

**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN
DE TRÁMITES Y SERVICIOS
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
VIGENCIA 2020-II**

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 noviembre y diciembre de 2020, la segunda encuesta DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS a sus usuarios a través de la página web del ICA. La encuesta fue estructurada en el primer semestre 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 389 encuestas de las cuales 8 se realizaron en Oficinas Nacionales y 381 en las Gerencias Seccionales.

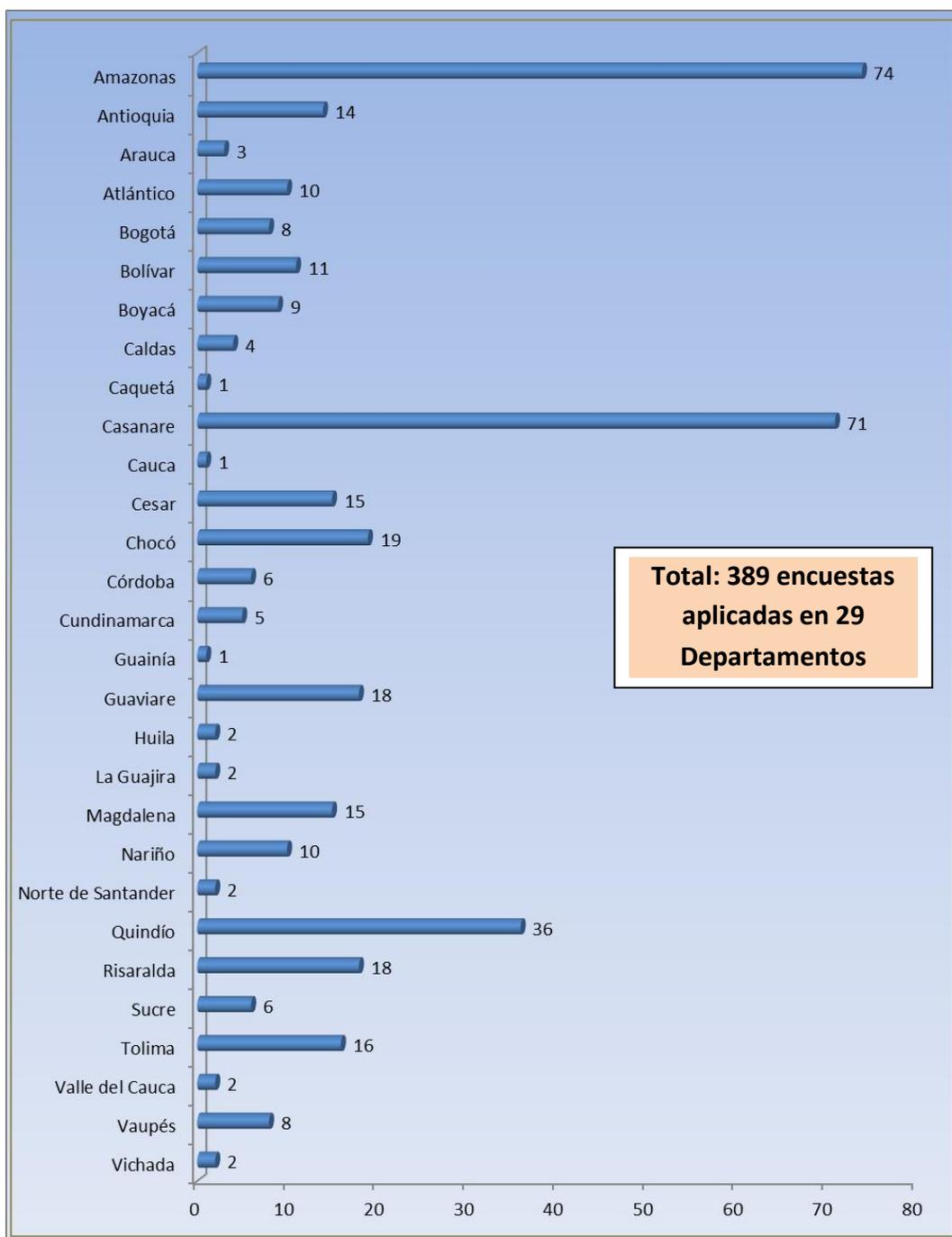
A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta 2020-II. Esta información, servirá a cada subgerencia y al Instituto en general para tomar medidas y realizar ajustes a los canales de servicio, así como mejorar sus procesos y procedimientos, esto teniendo como punto de comparación los resultados de la encuesta de satisfacción y percepción de los trámites y servicios del ICA, de la vigencia 2020-I

Objetivo de la aplicación de la encuesta

Realizar seguimiento y análisis a la prestación de 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

I. Número de encuestas aplicadas por Departamento:



- II. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los temas que se detallan en la encuesta

Pregunta N° 1

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

NS/NC	113
NO	53
SI	223
TOTAL	389

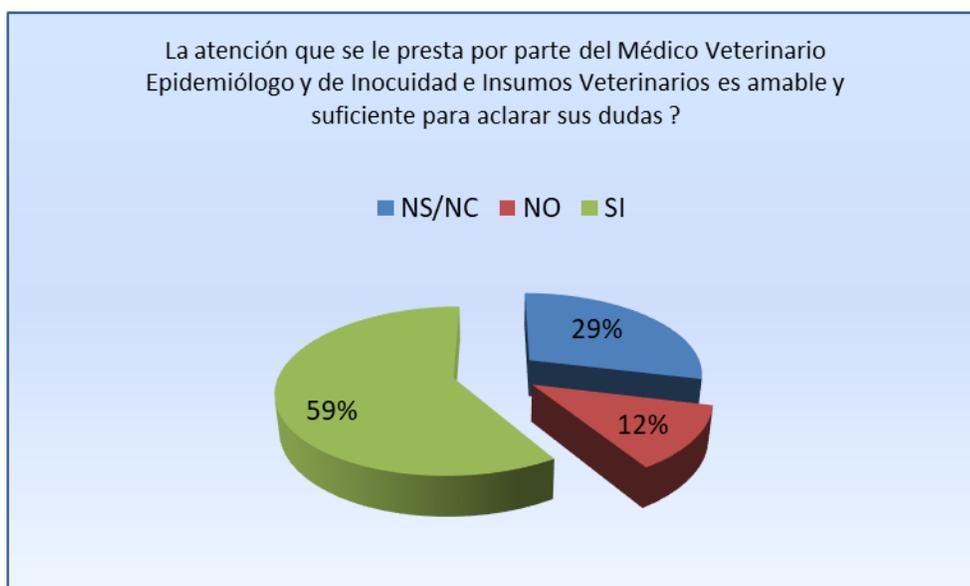


De la apreciación de los usuarios a este interrogante, se evidencia un resultado favorable en donde el 57% de los encuestados les es clara la normatividad para el registro de insumos veterinarios.

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	112
NO	48
SI	229
TOTAL	389



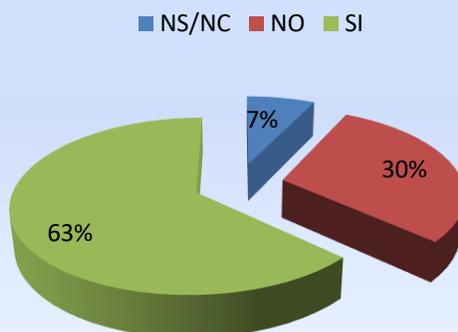
De las 389 personas encuestadas, el 59% percibió amabilidad y claridad en las respuestas brindadas por parte del médico veterinario que les atendió, sin embargo al 12% les fue insuficiente la información otorgada por el servidor.

Pregunta N° 3

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

NS/NC	28
NO	115
SI	246
TOTAL	389

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

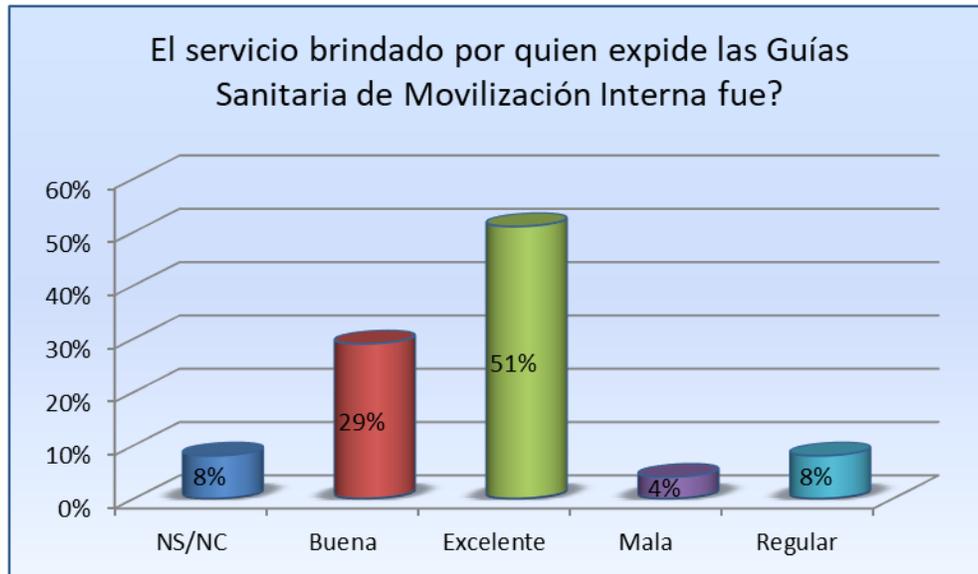


De acuerdo con los datos obtenidos tras la aplicación de la encuesta, se evidencia que a satisfacción del usuario el personal para la atención de este servicio tiene un 63%, pero un 30 % opina que aun no es suficiente

Pregunta N° 4

¿El servicio brindado por quien expide las Guías Sanitarias de Movilización Interna fue?

NS/NC	30
Buena	114
Excelente	199
Mala	17
Regular	29
TOTAL	389

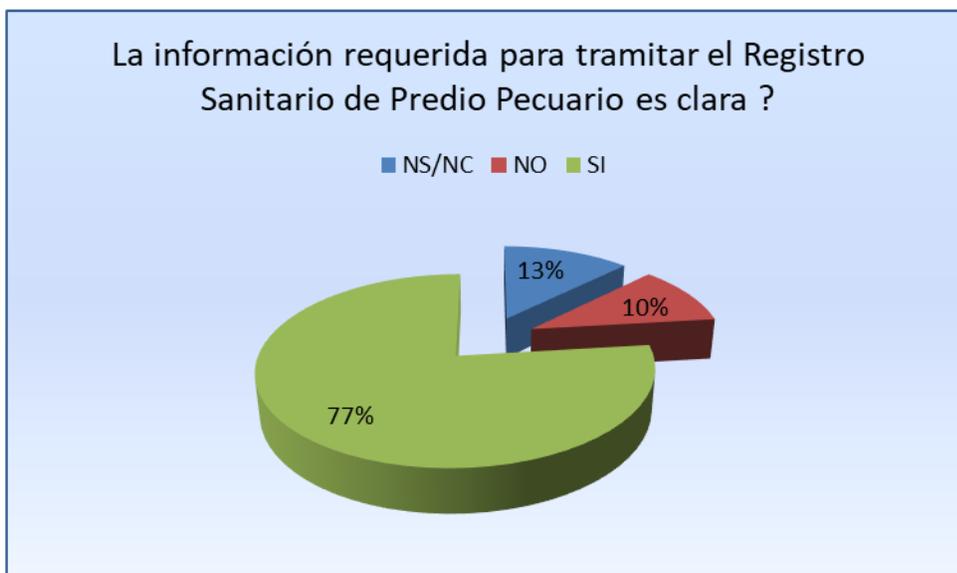


De la apreciación frente al servicio brindado por quién expide las guías sanitarias de movilización interna, se observa un resultado favorable del 51%. No obstante, hay un porcentaje de la población encuestada que percibe que el servicio puede mejorar.

Pregunta N° 5

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

NS/NC	49
NO	41
SI	299
TOTAL	389

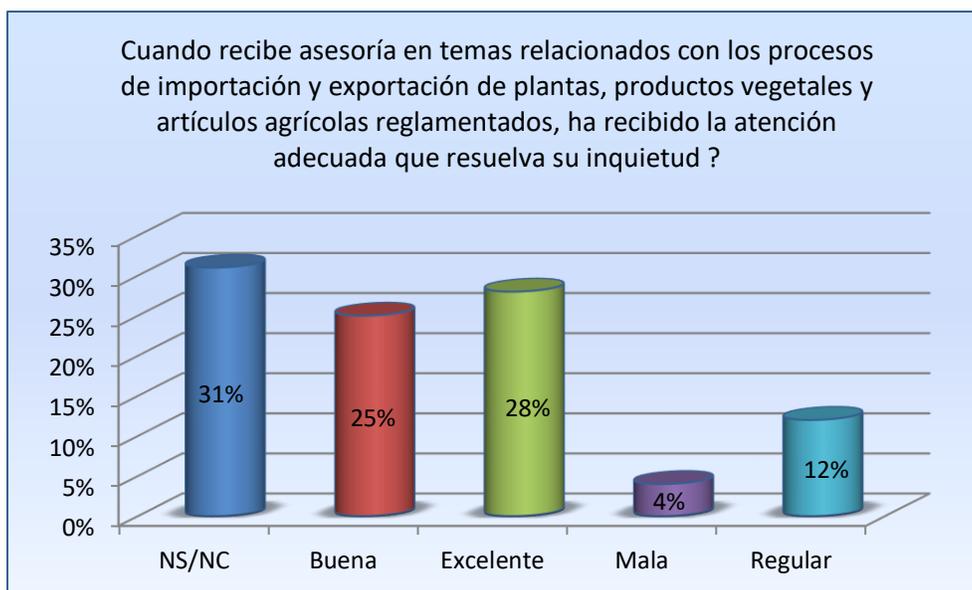


El 77% de los usuarios encuestados informaron no tener dificultad con la claridad en la información requerida para realizar este trámite.

Pregunta N° 6

Quando 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	122
Buena	98
Excelente	107
Mala	14
Regular	48
TOTAL	389



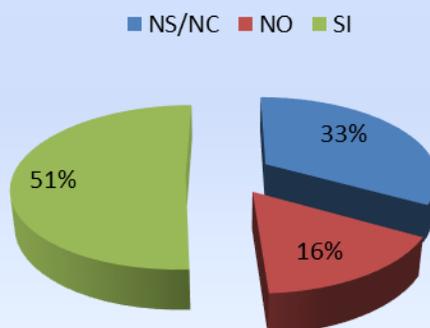
Referente a las asesorías brindadas por el ICA en lo relacionado con las importaciones y exportaciones, evidenciamos un 28% de favorabilidad en cuanto a la adecuada atención y resolución de inquietudes que presentan los usuarios ante la entidad.

Pregunta N° 7

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

NS/NC	129
NO	62
SI	198
TOTAL	389

Considera que los procesos de inspección fitosanitaria que se desarrollan en los puestos de inspección fronterizo ubicados en los puertos, aeropuertos y pasos terrestres de frontera se realizan en los tiempos adecuados ?

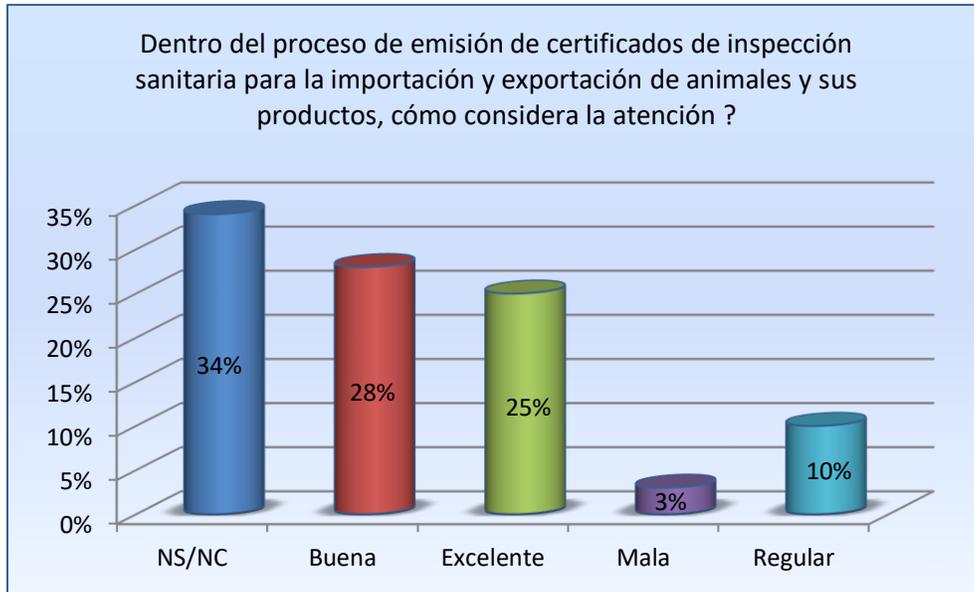


De acuerdo con los datos obtenidos en la tabulación de la encuesta, se encontró un 51% de oportunidad en la ejecución de los procesos de inspección en los puntos designados para tal fin; de igual forma se presenta un 16% de inconformidad con el tiempo empleado para la realización del mismo, lo que indica que debe evaluarse si los tiempos implementados para este proceso son los adecuados.

Pregunta N° 8

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

NS/NC	131
Buena	111
Excelente	96
Mala	12
Regular	39
TOTAL	389



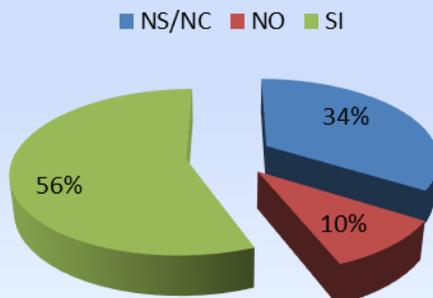
El 28% de los encuestados percibe que fueron bien atendidos en el momento de solicitar la certificación de inspección sanitaria para realizar importaciones y exportaciones de animales y sus productos, a pesar de esto hay aspectos en los que se puede mejorar para recibir una atención totalmente satisfactoria.

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	132
NO	39
SI	218
TOTAL	389

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 ?



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 10% de los usuarios encuestados presentaron inconformidad con el cumplimiento del mismo.

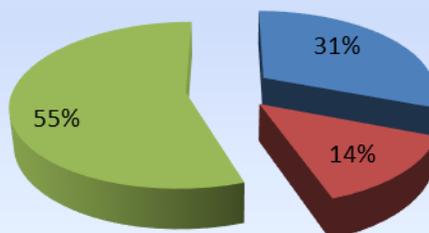
Pregunta N° 10

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

NS/NC	120
NO	54
SI	215
TOTAL	389

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

■ NS/NC ■ NO ■ SI



El 55% 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 14% 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.

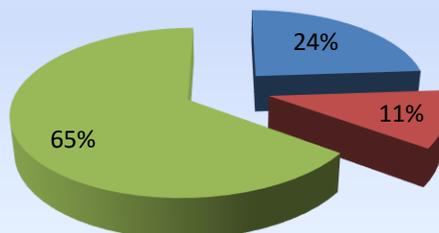
Pregunta N° 11

¿La persona que atendió su solicitud le brindó la información adecuada?

NS/NC	93
NO	43
SI	253
TOTAL	389

La persona que atendió su solicitud le brindó la información adecuada ?

■ NS/NC ■ NO ■ SI



De los usuarios que se acercaron al laboratorio a solicitar información, el 65% encontró una respuesta adecuada a sus inquietudes, aun así, al 11% de la población encuestada, la información brindada no correspondió a sus necesidades.

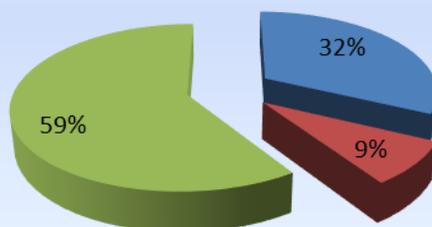
Pregunta N° 12

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

NS/NC	125
NO	33
SI	231
TOTAL	389

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

■ NS/NC ■ NO ■ SI



Frente a la claridad en los resultados generados por el laboratorio el 59% de los usuarios no tuvo inconvenientes para entender lo que allí se le informaba. No obstante, el 9% de las personas que solicitaron el reporte, no fue del todo claro lo que en este se les comunicaba.

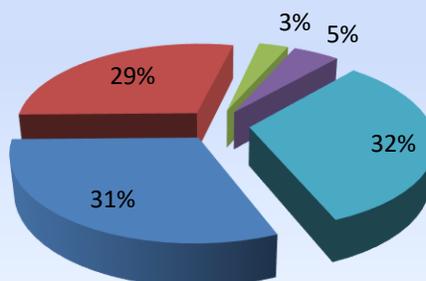
Pregunta N° 13

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

NS/NC	120
Muy útil	112
Nada útil	12
Poco útil	19
Útil	126
TOTAL	389

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

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

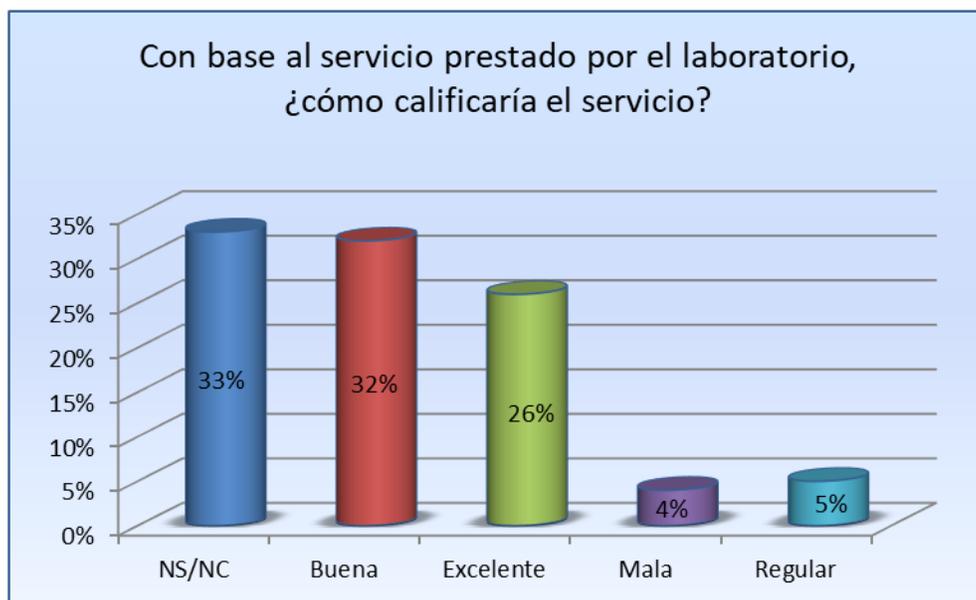


Al 61% de la población encuestada, que hizo uso del servicio de análisis y diagnóstico, le fue entre útil y muy útil la información brindada por el laboratorio, frente a un 7% que consideró no tener mayor relevancia lo emitido en estos reportes.

Pregunta N° 14

Con base al servicio prestado por el laboratorio, ¿cómo calificaría el servicio?

NS/NC	128
Buena	123
Excelente	101
Mala	16
Regular	21
TOTAL	389



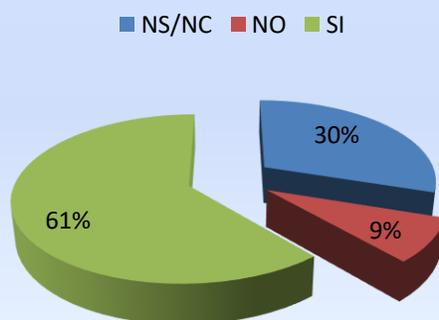
Referente a la satisfacción en la atención prestada por el laboratorio, fue favorable, ya que se obtuvo el 26% y 32 % de percepción entre excelente y buena respectivamente. Por otro lado, las personas encuestadas que hicieron uso de este servicio, sintieron que no fue la mejor atención, evaluándola con un 5% regular y 4% mala.

Pregunta N° 15

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

NS/NC	117
NO	33
SI	239
TOTAL	389

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

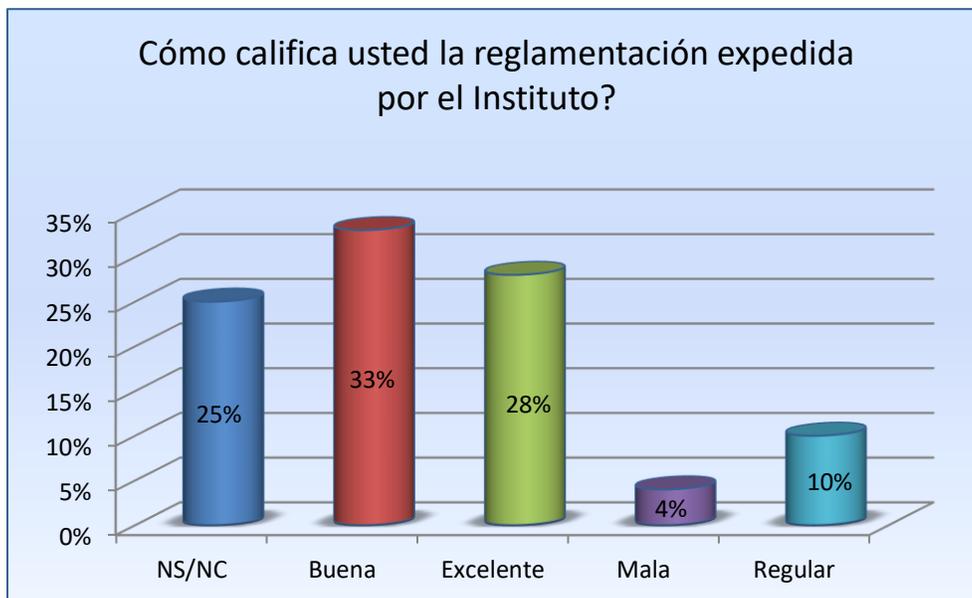


Respecto a si los usuarios de los servicios de laboratorio recomendarían la utilización del mismo, el 61% indico que si lo recomendaría, en contraparte el 9% presentó alguna inconformidad y mencionó no recomendarlo.

Pregunta N° 16

¿Cómo califica usted la reglamentación expedida por el Instituto?

NS/NC	97
Buena	126
Excelente	110
Mala	16
Regular	40
TOTAL	389



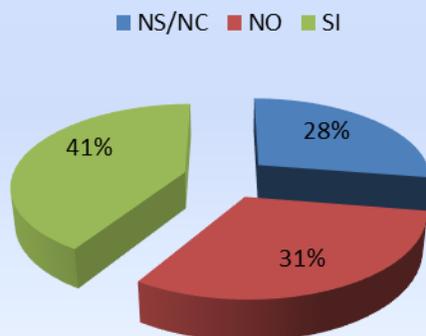
De la apreciación por parte de los usuarios con relación a la reglamentación expedida por el instituto, el 33% de los encuestados la calificó positivamente, el 10% regular y un 4% dio una calificación mala.

Pregunta N° 17

¿Conoce el mecanismo de participación Ciudadana de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto?

NS/NC	107
NO	122
SI	160
TOTAL	389

Conoce el mecanismo de participación Ciudadana de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto ?



El 41% de las personas encuestadas indicó conocer el mecanismo de participación ciudadana de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto, frente al 31% que respondió negativamente a esta pregunta, lo que sugiere que debe haber una mayor promoción de los mecanismos de participación a la ciudadanía.

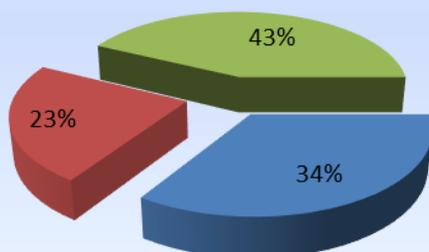
Pregunta N° 18

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

NS/NC	133
NO	90
SI	166
TOTAL	389

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

■ NS/NC ■ NO ■ SI



Como resultado de la encuesta se evidencia que el 43% de los usuarios opina que es suficiente el tiempo de Consulta Pública de las Normas, contrario a lo que piensa el 23% 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	141
NO	52
SI	196
TOTAL	389



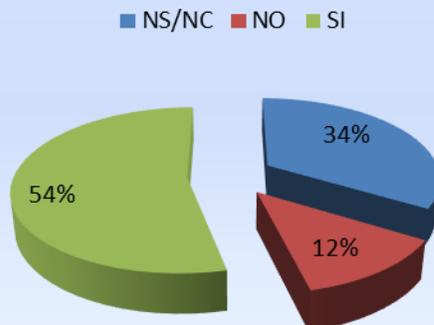
Con relación a esta pregunta, el 51% cree que el instituto termina a tiempo los trámites concernientes con los insumos agrícolas. Sin embargo, el 13% de la población encuestada manifiesta que la ejecución de este trámite es extemporánea.

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	131
NO	49
SI	209
TOTAL	389

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?



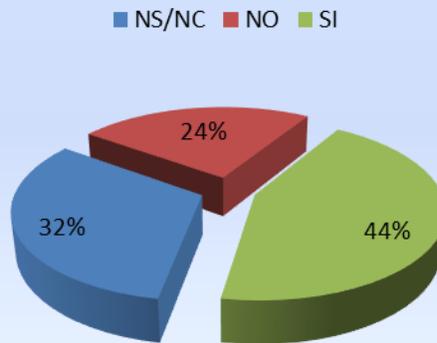
Frente a la oportunidad en las respuestas brindadas por el Instituto, el 54% de los encuestados manifestó encontrarse conforme con el tiempo empleado para este trámite y un 12% de personas a las que no se les dio respuesta en el tiempo esperado.

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	125
NO	93
SI	171
TOTAL	389

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



El 44% de las personas encuestadas se pronunció favorablemente al tener conocimiento de las campañas promovidas por el Instituto referentes al manejo y control de plagas, contrario a un 32% que indicó no tener conocimiento alguno de estas campañas de educación

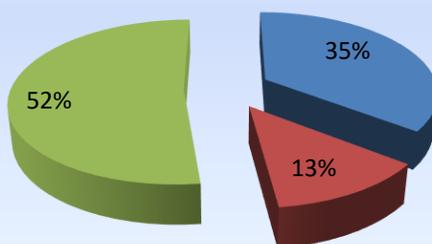
Pregunta N° 22

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

NS/NC	138
NO	49
SI	202
TOTAL	389

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

■ NS/NC ■ NO ■ SI



De la apreciación de los usuarios, el 52% de las personas informaron que los trámites radicados ante el Instituto fueron finalizados oportunamente y al 13% de las personas a las que se les realizó la misma pregunta presentaron inconvenientes con el tiempo de terminación del trámite solicitado.

Pregunta N° 23

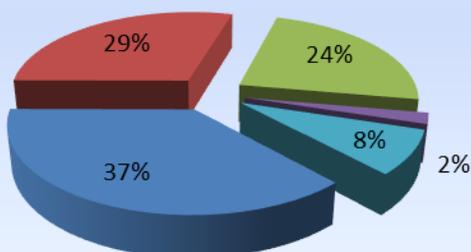
Califique en general la Oportunidad en el servicio referente o relacionado con trámites desarrollados en la Subgerencia de protección vegetal y del cual Usted haya sido usuario, seleccionar:

- a. Los trámites en Insumos agrícolas (Plaguicidas, Fertilizantes y/o Bioinsumos)
- b.

NS/NC	144
Buena	114
Excelente	91
Mala	8
Regular	32
TOTAL	389

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

■ NS/NC ■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Regular



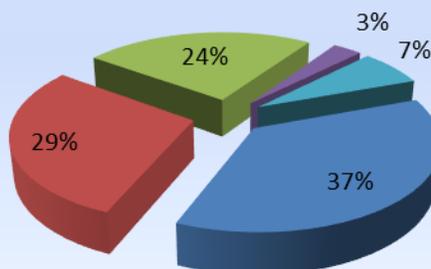
En lo referente o relacionado con trámites en Insumos agrícolas (Plaguicidas, Fertilizantes y/o Bioinsumos) un 53 % de quienes hicieron uso de este servicio lo calificaron entre bueno y excelente.

b. Los trámites en Vigilancia Fitosanitaria (Registro de predios de Exportación, Registro de Cultivos Forestales y Sistemas Agroforestales con fines comerciales, Registro de Empresas para uso de sello NIMF 15 en embalajes de madera, entre otros) .

NS/NC	143
Buena	112
Excelente	95
Mala	12
Regular	27
TOTAL	389

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

■ NS/NC ■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Regular



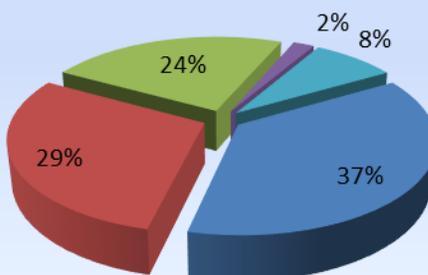
En lo referente o relacionado con trámites en Vigilancia Fitosanitaria (Registro de predios de Exportación, Registro de Cultivos Forestales y Sistemas Agroforestales con fines comerciales, Registro de Empresas para uso de sello NIMF 15 en embalajes de madera, entre otros) un 53 % de quienes hicieron uso de este servicio lo calificaron como bueno- excelente y un 10% entre malo - regular.

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

NS/NC	144
Buena	114
Excelente	91
Mala	8
Regular	32
TOTAL	389

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

■ NS/NC ■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Regular



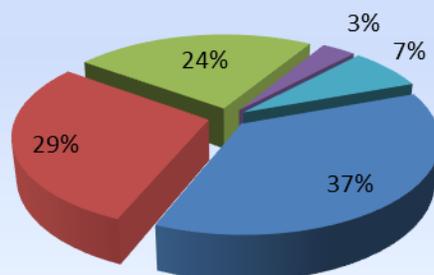
En lo referente o relacionado con trámites en Semillas (Registro como productor, Registro de Viveros, OVM y semilla certificada, entre otros) un 53 % de quienes hicieron uso de este servicio lo calificaron como bueno- excelente y un 10% entre malo -regular.

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

NS/NC	143
Buena	112
Excelente	92
Mala	13
Regular	29
TOTAL	389

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

■ NS/NC ■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Regular



En lo referente o relacionado con trámites en Sanidad Vegetal (Registro Ornamentales, Registro de palma, campañas de educomunicación, entre otros) un 53 % de quienes hicieron uso de este servicio lo calificaron como bueno- excelente y un 10% entre malo -regular.

Conclusiones

Como se puede apreciar en el cuestionario el propósito de promover la encuesta de satisfacción y percepción es evaluar el nivel de satisfacción en cuanto a la atención por parte de los funcionarios al igual que los tramites y servicios que el ICA ofrece. Gracias a ello fue posible conocer la percepción de 389 usuarios ciudadanos en relación a los 194 votantes de la encuesta 2020-I permitiendo así determinar el valor que cada uno de ellos da a los diferentes aspectos que hacen parte del servicio y que a la vez no conocen o no lo han utilizado tanto a nivel nacional como seccional, en donde cabe resaltar la participación de 29 departamentos en relación a los 25 departamentos que participaron en la encuesta 2020-I

Se encontró gran aceptación 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 de un mes en relación a la encuesta 2020-I que se promovió por 2 meses aproximadamente incrementando el nivel de participación en un 80%

Es de mencionar que la pregunta N° 17 ¿Conoce el mecanismo de participación Ciudadana de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto?, arrojó como resultado un 59% desfavorable entre la opción NO Y NS/NC en relación al dato obtenido en la encuesta aplicada 2020-I en donde se obtuvo con NO Y NS/NC un 46% evidenciando un aumento del 13 % en falta de promoción de los mecanismos de participación a la ciudadanía.

Recomendaciones

Se evidencia nuevamente que los espacios de participación ciudadana para las actividades misionales que promueve la entidad con el ánimo de obtener una mejor acogida por parte de los usuarios requieren de una mayor promoción para facilitar la Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto.

De igual forma, es importante resaltar que aquellos porcentajes que indicaron poca satisfacción e inconformidad en los trámites y servicios que presta el Instituto teniendo en cuenta que los ítems encuestados con aceptación baja son los mismos del ejercicio realizado en la encuesta 2020-I, deben ser objeto de plan de mejoramiento por parte de las subgerencias buscando alcanzar como meta una atención con calidad y oportuna a los usuarios que los soliciten.