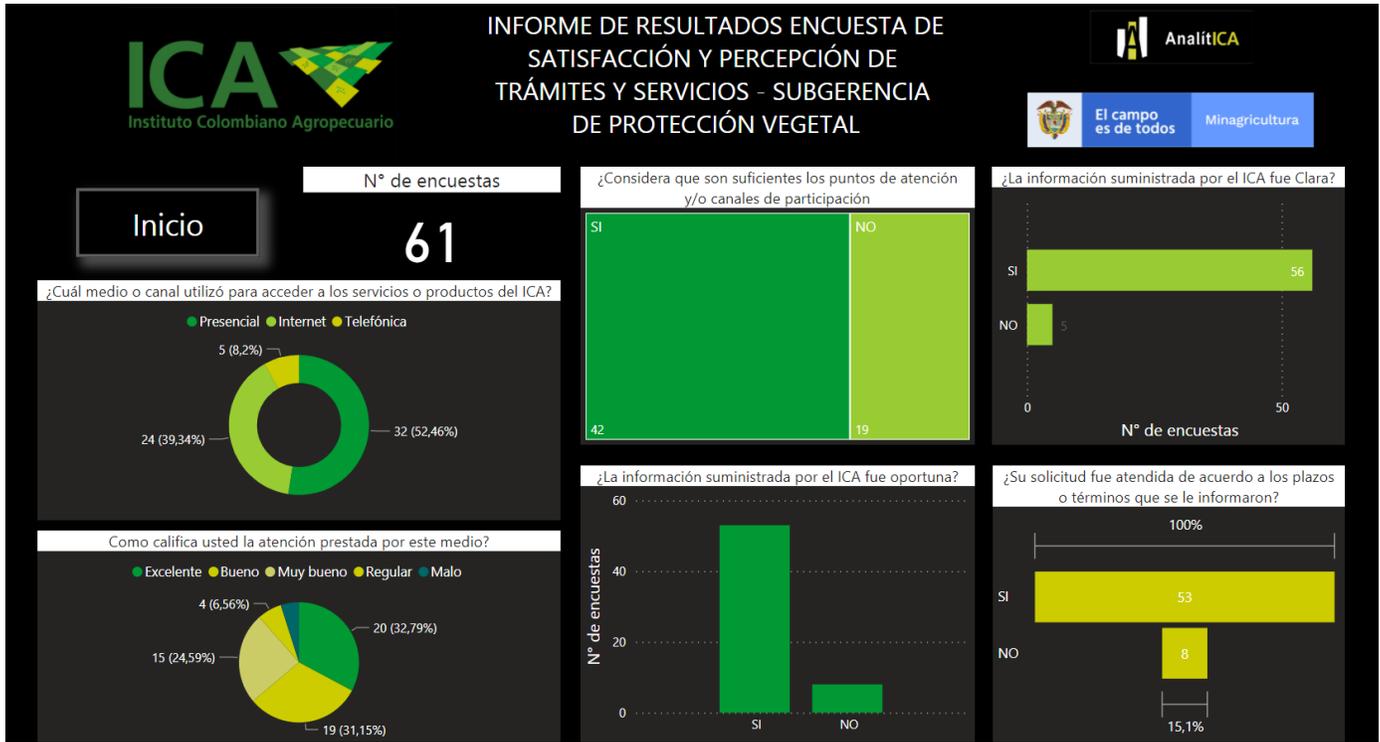
Subgerencia de Protección Vegetal

La Subgerencia de Protección Vegetal del ICA trabaja para garantizar la sanidad agrícola del país, reduciendo los riesgos de introducción, dispersión y establecimiento de plagas, enfermedades y malezas, asegurando así la calidad fitosanitaria y la inocuidad de los productos de origen vegetal. La subgerencia ejecuta y supervisa las actividades de vigilancia epidemiológica de forma que se mantenga un sistema actualizado y oportuno para la toma de decisiones. Dirige y coordina el control técnico de los insumos agrícolas y la producción y liberación de semillas, como también la realización de acciones preventivas en forma conjunta con los productores, exportadores, importadores y otras autoridades, para proteger la producción vegetal, de plagas y enfermedades que afecten o puedan afectar las especies vegetales del país.

En la tabla No. 3 se registra el total de respuestas de los 61 participantes que contestaron las 6 preguntas indicadas en la Subgerencia de Protección Vegetal. Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación apoyados por algunas de las observaciones descritas por los usuarios.



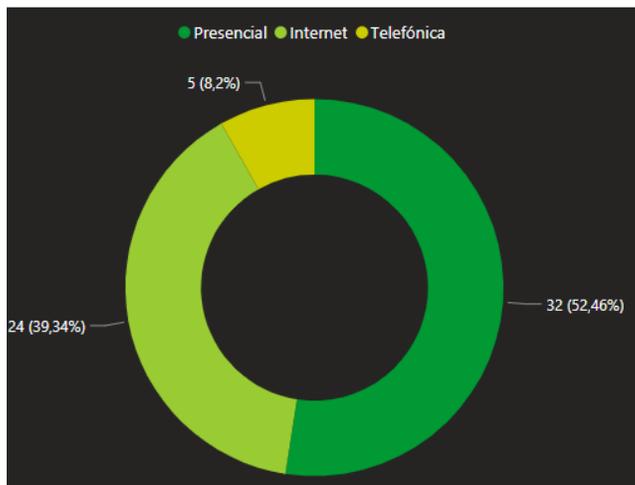
Tabla No. 3



Subgerencia	Indicador
Protección Animal	236
Protección Vegetal	61
Administrativa y Financiera	36
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	34
Análisis y Diagnóstico	21
Protección Fronteriza	9

Pregunta No. 1

¿Cuál medio o canal utilizó para acceder a los servicios o productos del ICA?

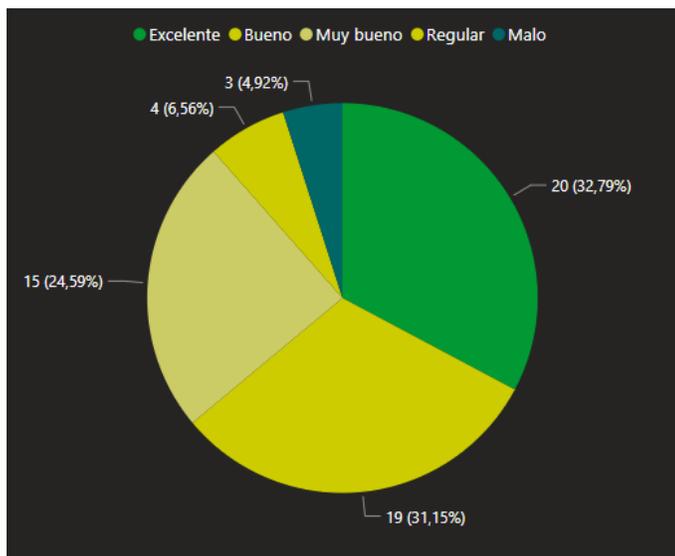


Respuesta	N° de encuestas
Presencial	32
Internet	24
Telefónica	5

El 52.46% de los ciudadanos encuestados indica que para acceder a los servicios o productos del ICA utilizó el canal presencial. El 39.34 % utilizó el internet y el 8.2 el canal telefónico

Pregunta No. 2

¿Cómo califica usted la atención prestada por este medio? Presencial, Internet, Telefónica



Respuesta	Nº de encuestas
Excelente	20
Bueno	19
Muy bueno	15
Regular	4
Malo	3

El 89% de los ciudadanos encuestados considera que la atención prestada por este medio fue buena, muy buena y excelente, el 11% considera que es deficiente

Pregunta No. 3

¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación? Presencial, Internet, Telefónica

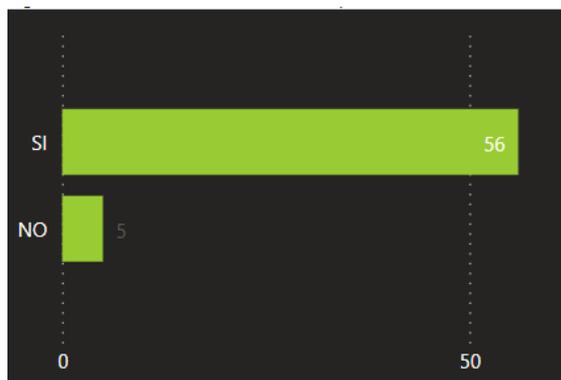


Respuesta	Nº de encuestas
SI	42
NO	19

En cuanto a la cantidad de puntos de atención y/o canales de participación el 69% considera que son suficientes, el 31% considera que no lo son.

Pregunta No. 4

¿La información suministrada por el ICA fue oportuna?

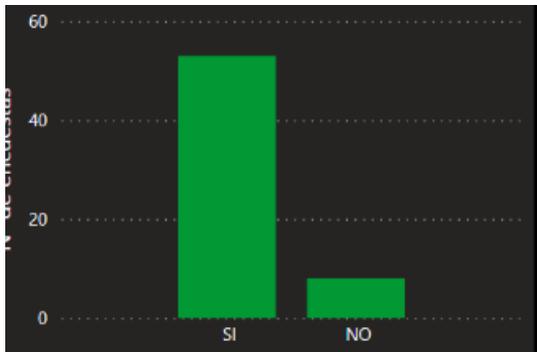


Respuesta	Nº de encuestas
SI	56
NO	5

El 92% de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican que la información suministrada por el ICA fue oportuna y el 8% considera que no lo fue.

Pregunta No. 5

¿La información suministrada por el ICA fue Clara?

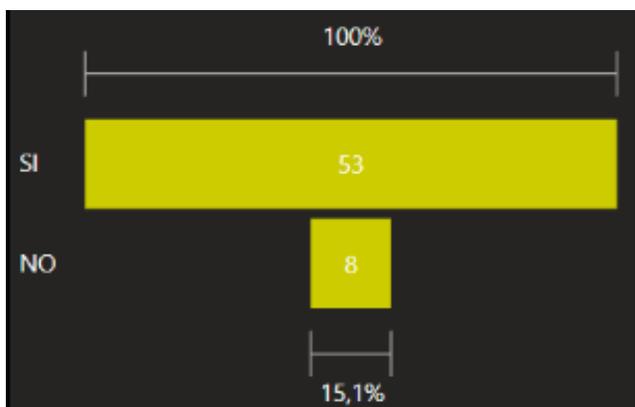


Respuesta	Nº de encuestas
SI	53
NO	8

El 87% de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican que la información suministrada por el ICA fue clara y el 13% considera que no lo fue.

Pregunta No. 6

¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que se le informaron?



Respuesta	Nº de encuestas
SI	53
NO	8

El 87% de los ciudadanos que respondieron la encuesta indican que se solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos y/o términos que le informaron 13% considera que debido a las dificultades no lo fue.

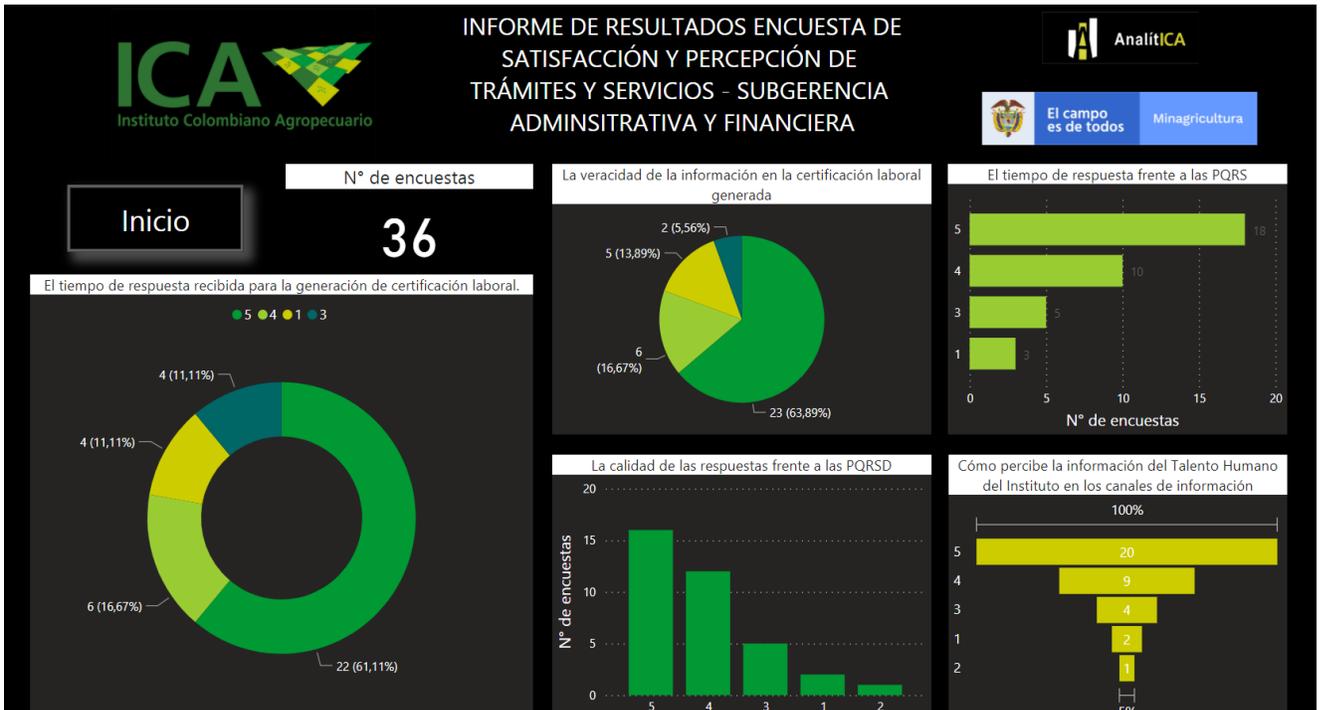
Subgerencia Administrativa y Financiera

Apoya a la Gerencia General en la formulación de políticas, medidas y procedimientos administrativos y financieros que contribuyan a incrementar la eficiencia y eficacia de la función administrativa. 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. Implementa las políticas y estrategias para la gestión y desarrollo del talento humano al servicio del Instituto.

En la tabla No. 4 se registra el total de respuestas de los 36 participantes que contestaron las 5 preguntas indicadas en la Subgerencia Administrativa y financiera. Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación apoyados por algunas de las observaciones descritas por los usuarios.



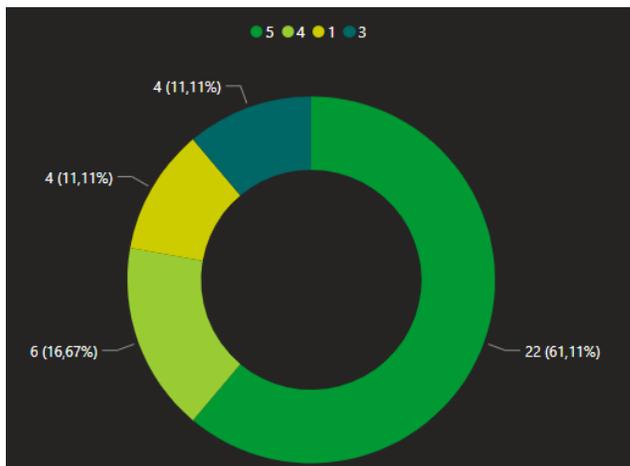
Tabla No. 4



Subgerencia	Indicador
Protección Animal	236
Protección Vegetal	61
Administrativa y Financiera	36
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	34
Análisis y Diagnóstico	21
Protección Fronteriza	9

Pregunta No. 1

El tiempo de respuesta recibida para la generación de certificación laboral fue: Seleccione de 1 a 5 en donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 la calificación más alta.



Respuesta	N° de encuestas
5	22
4	6
1	4
3	4

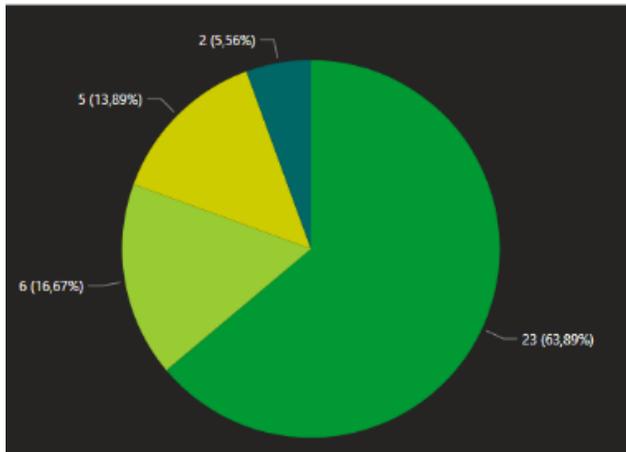


El 61.11% de los ciudadanos encuestados califica con 5 el tiempo de respuesta recibida en la generación de certificación laboral el 11% lo califica con 1.

Pregunta No. 2

La veracidad de la información en la certificación laboral generada fue: Seleccione de 1 a 5 en donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 la calificación más alta.

Total de participantes: 36

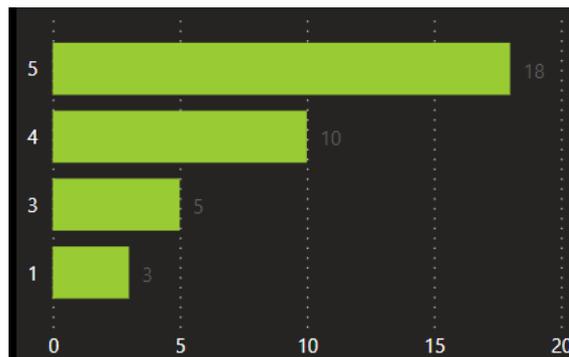


Respuesta	Nº de encuestas
5	23
3	6
4	5
1	2

El 63.99% de los ciudadanos encuestados califica con 5 la veracidad de la información en la certificación laboral generada, el 5.5%.lo califica con 1.

Pregunta No. 3

El tiempo de respuesta frente a las PQRSD fue: Seleccione de 1 a 5 en donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 la calificación más alta.

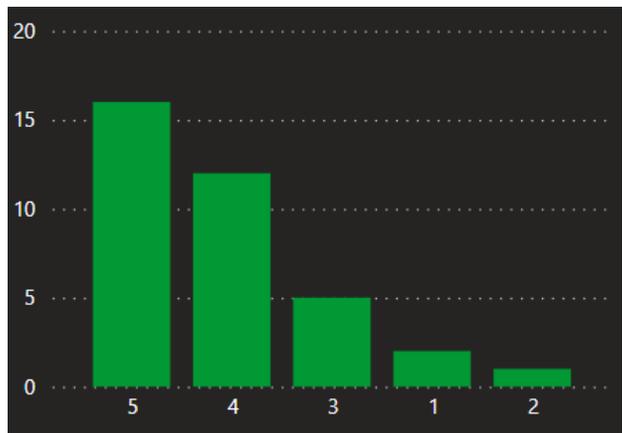


Respuesta	Nº de encuestas
5	18
4	10
3	5
1	3

El 63.99% de los ciudadanos encuestados califica con 5 la veracidad de la información en la certificación laboral generada, el 5.5% lo califica con 1.

Pregunta No. 4

La calidad de las respuestas frente a las PQRSD fue: Seleccione de 1 a 5 en donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 la calificación más alta.

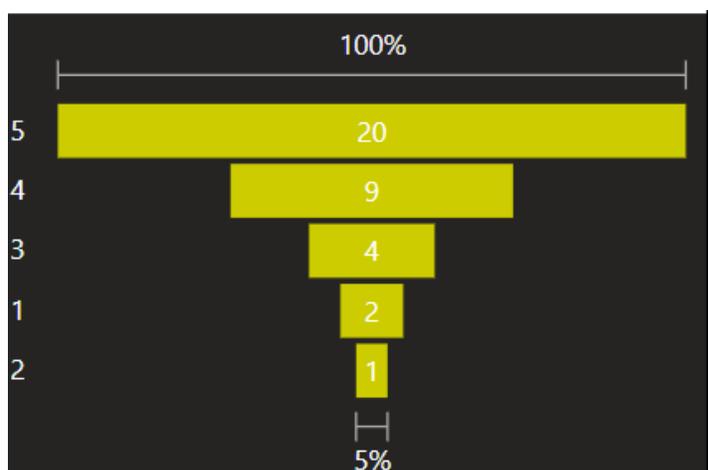


Respuesta	Nº de encuestas
5	16
4	12
3	5
1	2
2	1

En cuanto a la calidad de las respuestas frente a las PQRSD, el 44% de los ciudadanos que respondieron la encuesta otorgan una calificación de 5 y un 3% lo califica con 1

Pregunta No. 5

Cómo percibe la información del Talento Humano del Instituto en los canales de información Selecciones de 1 a 5 en donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 la calificación más alta.



Respuesta	Nº de encuestas
5	20
4	9
3	4
1	2
2	1

El 56% de los ciudadanos encuestados califica con 5 la información del Talento Humano del Instituto en los canales de información, el 3% considera que la información en algunos aspectos podría ser un poco más clara

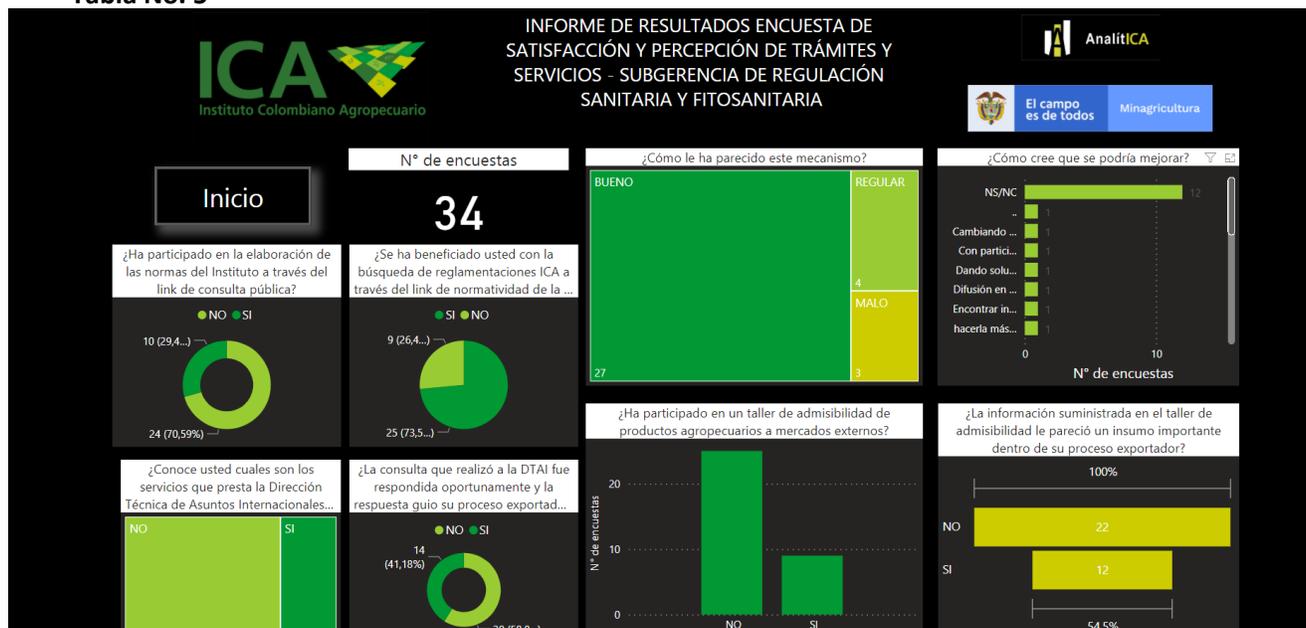


Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria

Apoya a la Gerencia General en la formulación, preparación y desarrollo de las políticas, planes, programas, proyectos, medidas y procedimientos relacionados con la emisión de medidas en materia de sanidad animal, vegetal e inocuidad en la producción primaria que se requieran, de acuerdo con las propuestas formuladas por las direcciones y subgerencias técnicas respectivas, y a lo dispuesto por los organismos internacionales.

En la tabla No. 5 se registra el total de respuestas de los 34 participantes que contestaron las 8 preguntas indicadas en la Subgerencia de Regulación Sanitaria y Fitosanitaria. Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación.

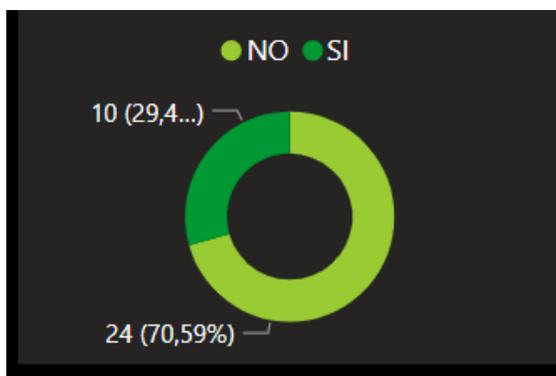
Tabla No. 5



Subgerencia	Indicador
Protección Animal	236
Protección Vegetal	61
Administrativa y Financiera	36
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	34
Análisis y Diagnóstico	21
Protección Fronteriza	9

Pregunta 1.

¿Ha participado en la elaboración de las normas del Instituto a través del link de consulta pública?

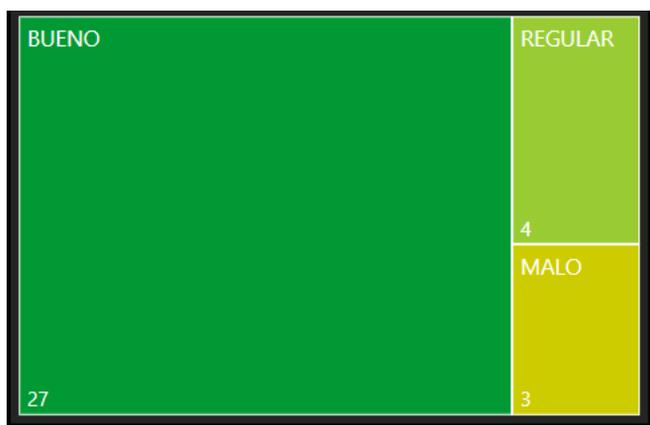


Respuesta	Nº de encuestas
NO	24
SI	10

El 29.4% de los ciudadanos encuestados no ha participado en la elaboración de las normas del Instituto de consulta pública, el 70.59 % a través del link dispuesto en la pagina WEB del Instituto ha participado en la elaboración de las normas de consulta pública.

Pregunta 2.

¿Cómo le ha parecido este mecanismo?



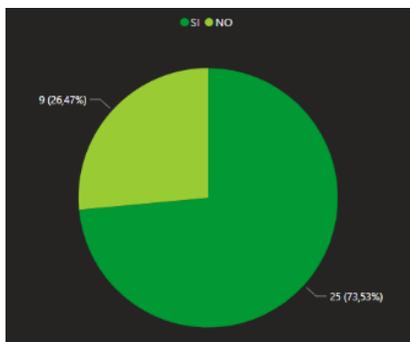
Respuesta	Nº de encuestas
BUENO	27
REGULAR	4
MALO	3

El 79% de los ciudadanos encuestados considera bueno este mecanismo, el 12% considera que es regular y el 9% que es malo.



Pregunta 3.

¿Se ha beneficiado usted con la búsqueda de reglamentaciones ICA a través del link de normatividad de la página web del Instituto?

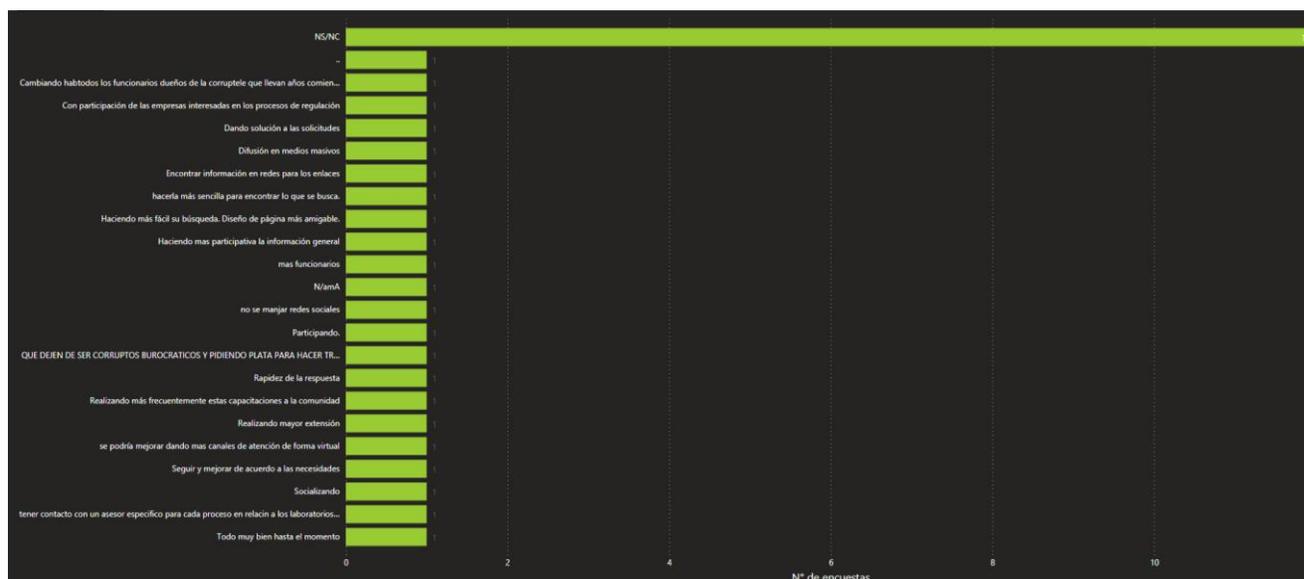


Respuesta	Nº de encuestas
SI	25
NO	9

El 74% de los ciudadanos encuestados se ha beneficiado con las reglamentaciones del ICA a través del link de normatividad de la página web del Instituto, el 26% no se siente beneficiado.

Pregunta 4.

¿Cómo cree que se podría mejorar?



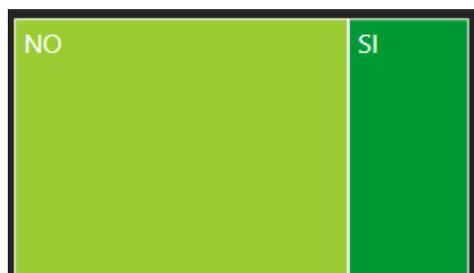
Respuesta	Nº de encuestas
Con participación de las empresas interesadas en los procesos de regulación	1
Dando solución a las solicitudes	1
Difusión en medios masivos	1
Encontrar información en redes para los enlaces	1
hacerla más sencilla para encontrar lo que se busca.	1
Haciendo más fácil su búsqueda. Diseño de página más amigable.	1
Haciendo mas participativa la información general	1
mas funcionarios	1
N/amA	1
no se manjar redes sociales	1
Participando.	1
QUE DEJEN DE SER CORRUPTOS BUROCRATICOS Y PIDIENDO PLATA PARA HACER TRAMITES DE TODA INDOLE	1
Rapidez de la respuesta	1
Realizando más frecuentemente estas capacitaciones a la comunidad	1
Realizando mayor extensión	1
se podría mejorar dando mas canales de atención de forma virtual	1
Seguir y mejorar de acuerdo a las necesidades	1
Socializando	1
tener contacto con un asesor específico para cada proceso en relación a los laboratorios clínicos veterinarios	1
Todo muy bien hasta el momento	1

A continuación, se listan los comentarios que los encuestados enunciaron

- ✓ Realizando mayor extensión
- ✓ Encontrando información en redes para los enlaces
- ✓ Socializando
- ✓ Haciendo más participativa la información general
- ✓ Seguir mejorando de acuerdo a las necesidades
- ✓ Realizando más frecuentemente estas capacitaciones a la comunidad
- ✓ Haciendo más fácil su búsqueda. Diseño de página más amigable.
- ✓ Hacerla más sencilla para encontrar lo que se busca.
- ✓ Difusión en medios masivos
- ✓ Con participación de las empresas interesadas en los procesos de regulación
- ✓ Todo muy bien hasta el momento
- ✓ Rapidez de la respuesta
- ✓ que dejen de ser corruptos burocráticos y pidiendo plata para hacer trámites de toda índole
- ✓ Cambiando a todos los funcionarios dueños de la corrup... que llevan años comiéndose el presupuesto anual y que no hacen más que inventar trabas que diariamente perjudican económicamente a los ganaderos pequeños medianos y grandes
- ✓ Se podría mejorar dando más canales de atención de forma virtual
- ✓ Tener contacto con un asesor específico para cada proceso en relación a los laboratorios clínicos veterinarios
- ✓ Mas funcionarios
- ✓ Dando solución a las solicitudes
- ✓ No maneja redes sociales
- ✓ Participando.

Pregunta 5.

¿Conoce usted cuales son los servicios que presta la Dirección Técnica de Asuntos Internacionales (DTAI) del Instituto Colombiano Agropecuario?

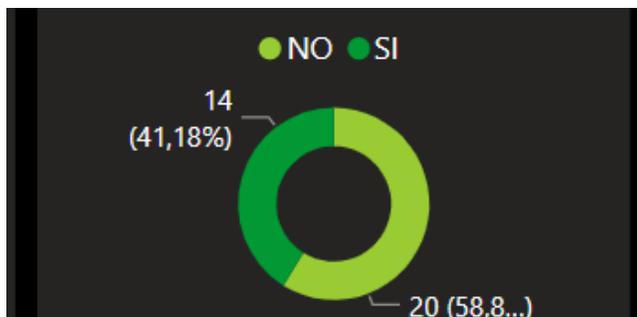


Respuesta	Nº de encuestas
NO	25
SI	9

Ante la pregunta ¿Conoce usted cuales son los servicios que presta la Dirección Técnica de Asuntos Internacionales (DTAI) del Instituto Colombiano Agropecuario? el 74% de los encuestados no lo conocen lo cual indica que se deben promover campañas divulgativas que permitan dar a conocer los servicios que se prestan, el 26% si los conoce.

Pregunta 6.

¿La consulta que realizó a la DTAI fue respondida oportunamente y la respuesta guio su proceso exportador?

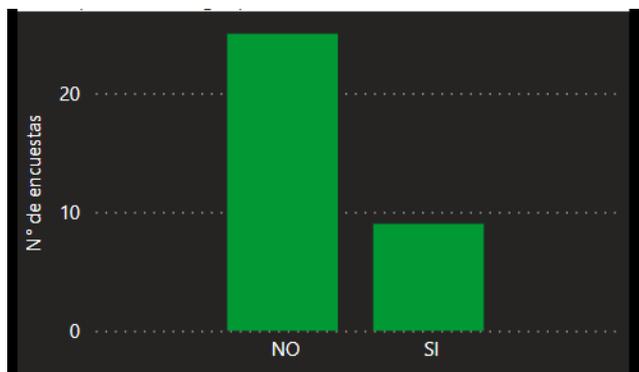


Respuesta	Nº de encuestas
NO	20
SI	14

El 58.8% de los ciudadanos encuestados considera que la consulta que realizó a la DTAI no fue respondida oportunamente y no guio la respuesta a su proceso exportador. El 41.18 % considera que si.

Pregunta 7.

¿Ha participado en un taller de admisibilidad de productos agropecuarios a mercados externos?

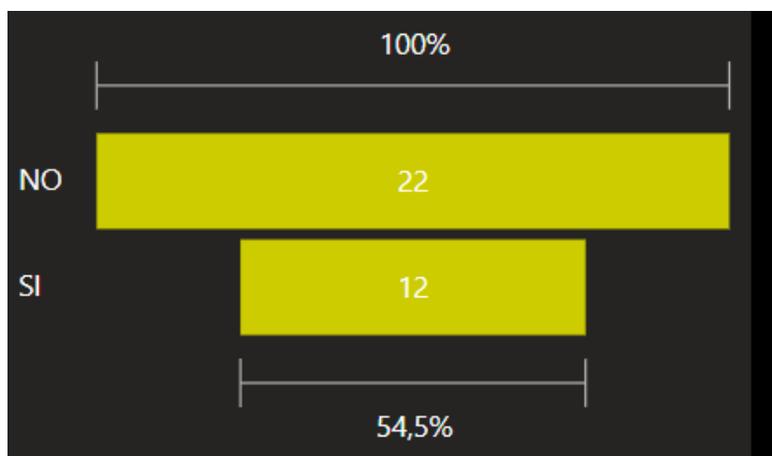


Respuesta	Nº de encuestas
NO	25
SI	9

Ante la pregunta de si ha participado en un taller de admisibilidad de productos agropecuarios a mercados externos el 74% de los encuestados no ha participado en talleres de admisibilidad de productos agropecuarios a mercados externos, el 26% si ha participado.

Pregunta 8.

¿La información suministrada en el taller de admisibilidad le pareció un insumo importante dentro de su proceso exportador?



Respuesta	Nº de encuestas
NO	22
SI	12

En la pregunta de si la información suministrada en el taller de admisibilidad le pareció un insumo importante dentro de su proceso exportador el 74% de los encuestados responde que no, un 26 % contesta que si. Se debe tener en cuenta la variable que: si no todos asistieron al taller el alto porcentaje en la respuesta negativa debe corresponder a un (N/A) no aplica.

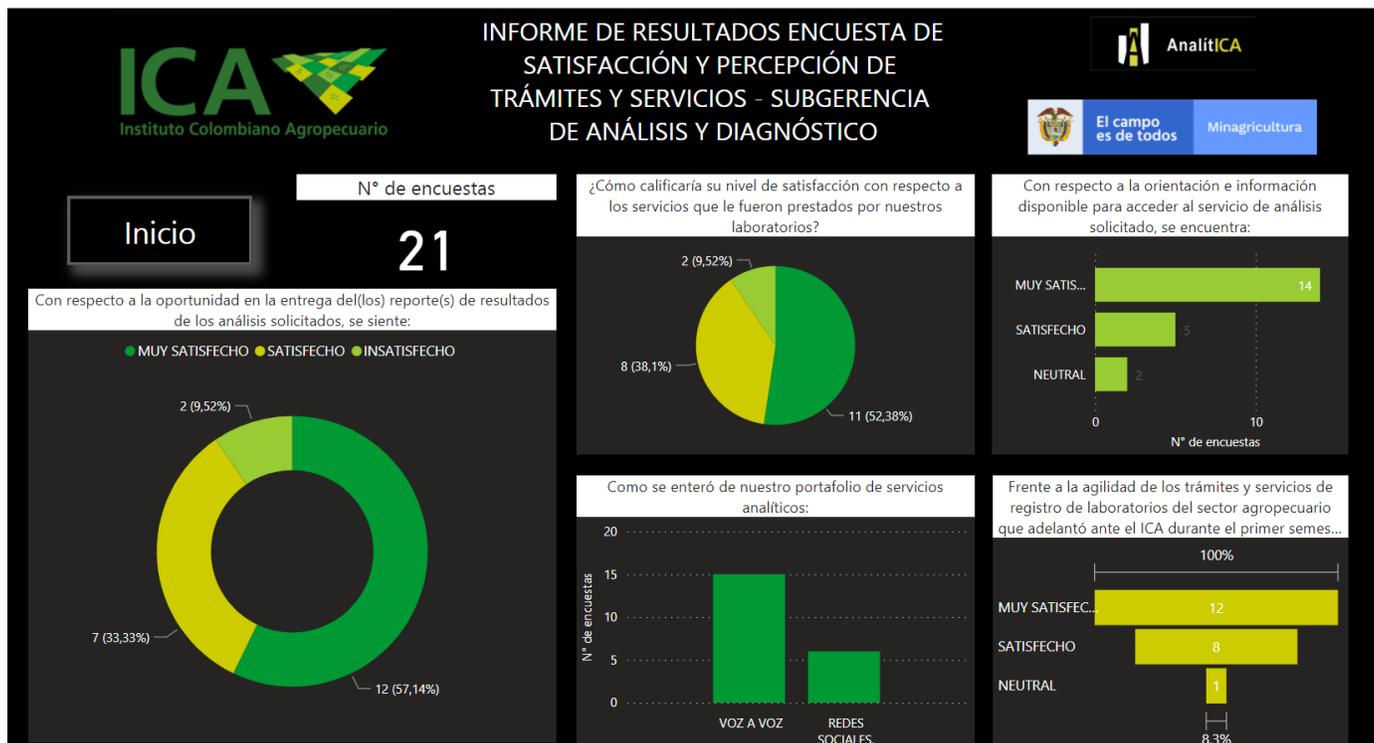
Subgerencia de Análisis y Diagnóstico

La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico cuenta con dos direcciones técnicas; Dirección Técnica de Análisis y Diagnóstico Veterinario y la Dirección Técnica de Análisis y Diagnóstico Agrícola. Estas Direcciones se apoyan en una red de laboratorios compuesta por 26 Laboratorios de Diagnóstico veterinario, 11 agrícolas, un sistema de laboratorios de referencia, como base del diagnóstico y de la vigilancia epidemiológica para la prevención, control y erradicación de plagas y enfermedades en cultivos y animales. La red de laboratorios presta sus servicios mediante el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

La Subgerencia de Análisis y Diagnóstico además es la encargada de preparar y desarrollar políticas, planes, programas, proyectos, medidas y procedimientos dirigidos al avance de protocolos en esta materia para el cumplimiento de los objetivos del Instituto.

En la tabla No. 6 se registra el total de respuestas de los 21 participantes que contestaron las 5 preguntas indicadas en la Subgerencia de Análisis y diagnóstico. Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación.

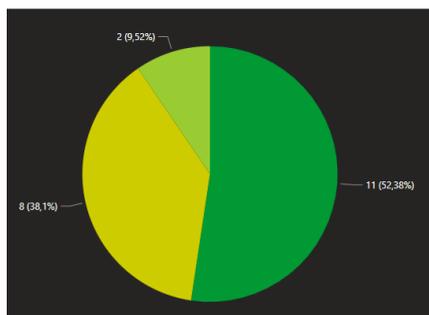
Tabla No. 6



Subgerencia	Indicador
Protección Animal	236
Protección Vegetal	61
Administrativa y Financiera	36
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	34
Análisis y Diagnóstico	21
Protección Fronteriza	9

Pregunta 1.

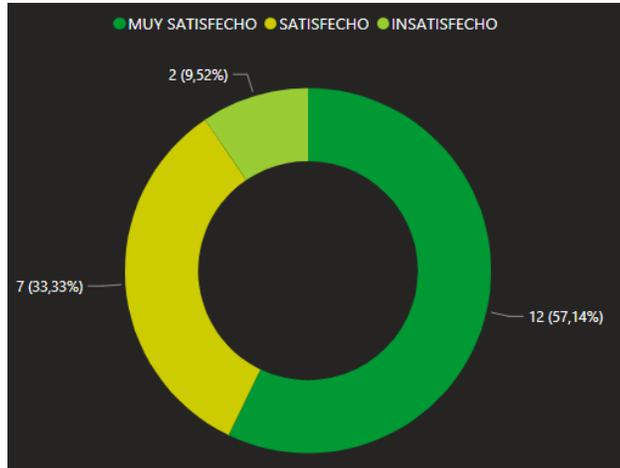
¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que le fueron prestados por nuestros laboratorios?



Respuesta	N° de encuestas
MUY SATISFECHO	11
SATISFECHO	8
NEUTRAL	2

Pregunta 2.

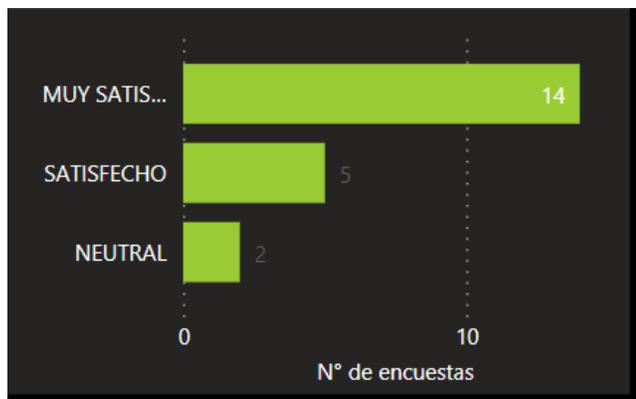
Con respecto a la oportunidad en la entrega del(los) reporte(s) de resultados de los análisis solicitados, se siente:



Respuesta	Nº de encuestas
MUY SATISFECHO	12
SATISFECHO	7
INSATISFECHO	2

Pregunta 3.

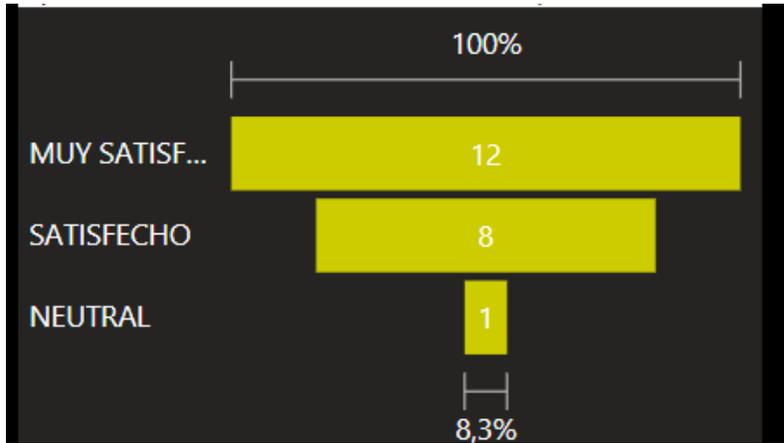
Con respecto a la orientación e información disponible para acceder al servicio de análisis solicitado, se encuentra:



Respuesta	Nº de encuestas
MUY SATISFECHO	14
SATISFECHO	5
NEUTRAL	2

Pregunta 4

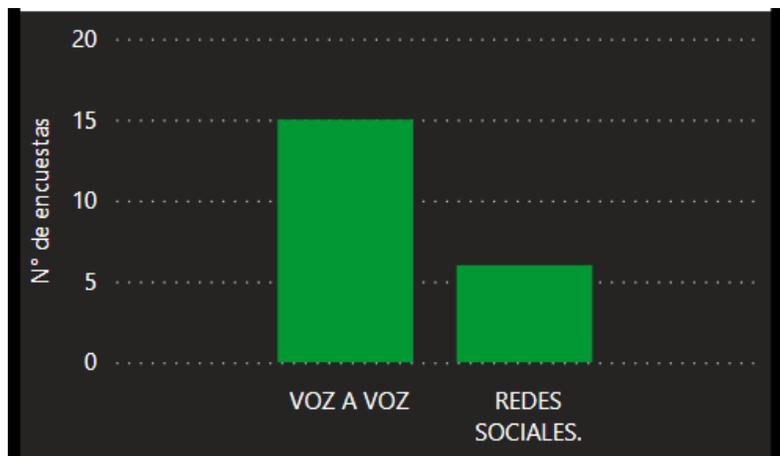
Frente a la agilidad de los trámites y servicios de registro de laboratorios del sector agropecuario que adelantó ante el ICA durante el primer semestre de 2021 se siente:



Respuesta	Nº de encuestas
MUY SATISFECHO	12
SATISFECHO	8
NEUTRAL	1

Pregunta 5.

Como se enteró de nuestro portafolio de servicios analíticos:



Respuesta	Nº de encuestas
VOZ A VOZ	15
REDES SOCIALES.	6



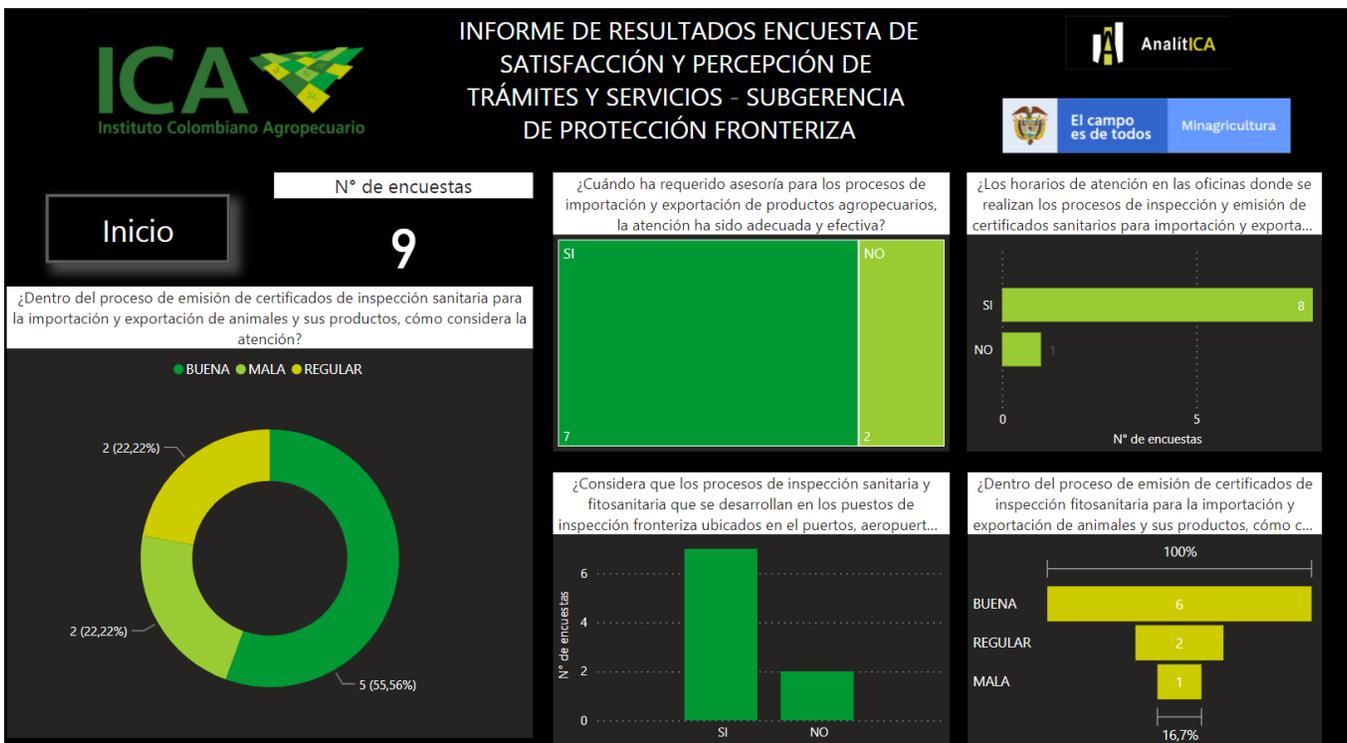
Subgerencia de Protección Fronteriza

La Subgerencia de Protección Fronteriza, es la dependencia del ICA conducto facilitador del comercio internacional de los productos del agro colombiano, mediante la certificación sanitaria y fitosanitaria de los mismos, además emite los conceptos técnicos, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

La subgerencia es la encargada de ejercer el control técnico sobre las importaciones de animales, vegetales y productos de origen animal y vegetal, 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. Al tiempo realiza el control zoonosológico y fitosanitario de los medios de transporte que ingresen al país y aplica las medidas de prevención o control que se consideren necesarias.

En la tabla No. 7 se registra el total de respuestas de los 9 participantes que contestaron las 5 preguntas indicadas en la Subgerencia de Protección fronteriza. Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación.

Tabla No. 7

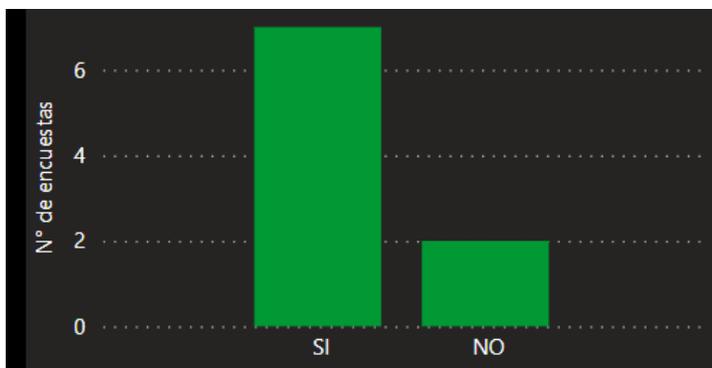


Subgerencia	Indicador
Protección Animal	236
Protección Vegetal	61
Administrativa y Financiera	36
Regulación Sanitaria y Fitosanitaria	34
Análisis y Diagnóstico	21
Protección Fronteriza	9



Pregunta 1.

¿Cuándo ha requerido asesoría para los procesos de importación y exportación de productos agropecuarios, la atención ha sido adecuada y efectiva?



Respuesta	Nº de encuestas
SI	7
NO	2

Pregunta 2.

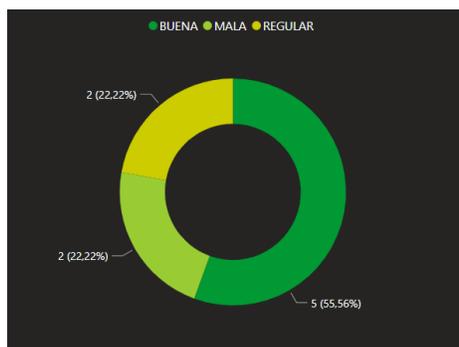
¿Considera que los procesos de inspección sanitaria y fitosanitaria que se desarrollan en los puestos de inspección fronteriza ubicados en el puerto, aeropuertos y pasos terrestres de frontera se realizan en los tiempos adecuados?



Respuesta	Nº de encuestas
SI	7
NO	2

Pregunta 3.

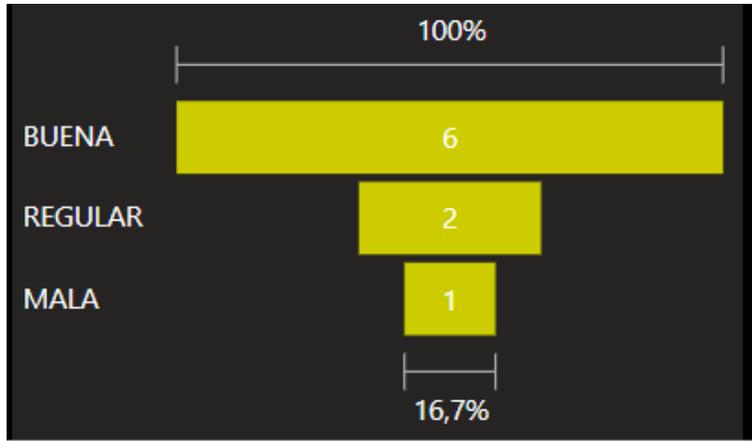
¿Dentro del proceso de emisión de certificados de inspección sanitaria para la importación y exportación de animales y sus productos, cómo considera la atención?



Respuesta	Nº de encuestas
BUENA	5
MALA	2
REGULAR	2

Pregunta 4.

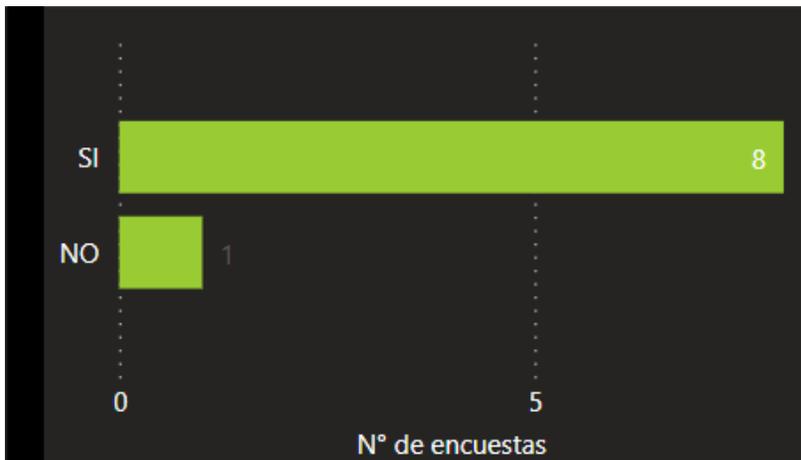
¿Dentro del proceso de emisión de certificados de inspección fitosanitaria para la importación y exportación de animales y sus productos, cómo considera la atención?



Respuesta	Nº de encuestas
BUENA	6
REGULAR	2
MALA	1

Pregunta 5.

¿Los horarios de atención en las oficinas donde se realizan los procesos de inspección y emisión de certificados sanitarios para importación y exportación de animales y sus productos y de material vegetal, se cumple?



Respuesta	Nº de encuestas
SI	8
NO	1

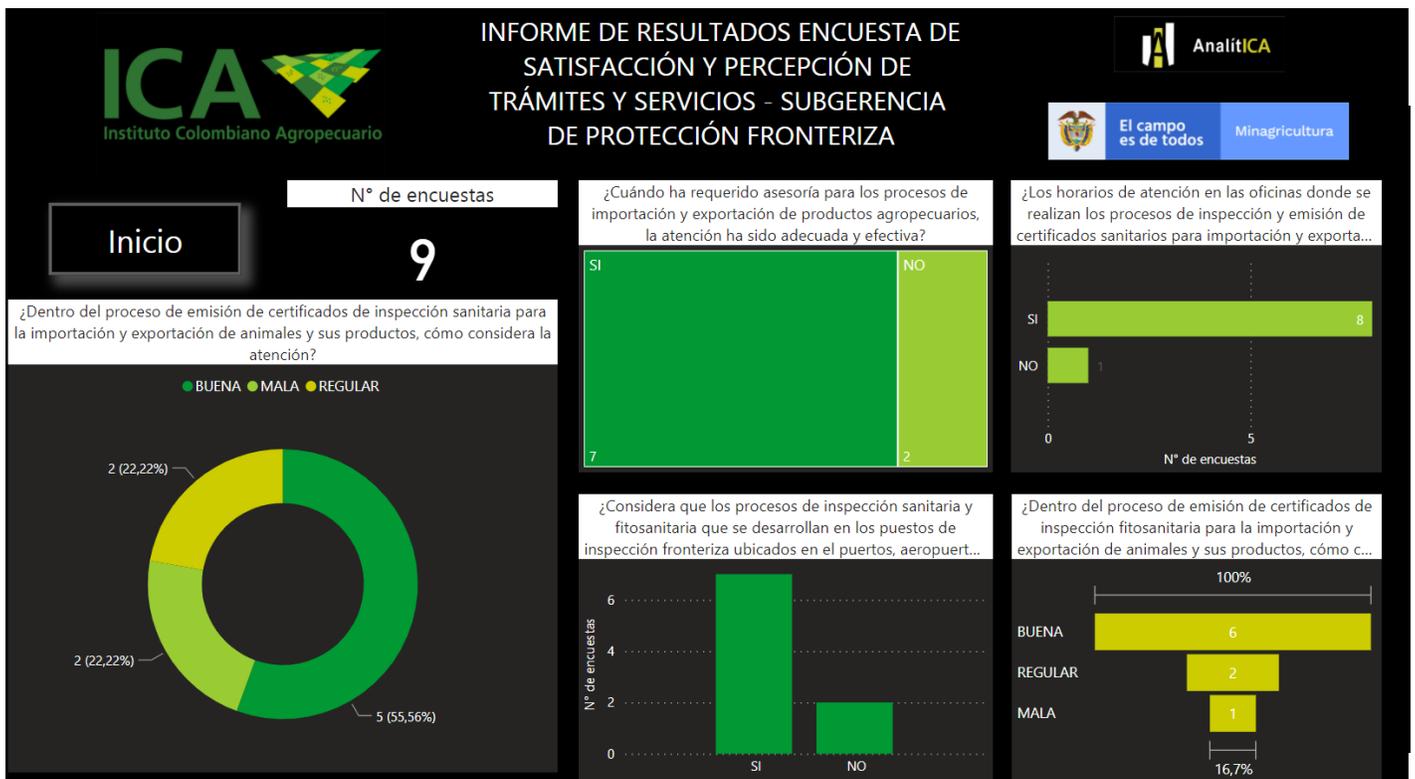


Percepción del servicio al ciudadano

A través de este cuestionario pretendemos mejorar permanentemente nuestro servicio e identificar, las necesidades que nuestros grupos de interés y grupos de valor requieren respecto a los trámites y servicios que oferta el Instituto basados en sus necesidades particulares; el saber que necesitan y como lo necesitan, harán que nuestro usuario manifieste y exprese su agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio en el Instituto.

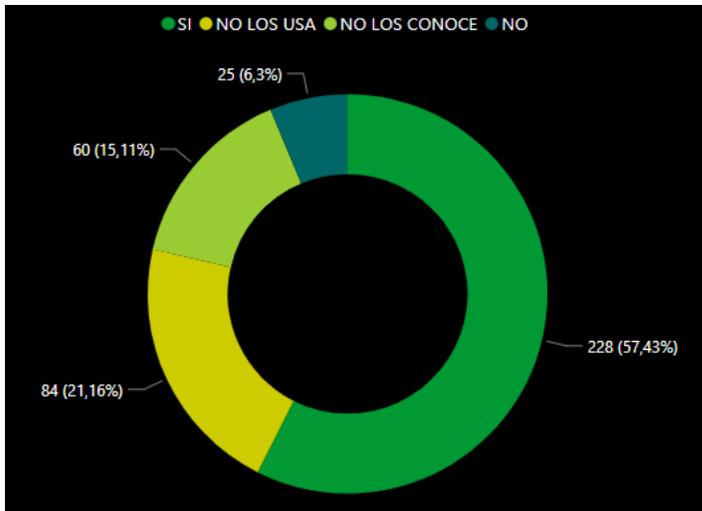
En la tabla No. 8 se detalla el porcentaje de las 397 encuestas recibidas y que contestaron las 5 preguntas indicadas al finalizar el cuestionario de la Subgerencia que consultaron. Los resultados detallados de cada una de estas se presentan a continuación.

Tabla No. 8



Pregunta 1.

¿Los aplicativos dispuestos por la entidad SIGMA, VUT, SISAP, SNRI, VUCE, SINECO, SAGARI, SIMPLIFICA entre otros, le permitieron tener fácil acceso a la información requerida?



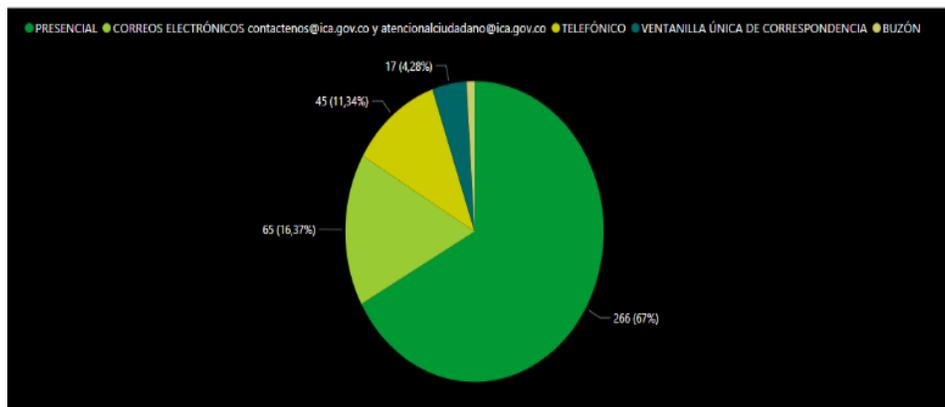
Respuesta	Nº de encuestas
SI	228
NO LOS USA	84
NO LOS CONOCE	60
NO	25

El 57.4% de los ciudadanos encuestados considera que los aplicativos dispuestos por la entidad SIGMA, VUT, SISAP, SNRI, VUCE, SINECO, SAGARI, SIMPLIFICA entre otros, le permitieron tener fácil acceso a la información requerida, el 21.16% no los usa, el 15.11% no los conoce y un 6.3% considera que no le permitieron tener fácil acceso a la información requerida.

El Grupo de Atención al ciudadano recibe a través del canal virtual, canal telefónico y correo electrónico diariamente peticiones de información y quejas entre otras respecto a los aplicativos; estas peticiones son trasladadas a las extensiones de los servidores publicos cuando su respuesta es posible atenderla a través del teléfono; las demás son radicadas a través del grupo de Gestion Documental, por orden de llegada en el horario laboral establecido, remitiendo un correo al ciudadano para que conozca el número consecutivo con que se registró su petición y de esta manera pueda realizar el seguimiento al avance de su solicitud de trámite, servicio o petición.

Pregunta 2.

¿Cuál es el canal de atención que utiliza con mayor frecuencia?



Respuesta	Nº de encuestas
PRESENCIAL	266
CORREOS ELECTRÓNICOS contactenos@ica.gov.co y atencionalciudadano@ica.gov.co	65
TELEFÓNICO	45
VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	17
BUZÓN	4

El 67% de los ciudadanos encuestados utiliza con mayor frecuencia el canal presencial, un 16.37% el correo electrónico, un 11.34% el canal telefónico, un 4.28 % la ventanilla de correspondencia y en menor porcentaje el buzón. Se evidencia que el canal más utilizado es el canal presencial. El grupo de Atención al Ciudadano se encuentra realizando visitas a los diferentes puntos de atención al usuario a nivel Nacional, con el fin de validar la buena prestación del servicio, no solamente por parte de los servidores sino también el funcionamiento de los equipos para brindar una respuesta oportuna a los trámites y servicios y a otros aspectos importantes como son la infraestructura para atender la accesibilidad de las personas con algún tipo de discapacidad.

Pregunta 3.

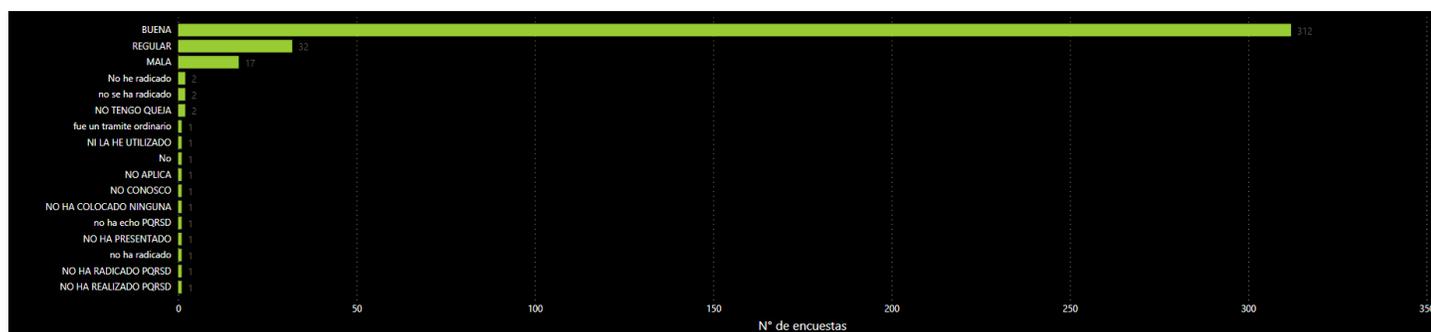
Considera que la atención del canal que ud. ha indicado es:



El 86.64% de los ciudadanos encuestados considera que la atención del canal que indico es buena, el 8.81% considera que es regular y el 4.5% que es mala. El Grupo de Atención al Ciudadno está reforzando a los servidores públicos los lineamientos para brindar una adecuada atención al ciudadano a partir de los atributos del buen servicio. Así mismo, a fin de mejorar sus habilidades en la prestación del servicio y fortalecer la relacion entre el servidor y el usuario ciudadano, se estan capacitando a los servidores del ICA a través del SENA en temas propios de la atención y servicio al ciudadano reforzando temas de redaccion ortografia y relaciones interpersonales.

Pregunta 4.

¿Su nivel de satisfacción frente a la respuesta brindada sobre la PQRSD radicada fue?



Respuesta	N° de encuestas
BUENA	312
REGULAR	32
MALA	17
No he radicado	2
no se ha radicado	2
NO TENGO QUEJA	2
fue un tramite ordinario	1
NI LA HE UTILIZADO	1
No	1
NO APLICA	1
NO CONOSCO	1
NO HA COLOCADO NINGUNA	1
no ha echo PQRSD	1
NO HA PRESENTADO	1
no ha radicado	1
NO HA RADICADO PQRSD	1
NO HA REALIZADO PQRSD	1
NO HAY PQRSD	1
no he colocado ninguna	1
NO HE COLOCADO NINGUNA SOLICITUD	1
NO HE COLOCADO PQRSD	1
No he hecho PQRSD	1

NO HE PRESENTADO PQRS	1
No he presentado PQRSD	1
NO HE PRESENTADO QUEJAS	1
no he puesto quejas	1
NO HE RADICADO NINGUNO	1
No he radicado PQRSD	1
No he tramitado pqrSD	1
NO LA UTILIZO	1
NO LO HE UTILIZADO	1
no lo se	1
No responden en los tiempos establecidos	1
NO SE HA RADICADO PQRSD	1
No utilizado	1
Nunca he presentado un PQRSD	1

En cuanto al nivel de satisfacción frente a la respuesta brindada sobre la PQRSD radicada el 78.58% de los ciudadanos que respondieron la encuesta, indican que fue buena, un 8% considera que es regular y un 4.2 % mala. El 10% restante no ha hecho uso de este derecho. El Grupo de Atención al Ciudadano lleva el control y seguimiento de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos, con el fin de asegurar la gestión oportuna de las mismas. Para tal fin se realiza el seguimiento a la atención de las peticiones mediante correos a las diferentes subgerencias y gerencias seccionales, con el fin de reportar las peticiones que aún no cuentan con respuesta al peticionario por parte de las áreas a su cargo y las que están próximas a vencerse.

Cierre de la encuesta

Le agradecemos registrar sus comentarios o sugerencias, los cuales contribuirán en la proyección de acciones de mejora para la prestación de nuestro servicio.

La información suministrada por los 397 participantes se agrupa de la siguiente manera:

- ✓ No opinan 155 participantes
- ✓ Sin comentarios 38 participantes
- ✓ Califican como excelente: 19 participantes.

Los grupos de interés respecto a su observación “excelente” realizan los siguientes comentarios (se omiten datos iguales):

“Excelente servicio; el trabajo realizado es excelente; excelente atención al usuario; muy buen servicio y excelente información; satisfacción total con el Instituto Colombiano Agropecuario; muy buen servicio; excelente la atención del señor Will Fredi Aguirre; me gusta mucho cuando voy a Manizales a la parte administrativa y financiera la atención que me brinda el señor Will Aguirre es excelente es una persona muy profesional en su trabajo; yo siempre que voy a la oficina de Manizales me atienden súper bien y salgo muy satisfecho y con soluciones en todas mis inquietudes me gusta mucho el joven que trabaja en esta área administrativa y financiera creo que se llama Will Aguirre es una persona con muchas capacidades y muy profesional en su trabajo siempre lo busco a él para que me colabore en mis vueltas que tenga que hacer haya en esa área; excelente respuesta a mi solicitud; sin ninguna queja ante la entidad todo muy excelente; todo perfecto; excelente servicio el que se presta en la oficina ICA Lorica anteriormente no se prestaba este servicio en la oficina; hasta el momento todo bien un servicio óptimo; excelente trató y eficiencia !! 5 estrellas para Wilfredo Aguirre gracias por su excelente trabajo y labor que desarrollan”

✓ Califican como bueno : 43 participantes.

Los grupos de interés respecto a su observación “bueno” realizan los siguientes comentarios (se omiten datos iguales):

Para mí es muy importante todas esas acciones a nivel de sanidad animal que adelanta el ICA todo está bien; me parece bueno el servicio; todo bien; muy buena atención; el ICA poco a poco va llegando a los sectores más alejados del país sería bueno que sigan con esto; se hace una buena labor; el servicio que se presta es bueno, pero como todo tiene falencias; el cambio del ICA en el Cesar ha sido notable a pesar que la pandemia los afectó y no lo ha dejado mostrarse mejor. buena atención; es un buen servicio; por ahora no he tenido problemas; no he tenido inconvenientes; funcionan bien los mecanismos de consulta; en general es buena la atención y el servicio oportuno; pese a las dificultades el servicio en sanidad vegetal fue muy buena por parte de los ingenieros; nos encontramos a satisfacción con la atención y respuestas oportunas de la regional; me parece que las herramientas brindadas son de gran utilidad para los usuarios he recibido buenos servicios; continuar informando por este medio a la ciudadanía de los avances que se obtengan; la atención al cliente es muy bueno; el servicio recibido es satisfactorio; todo muy bien hasta el momento; me parece muy bueno el mecanismo con estas encuestas; todo bien han mejorado la atención al usuario; seguir avanzando para el bienestar animal desde mi punto de vista el ICA nos ayuda a mejorar y organizar los procesos de producción agropecuario, es decir nos permite proteger la seguridad de los animales, mediante la prevención y control del riesgo sanitario y biológicos etc....para así poder asegurar las condiciones de los animales. por lo cual el ICA es la herramienta fundamental para la protección de nuestros animales, no tengo ninguna queja todo es satisfactorio; seguir avanzando como hasta ahora eficiente estoy muy contento porque se ha mejorado el servicio al cliente y la vacunación fue muy rápida y eficaz, todo bueno no tengo ningún comentario respecto a la entidad, todo bien, atención amable y oportuna; atención muy oportuna y ligera en el ICA; Llano grande buena atención; es muy buena la atención; se ha manifestado con muy buenos resultados.

- ✓ Agradecen : 6 participantes.

Los grupos de interés respecto a su observación “gracias” realizan los siguientes comentarios:

“Todo el servicio en la actualidad es muy bueno gracias; agradecida con el acompañamiento realizado por la dirección técnica de sanidad animal; gracias al ICA por prestarnos esta atención que es tan importante para nosotros; no tengo ninguna queja todo está perfecto gracias; gracias por cumplir tan linda labor; muchas gracias por la mejora continua que vienen evidenciando”.

- ✓ Califica como mal : 1 participante.

El usuario respecto a su observación “malo” lo describe como se cita. “malo”

- ✓ Plantean mejoras: 135 participantes.

Las 135 mejoras planteadas de acuerdo a la percepción del usuario de manera cualitativa, se dirigen a las Subgerencias y Oficinas Asesoras del Instituto con el fin de realizar los planes de mejoramiento.

4. Conclusiones

La participación de nuestros grupos de interés y grupos de valor en el diligenciamiento de la encuesta 2021-I fue excelente, teniendo en cuenta que hubo un incremento en la participación del 51.14% respecto a la encuesta 2020-I (Histórico página WEB <https://www.ica.gov.co/modelo-de-p-y-g/transparencia-participacion-y-servicio-al-ciudadano/encuesta-de-satisfaccion>)

Una vez puesto a consideración de la ciudadanía el cuestionario con los diferentes conceptos asociados a la misionalidad del Instituto, se pueden identificar claramente los porcentajes en cuanto las actividades misionales que se promueven. Los datos obtenidos de los 30 criterios planteados para evaluar con opción de respuesta si y no, buena, regular y mala, excelente, muy bueno, bueno, regular y malo, muy satisfecho, satisfecho, neutral, insatisfecho y muy insatisfecho se describen a continuación.

a) Opción de respuesta SI-NO



SI	832
NO	342

El 71 % de las 17 de preguntas planteadas con opción SI, muestra un mayor porcentaje frente a la opción NO de acuerdo a los diferentes criterios planteados en cada una de las Subgerencias.

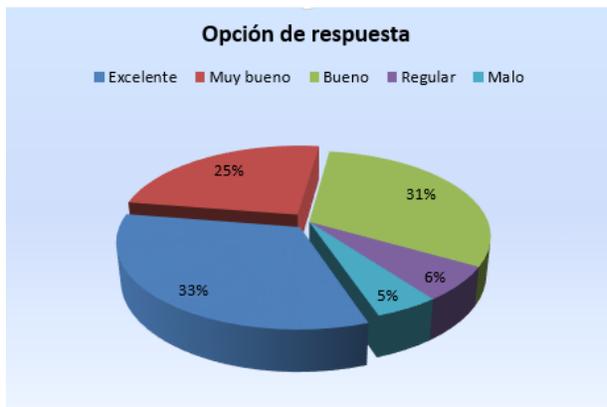
b) Opción de respuesta buena, regular y mala



BUENA	38
REGULAR	8
MALA	6

El 73 % de las 3 preguntas planteadas con la opción de respuesta buena, muestra un mayor porcentaje frente al 15% de la opción regular y el 12% mala de acuerdo a los diferentes criterios planteados en cada una de las Subgerencias.

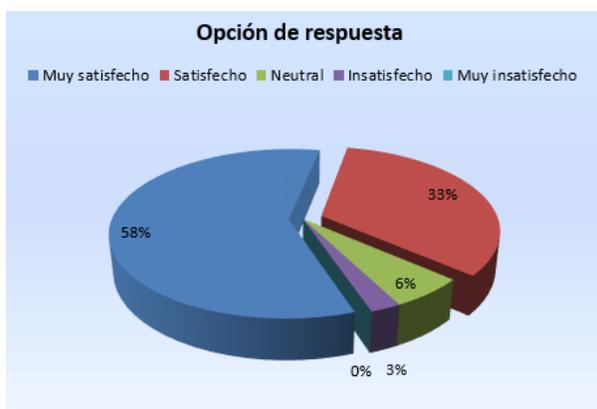
c) Opción de respuesta excelente, muy bueno, bueno, regular y malo



Excelente	20
Muy bueno	15
Bueno	19
Regular	4
Malo	3

De la única pregunta planteada con esta opción de respuesta el 33% indica excelente, el 31 % bueno, el 25 % muy bueno, el 6% regular y el 5% malo de acuerdo a los diferentes criterios planteados en cada una de las Subgerencias.

d) Opción de respuesta muy satisfecho, satisfecho, neutral, insatisfecho y muy insatisfecho



Muy satisfecho	49
Satisfecho	28
Neutral	5
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	0
TOTAL	84

De las cuatro preguntas planteada con estas opciones de respuesta el 58% indica muy satisfecho, el 33 % satisfecho, el 6 % neutral, el 3% muy insatisfecho de acuerdo a los diferentes criterios planteados en cada una de las Subgerencias.

e) Opción escala numérica de 1 a 5 en donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 la calificación más alta.



5	79
4	33
3	20
2	2
1	10

De las cinco preguntas planteadas a escala el 55% indica una intensidad de 5 en su opinión, el 23% de 4, el 14% de 3, el 1% de 2 y el 7% de 1 de acuerdo a los diferentes criterios planteados en cada una de las Subgerencias.

De acuerdo al análisis cuantitativo planteado se observa de manera general que quienes diligenciaron la encuesta, muestran un nivel de satisfacción favorable y/o se sienten satisfechos en la prestación de los servicios que el Instituto ofrece.