

**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN
DE TRÁMITES Y SERVICIOS
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
VIGENCIA 2019**

Introducción

Con el propósito de asegurar la prestación eficiente de productos y servicios a los grupos de valor, el Instituto Colombiano Agropecuario ICA establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad, mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito. El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

En este sentido, para medir la percepción de los grupos de valor el Instituto aplicó durante los meses de octubre, noviembre y mediados de diciembre de 2019, una encuesta a sus usuarios a través de la página web del ICA; la encuesta fue estructurada a partir del diseño de un formulario con 26 preguntas sobre los trámites y servicios relevantes para cada una de las subgerencias de acuerdo con los productos y servicios que éstas ofrecen. De este ejercicio, se obtuvo un total de 159 encuestas de las cuales 23 se realizaron en Oficinas Nacionales y 136 en las Gerencias Seccionales.

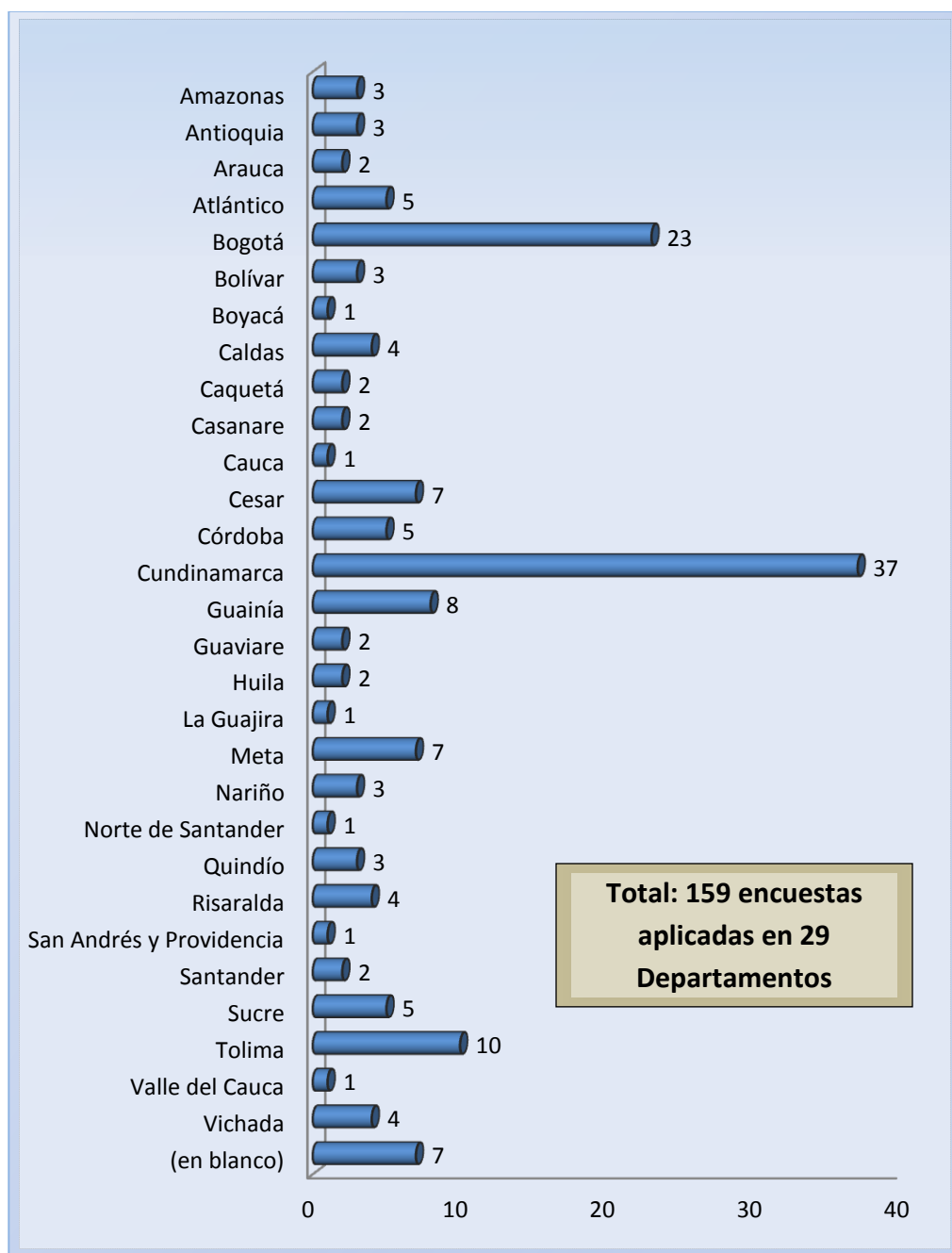
A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta. Esta información, servirá a cada subgerencia y al Instituto en general para tomar medidas y realizar ajustes a los canales de servicio, así como mejorar sus procesos y procedimientos, esto teniendo como punto de comparación los resultados de la encuesta de satisfacción y percepción de los trámites y servicios del ICA, de la vigencia 2018.

Objetivo de la aplicación de la encuesta

Realizar seguimiento y análisis a los trámites y servicios que ofrece el ICA a los usuarios, 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.

Resultados Encuesta aplicada en Oficinas Nacionales y Gerencias Seccionales

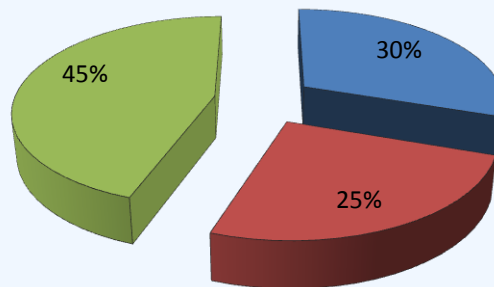
La gráfica que se presenta a continuación, permite observar el número de encuestas aplicadas por Departamento:



Pregunta N° 1

¿La normatividad vigente para el registro de insumos veterinarios es clara y específica ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI



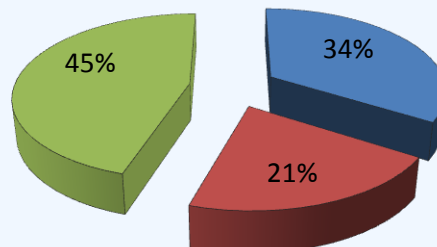
NS/NC	48
NO	40
SI	71
TOTAL	159

De la apreciación de los usuarios a este interrogante, se evidencia un resultado favorable en donde el 45% de los encuestados les es clara la normatividad para el registro de insumos veterinarios.

Pregunta N° 2

¿La atención que se le presta por parte del Médico Veterinario Epidemiólogo y de Inocuidad e Insumos Veterinarios es amable y suficiente para aclarar sus dudas ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI



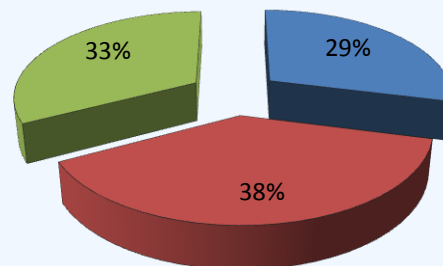
NS/NC	54
NO	33
SI	72
TOTAL	159

De las 159 personas encuestadas, el 45% percibió amabilidad y claridad en las respuestas brindadas por parte del médico veterinario que les atendió, sin embargo a 33 usuarios les fue insuficiente la información otorgada por el servidor.

Pregunta N° 3

¿Cree usted que el personal que atiende la expedición de Guías Sanitarias de Movilización Interna es suficiente ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI

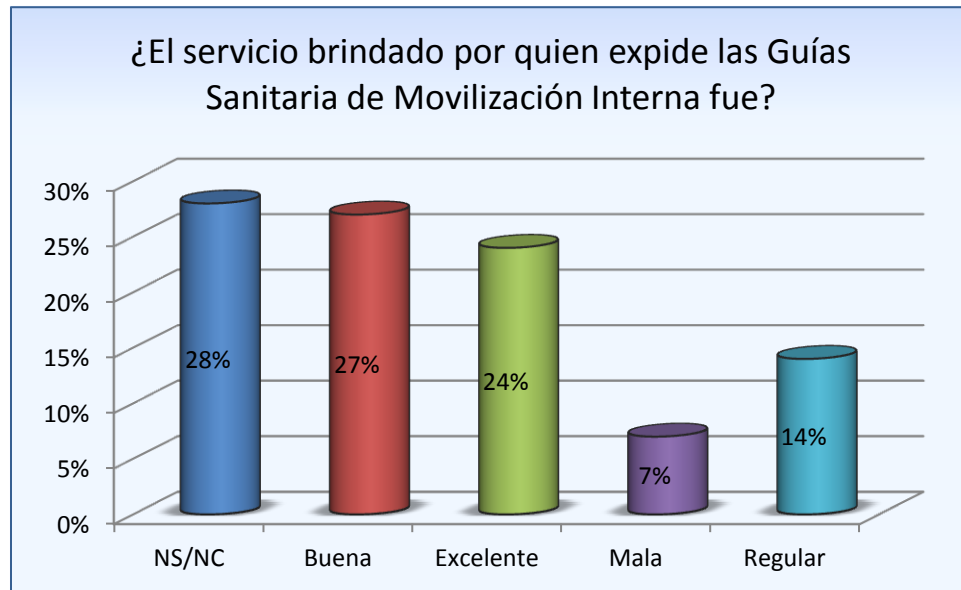


NS/NC	46
NO	61
SI	52
TOTAL	159

De acuerdo con los datos obtenidos tras la aplicación de la encuesta, se evidencia falta de personal para la prestación de este servicio; lo que nos sugiere verificar la importancia de contar con el personal suficiente que atiende este servicio.



Pregunta N° 4



NS/NC	44
Buena	43
Excelente	48
Mala	12
Regular	22
TOTAL	159

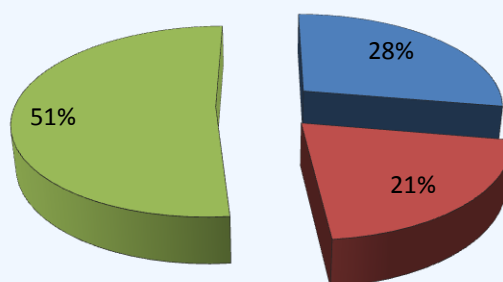
De la apreciación frente al servicio brindado por quién expide las guías sanitarias de movilización interna, se observa un resultado favorable del 51%. No obstante, hay un porcentaje de la población encuestada que percibe que el servicio puede mejorar.



Pregunta N° 5

¿La información requerida para tramitar el Registro Sanitario de Predio Pecuario es clara ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI

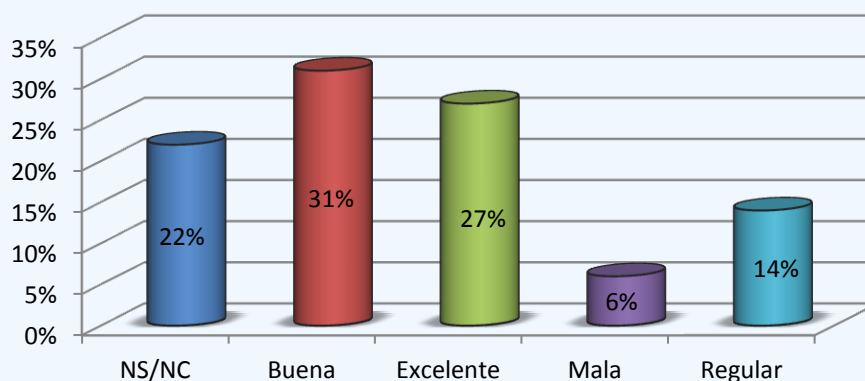


NS/NC	44
NO	33
SI	82
TOTAL	159

El 51% de los usuarios encuestados informaron no tener dificultad con la claridad en la información requerida para realizar este trámite.

Pregunta N° 6

¿Cuando recibe asesoría en temas relacionados con los procesos de importación y exportación de plantas, productos vegetales y artículos agrícolas reglamentados, ha recibido la atención adecuada que resuelva su inquietud ?

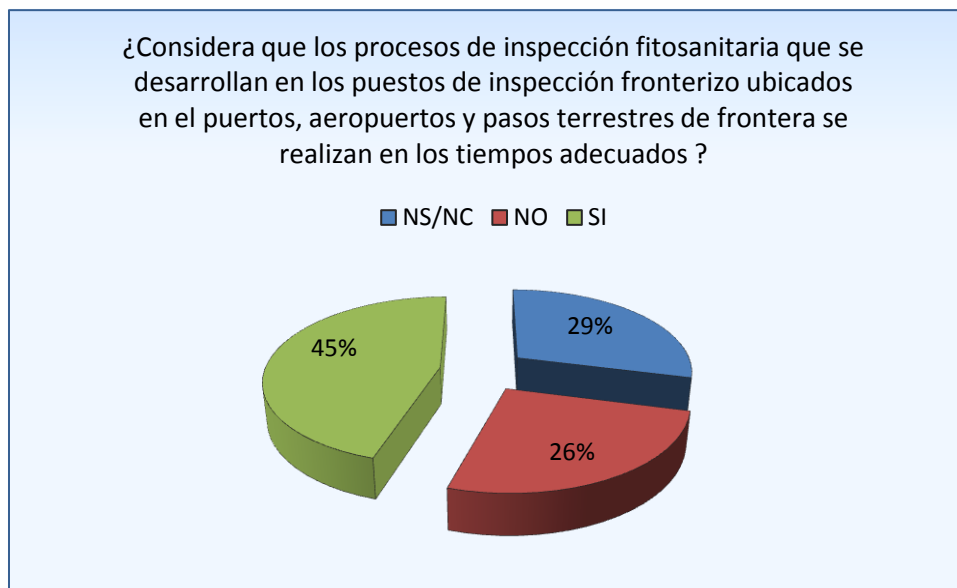




NS/NC	35
Buena	50
Excelente	43
Mala	9
Regular	22
TOTAL	159

Referente a las asesorías brindadas por el ICA en lo relacionado con las importaciones y exportaciones, evidenciamos un 58% de favorabilidad en cuanto a la adecuada atención y resolución de inquietudes que presentan los usuarios ante la entidad.

Pregunta N° 7

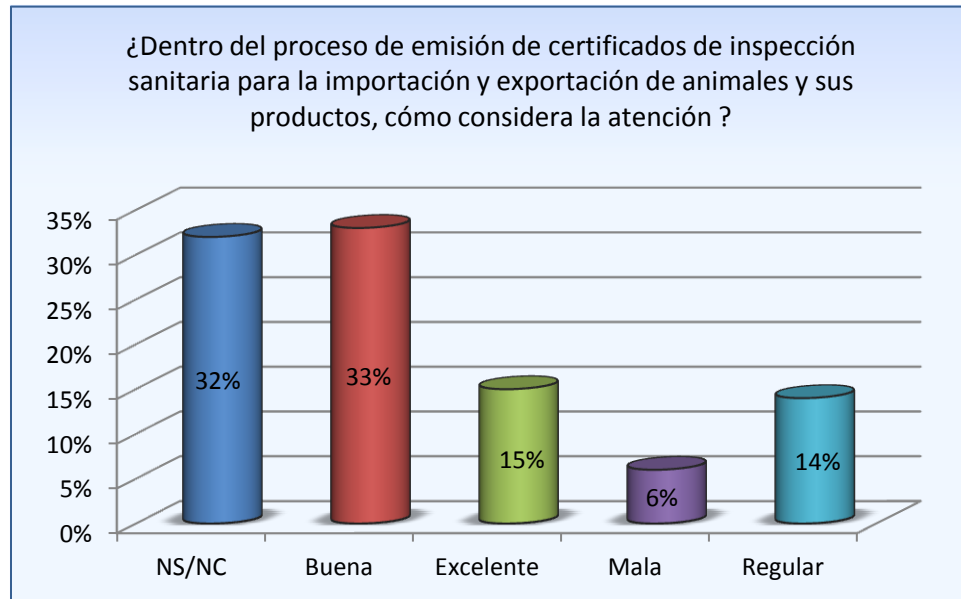


NS/NC	46
NO	41
SI	72
TOTAL	159

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabulación de la encuesta, se encontró un 45% de oportunidad en la ejecución de los procesos de inspección en los puntos designados para tal fin; de igual forma se presenta un 26% de inconformidad con el tiempo empleado para la realización del mismo, lo que indica que debe evaluarse si los tiempos implementados para este proceso son los adecuados.



Pregunta N° 8



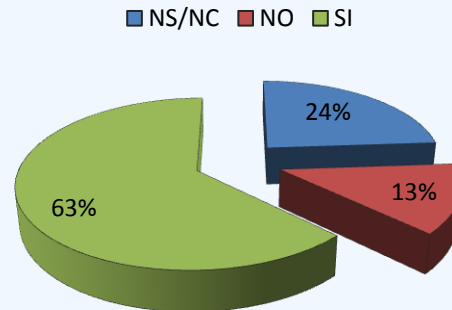
NS/NC	51
Buena	53
Excelente	24
Mala	9
Regular	22
TOTAL	159

El 48% de los encuestados percibe que fueron bien atendidos en el momento de solicitar la certificación de inspección sanitaria para realizar importaciones y exportaciones de animales y sus productos, a pesar de esto el 20% cree que hay aspectos en los que se puede mejorar para recibir una atención totalmente satisfactoria.



Pregunta N° 9

¿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 ?

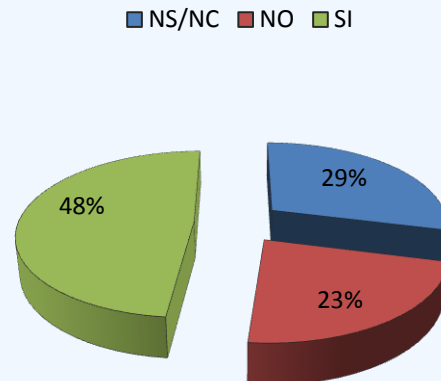


NS/NC	38
NO	21
SI	100
TOTAL	159

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se encontró que los horarios en los puntos de atención para la realización de este proceso, se cumplen. Sin embargo, el 13% de los usuarios encuestados presentaron inconformidad con el cumplimiento del mismo.

Pregunta N° 10

¿El reporte de resultado fue emitido por el laboratorio en el tiempo estipulado ?

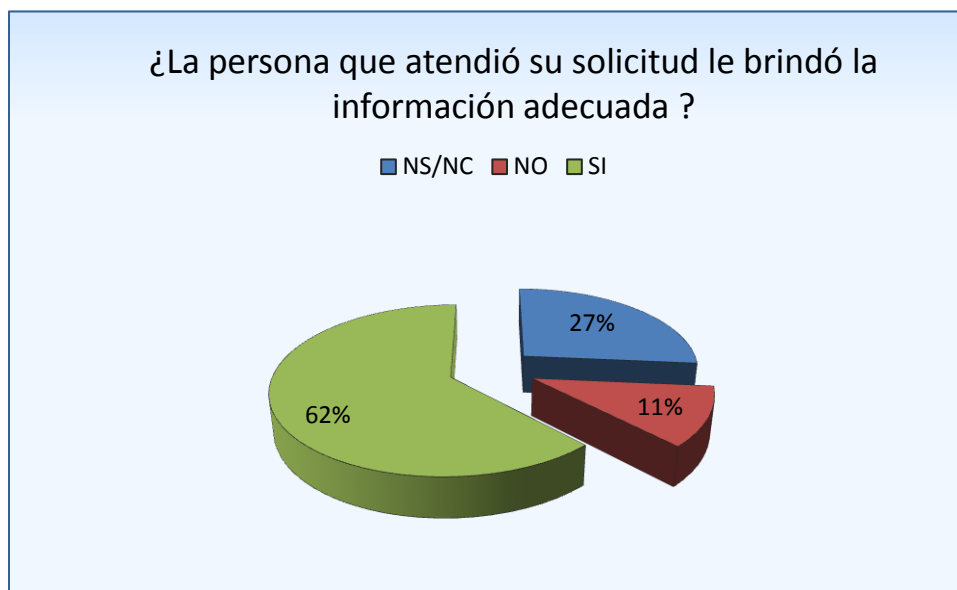




NS/NC	46
NO	36
SI	77
TOTAL	159

El 48% de la población encuestada considera oportuna la respuesta brindada por el laboratorio en cuanto a la entrega de los reportes de resultados, a pesar de ello un 23% no obtuvo respuesta en el tiempo estipulado. Lo que lleva a considerar la implementación de un plan de acción para mejorar la prestación del servicio.

Pregunta N° 11



NS/NC	42
NO	18
SI	99
TOTAL	159

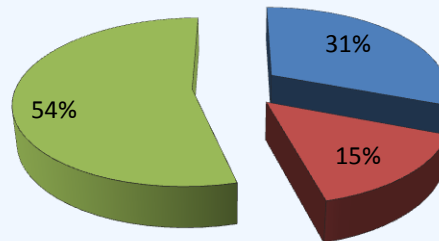
De los usuarios que se acercaron al laboratorio a solicitar información, el 62% encontró una respuesta adecuada a sus inquietudes. Aun así, al 11% de la población encuestada, la información brindada no correspondió a sus necesidades.



Pregunta N° 12

¿El reporte de resultado que le generó el laboratorio fue claro para usted ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI



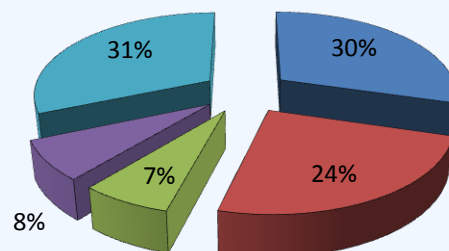
NS/NC	49
NO	42
SI	86
TOTAL	159

Frente a la claridad en los resultados generados por el laboratorio el 54% de los usuarios no tuvo inconvenientes para entender lo que allí se le informaba. No obstante, el 15% de las personas que solicitaron el reporte, no fue del todo claro lo que en este les comunicaba.

Pregunta N° 13

¿Cómo califica la información emitida en el servicio de análisis y diagnóstico ?

■ NS/NC ■ Muy útil ■ Nada útil ■ Poco útil ■ Útil

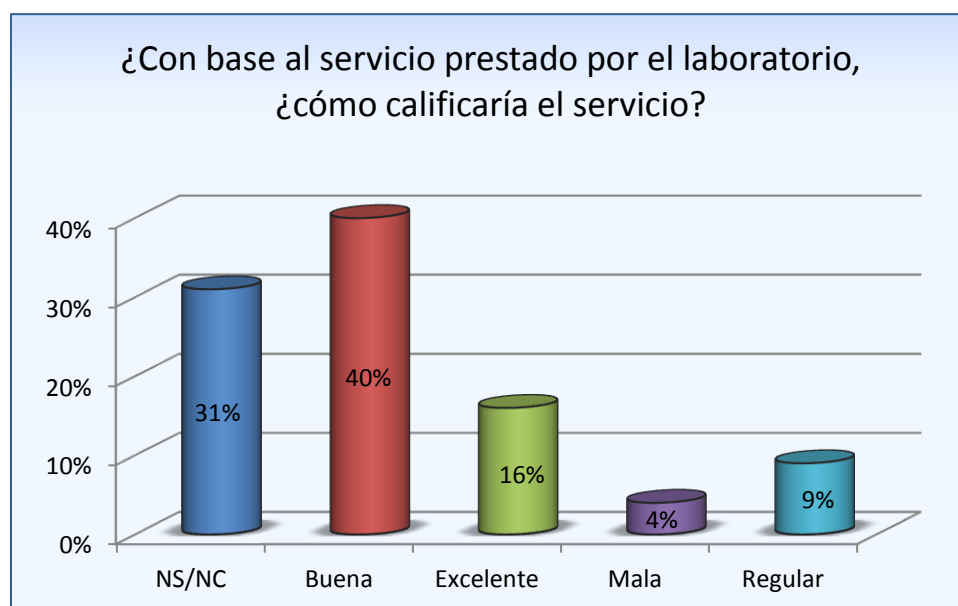




NS/NC	47
Muy útil	37
Nada útil	11
Poco útil	12
Útil	50
TOTAL	159

Al 55% de la población encuestada, que hizo uso del servicio de análisis y diagnóstico, le fue entre útil y muy útil la información brindada por el laboratorio, frente a un 7% que consideró no tener mayor relevancia lo emitido en estos reportes.

Pregunta N° 14



NS/NC	49
Buena	63
Excelente	25
Mala	7
Regular	15
TOTAL	159

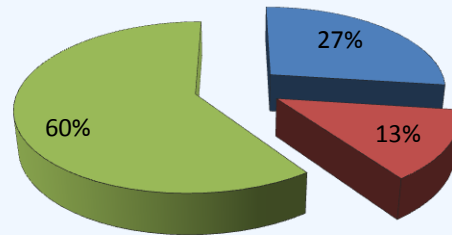
Referente a la satisfacción en la atención prestada por el laboratorio, fue favorable, ya que se obtuvo el 16% y 41% de percepción entre excelente y buena respectivamente. Por otro lado las personas encuestadas que hicieron uso de este servicio, sintieron que no fue la mejor atención, evaluándola con un 9% regular y 4% mala.



Pregunta N° 15

¿Recomendaría usted el servicio de los laboratorios del Instituto Colombiano Agropecuario ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI

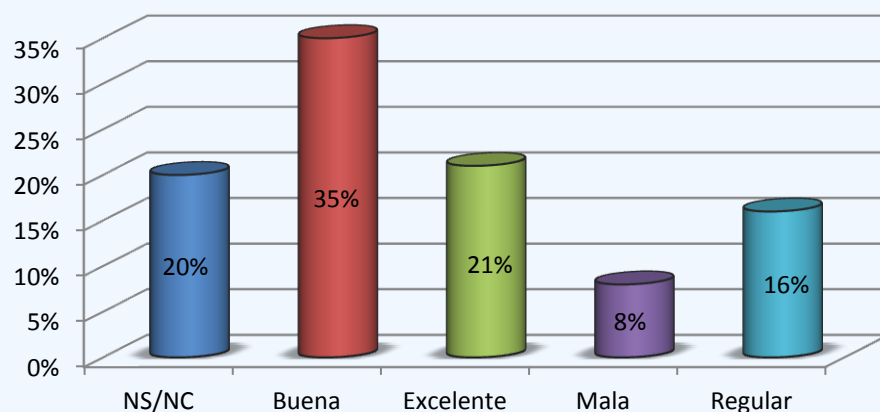


NS/NC	46
NO	21
SI	95
TOTAL	159

Respecto a que si los usuarios de los servicios de laboratorio recomendarían la utilización del mismo, el 60% indico que si lo recomendaría, en contraparte el 13% presentó alguna inconformidad y mencionó no recomendarlo.

Pregunta N° 16

¿Cómo califica usted la reglamentación expedida por el Instituto?

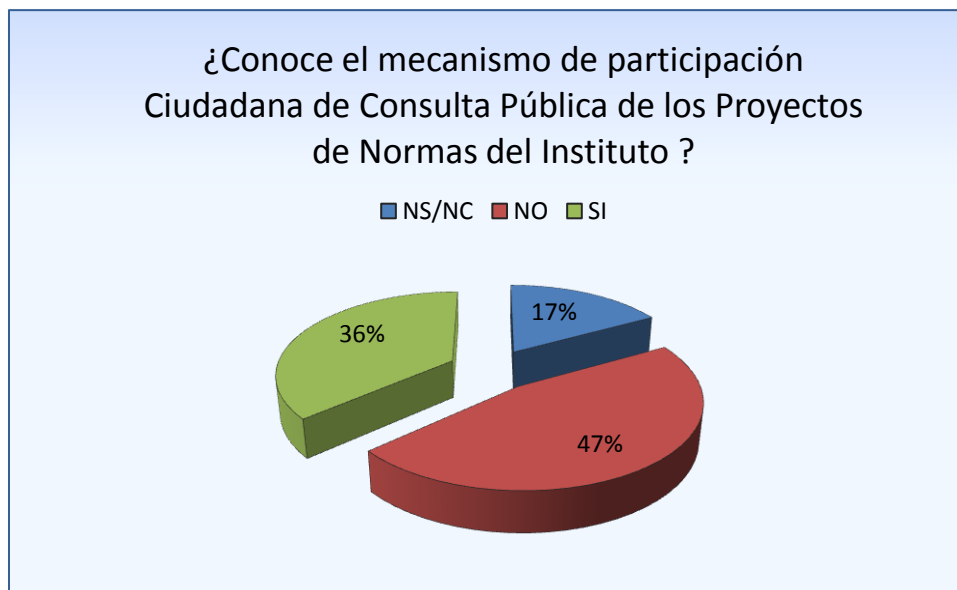




NS/NC	32
Buena	55
Excelente	34
Mala	13
Regular	25
TOTAL	159

De la apreciación por parte de los usuarios con relación a la reglamentación expedida por el instituto, el 56% de los encuestados la calificó positivamente, el 16% regular y un 8% dio una calificación mala.

Pregunta N° 17



NS/NC	27
NO	74
SI	58
TOTAL	159

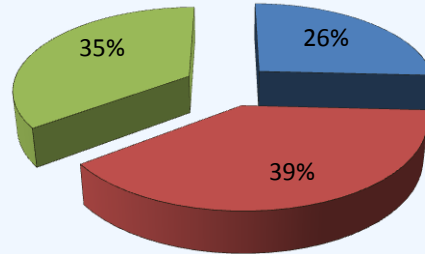
El 36% de las personas encuestadas indicó conocer el mecanismo de participación ciudadana de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto, frente al 47% que respondió negativamente a esta pregunta, lo que sugiere que debe haber una mayor promoción de los mecanismos de participación a la ciudadanía.



Pregunta N° 18

¿Considera que el tiempo de Consulta Pública de las Normas es suficiente ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI



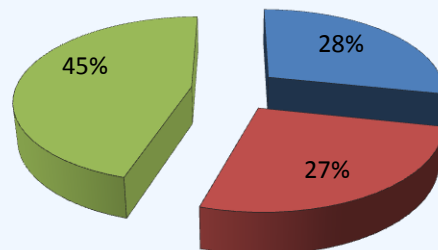
NS/NC	41
NO	62
SI	56
TOTAL	159

Como resultado de la encuesta se evidencia que el 35% de los usuarios opina que es suficiente el tiempo de Consulta Pública de las Normas, contrario a lo que piensa el 39% que indicó que el tiempo no es adecuado para realizar esta consulta.

Pregunta N° 19

¿Son finalizados oportunamente los trámites radicados ante el Instituto referentes o relacionados con Insumos agrícolas (Plaguicidas, Fertilizantes y/o Bioinsumos) ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI





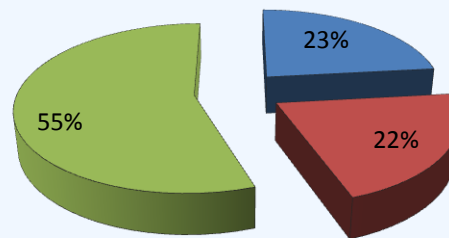
NS/NC	45
NO	42
SI	72
TOTAL	159

Con relación a esta pregunta, el 45% cree que el instituto termina a tiempo los trámites concernientes con los insumos agrícolas. Sin embargo, 42 personas de la población encuestada manifestaron que la ejecución de este trámite es extemporánea.

Pregunta N° 20

¿Son respondidos oportunamente las comunicaciones físicas o electrónicas que ha radicado ante el Instituto relacionadas con los servicios de Vigilancia Fitosanitaria relacionadas con la presencia de plagas en cultivos agrícolas y/o forestales?

■ NS/NC ■ NO ■ SI



NS/NC	37
NO	34
SI	88
TOTAL	159

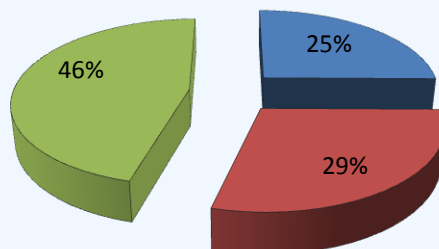
Frente a la oportunidad en las respuestas brindadas por el instituto relacionadas con esta pregunta, el 55% de los encuestados manifestó encontrarse conforme con el tiempo empleado para este trámite y se presentó un 22% de personas a las que no se les dio respuesta en el tiempo esperado.



Pregunta N° 21

¿Conoce las campañas de educomunicación que realiza el Instituto referente al manejo y control de plagas en los principales cultivos agrícolas del país ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI



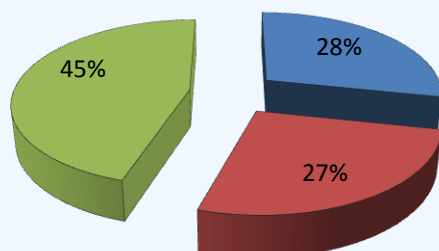
NS/NC	40
NO	46
SI	73
TOTAL	159

El 46% de las personas encuestadas se pronuncio favorablemente al tener conocimiento de las campañas promovidas por el instituto referentes al manejo y control de plagas, contrario a un 29% que indicó no tener conocimiento alguno de estas campañas de educación.

Pregunta N° 22

¿Son finalizados oportunamente los trámites radicados ante el Instituto referentes o relacionados con semillas y material vegetal de propagación ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI



NS/NC	45
NO	42
SI	72
TOTAL	159

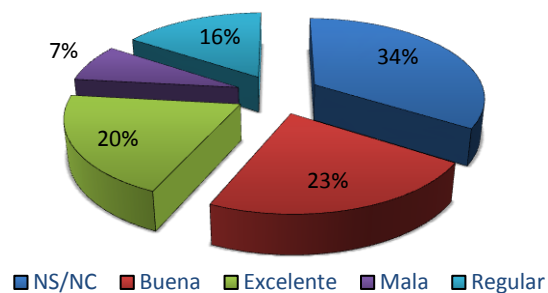
De la apreciación dada por los usuarios el 45% de las personas informaron que los trámites radicados ante el instituto fueron finalizados oportunamente y al 27% de las personas a las que se les realizó la misma pregunta presentaron inconvenientes con la el tiempo de terminación del trámite solicitado.

Pregunta N° 23

Califique en general la Oportunidad en el servicio referente o relacionado con trámites desarrollados en la Subgerencia de protección vegetal y del cual Usted haya sido usuario, seleccionar:

a)

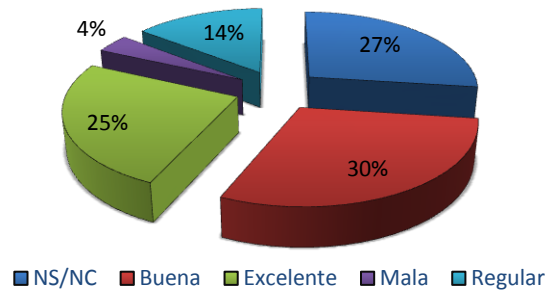
Los trámites en Insumos agrícolas (Plaguicidas, Fertilizantes y/o Bioinsumos)



NS/NC	54
Buena	36
Excelente	32
Mala	12
Regular	25
TOTAL	159

b)

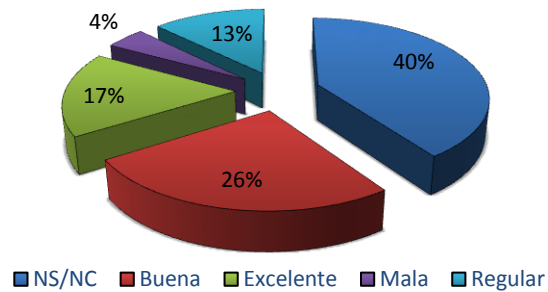
Los trámites en Vigilancia Fitosanitaria (Registro de predios de Exportación, Registro de Cultivos Forestales y Sistemas Agroforestales con fines comerciales, entre otros)



NS/NC	43
Buena	47
Excelente	40
Mala	6
Regular	23
TOTAL	159

c)

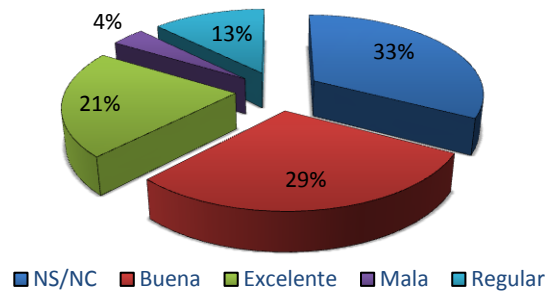
Semillas (Registro como productor, Registro de Viveros , OVM y semilla certificada, entre otros)



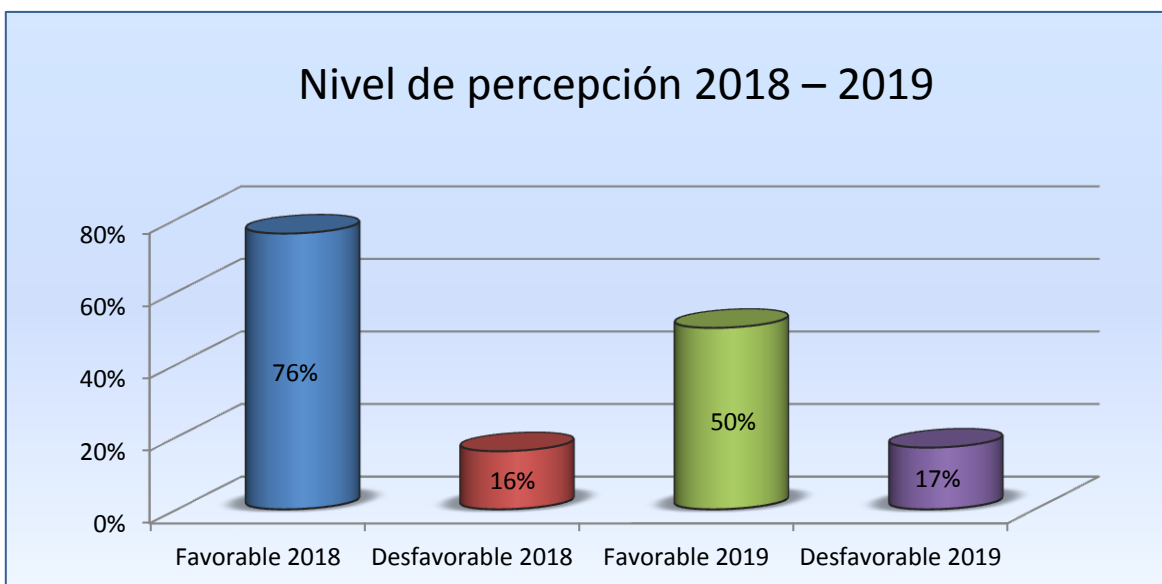
NS/NC	64
Buena	41
Excelente	27
Mala	7
Regular	20
TOTAL	159

d)

Los trámites en Sanidad Vegetal (Registro Ornamentales, Registro de palma, campañas de educomunicación, entre otros)



NS/NC	52
Buena	47
Excelente	34
Mala	6
Regular	20
TOTAL	159



Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la encuesta, podemos concluir que la mayoría de las preguntas allí contenidas reciben una calificación del 50% de favorabilidad, otorgando así un nivel bajo en cuanto a la percepción de atención de los servicios que presta la entidad. Es de mencionar que la pregunta; “Conoce el mecanismo de participación Ciudadana de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto?”, Dio como resultado un 47% desfavorable generando el menor grado de satisfacción, lo que sugiere que debe haber una mayor promoción de los mecanismos de participación a la ciudadanía. Asimismo, la falta de personal para desarrollar las actividades misionales de la entidad y el tiempo de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto, no son suficientes y repercuten en el buen funcionamiento de las mismas.

De igual forma, es importante resaltar que aquellos porcentajes que indicaron poca satisfacción e inconformidad en los trámites y servicios que presta el Instituto, deben ser objeto de plan de mejoramiento por parte de las subgerencias, teniendo en cuenta que los ítem encuestados con aceptación baja son los mismos del ejercicio realizado en la vigencia inmediatamente anterior, y de esa forma lograr entregar una atención con calidad y oportunidad a los usuarios que los soliciten.

Se encontró aceptabilidad por parte de los usuarios en la aplicación de la encuesta de manera virtual teniendo en cuenta que el tiempo que se mantuvo disponible fue aproximadamente dos meses y la respuesta fue positiva, pues se incrementó en un 45%.

Se evidencia que los espacios generados para las actividades misionales que promueve la entidad con el ánimo de obtener una mejor participación por parte de los usuarios, requiere un mayor fortalecimiento para facilitar la Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto.