

**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN
DE TRÁMITES Y SERVICIOS
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA
VIGENCIA 2020**

Introducción

Con el propósito de asegurar la prestación eficiente de productos y servicios a los grupos de valor, el 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 mayo y junio de 2020, 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 194 encuestas de las cuales 37 se realizaron en Oficinas Nacionales y 157 en las Gerencias Seccionales.

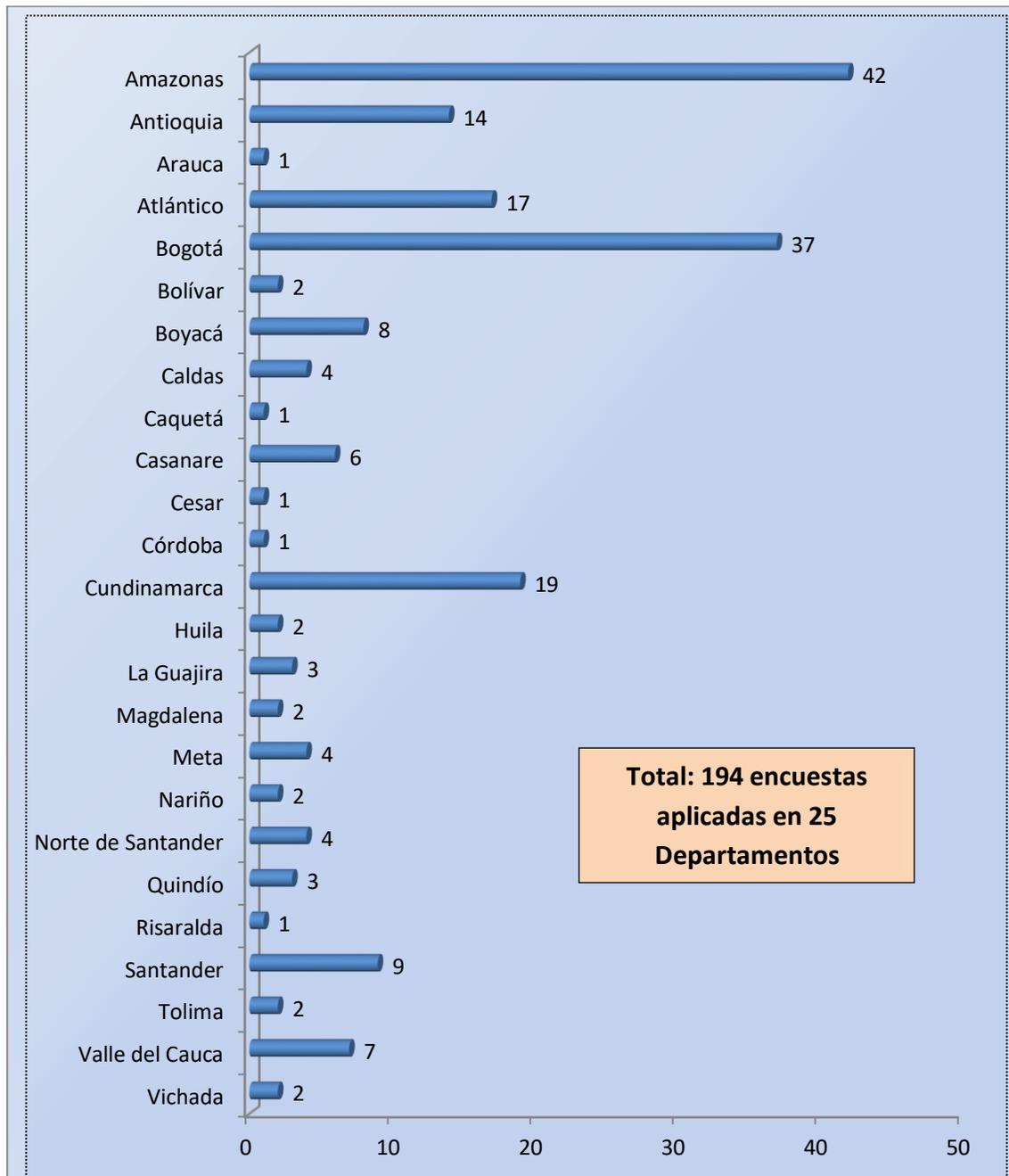
A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta. Esta información, servirá a cada subgerencia y al Instituto en general para tomar medidas y realizar ajustes a los canales de servicio, así como mejorar sus procesos y procedimientos, esto teniendo como punto de comparación los resultados de las encuestas de satisfacción y percepción de los trámites y servicios del ICA, de las vigencias 2018 y 2019.

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

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



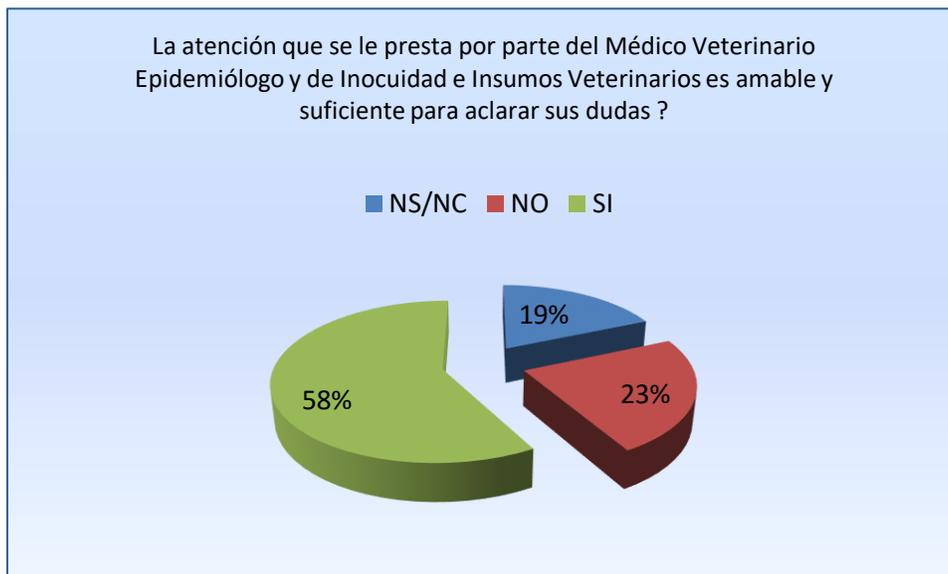
Pregunta N° 1



NS/NC	30
NO	43
SI	121
TOTAL	194

De la apreciación de los usuarios a este interrogante, se evidencia un resultado favorable en donde el 62% de los encuestados les es clara la normatividad para el registro de insumos veterinarios.

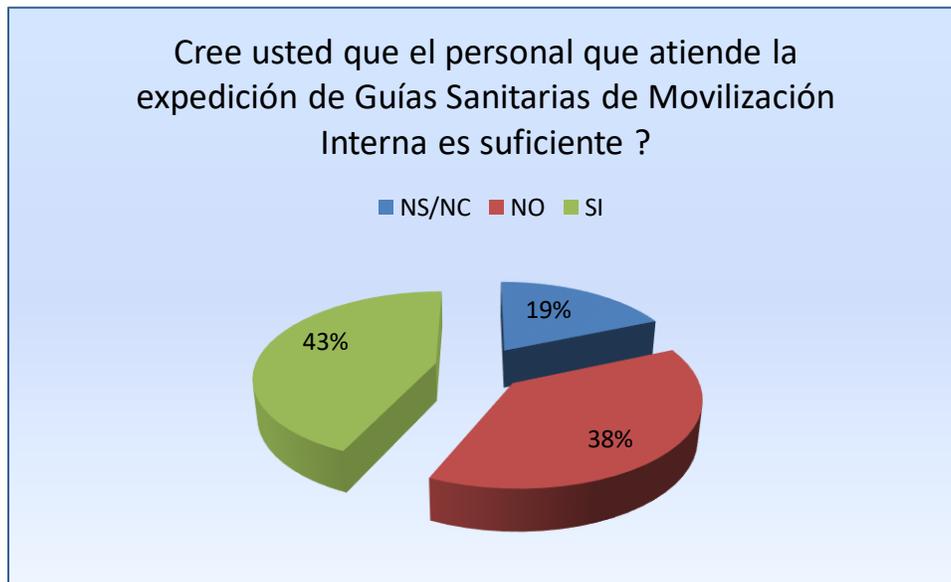
Pregunta N° 2



NS/NC	36
NO	45
SI	113
TOTAL	194

De las 194 personas encuestadas, el 58% percibió amabilidad y claridad en las respuestas brindadas por parte del médico veterinario que les atendió, sin embargo, a 45 usuarios les fue insuficiente la información otorgada por el servidor.

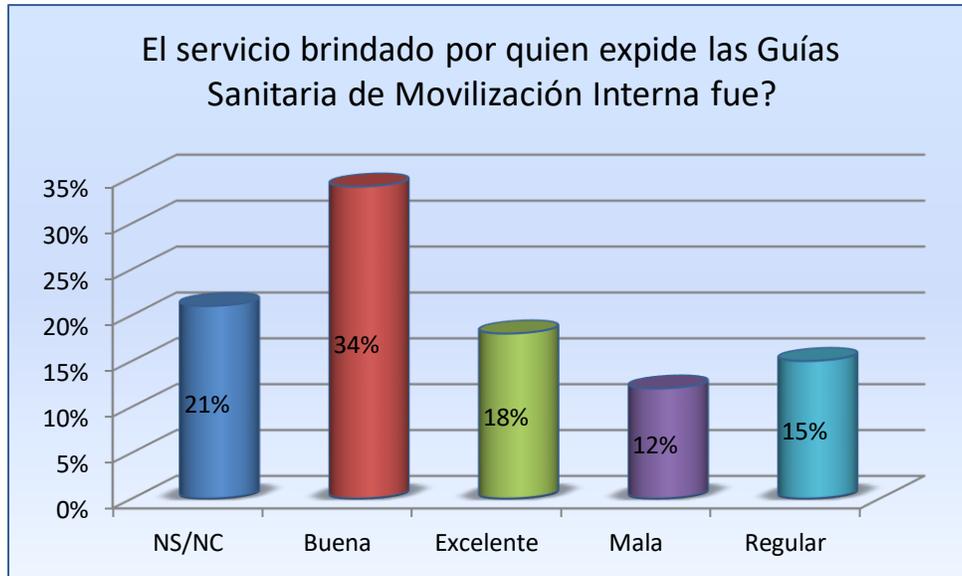
Pregunta N° 3



NS/NC	36
NO	74
SI	84
TOTAL	194

De acuerdo con los datos obtenidos tras la aplicación de la encuesta, se evidencia escasez de personal para la atención de este servicio; lo que nos sugiere verificar la suficiencia de servidores que prestan este servicio.

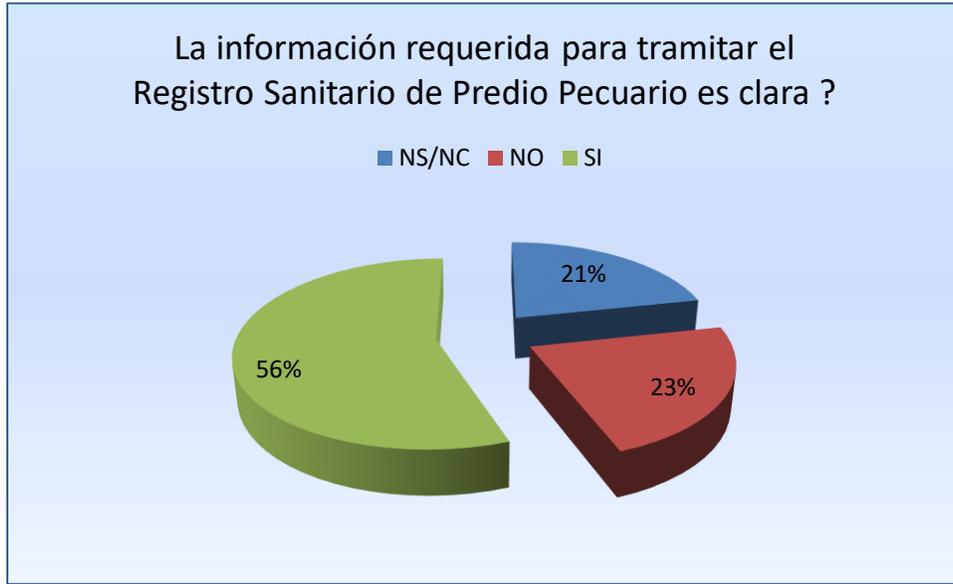
Pregunta N° 4



NS/NC	40
Buena	67
Excelente	35
Mala	23
Regular	29
TOTAL	194

De la apreciación frente al servicio brindado por quién expide las guías sanitarias de movilización interna, se observa un resultado favorable del 52%. No obstante, hay un porcentaje de la población encuestada que percibe que el servicio puede mejorar.

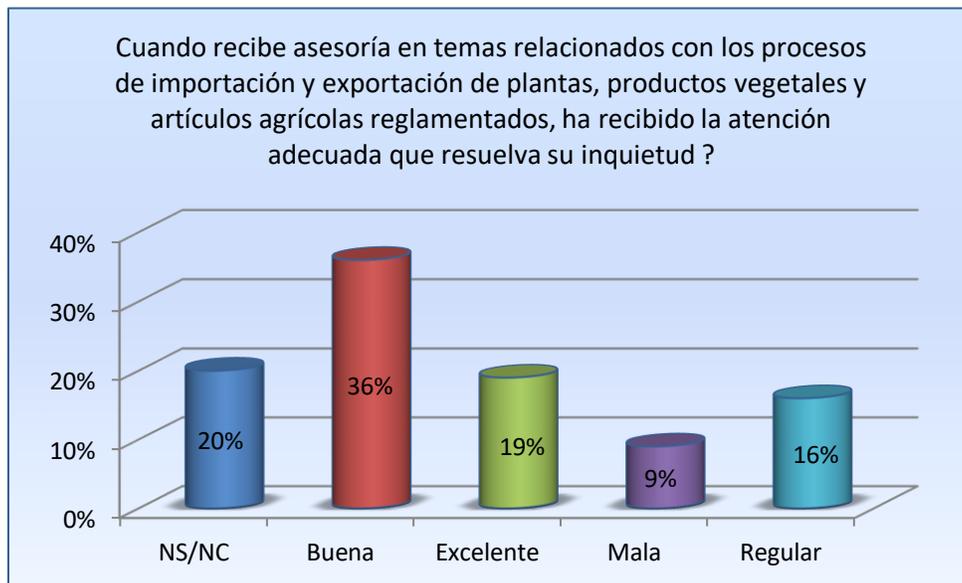
Pregunta N° 5



NS/NC	42
NO	44
SI	108
TOTAL	194

El 56% de los usuarios encuestados informaron no tener dificultad con la claridad en la información requerida para realizar este trámite.

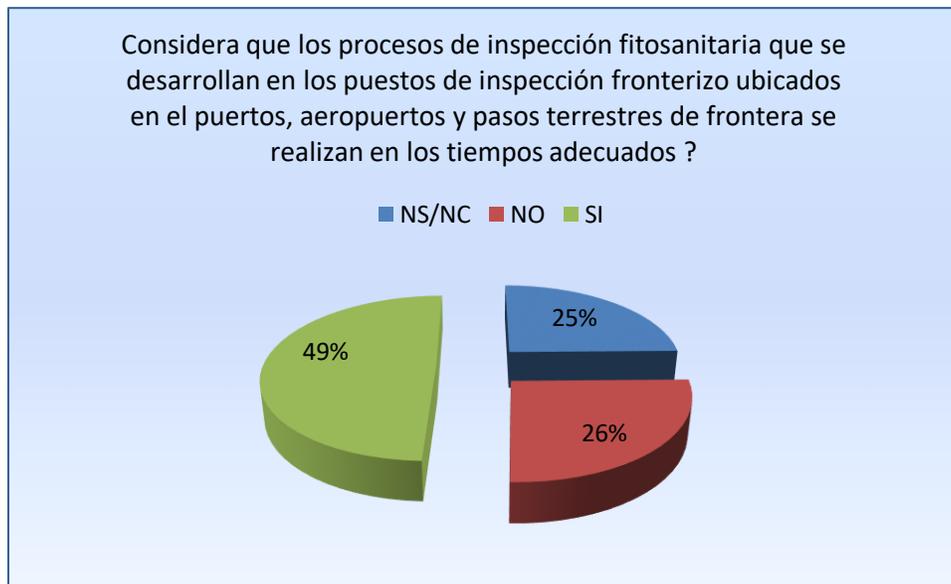
Pregunta N° 6



NS/NC	39
Buena	69
Excelente	36
Mala	18
Regular	32
TOTAL	194

Referente a las asesorías brindadas por el ICA en lo relacionado con las importaciones y exportaciones, evidenciamos un 55% de favorabilidad en cuanto a la adecuada atención y resolución de inquietudes que presentan los usuarios ante la entidad.

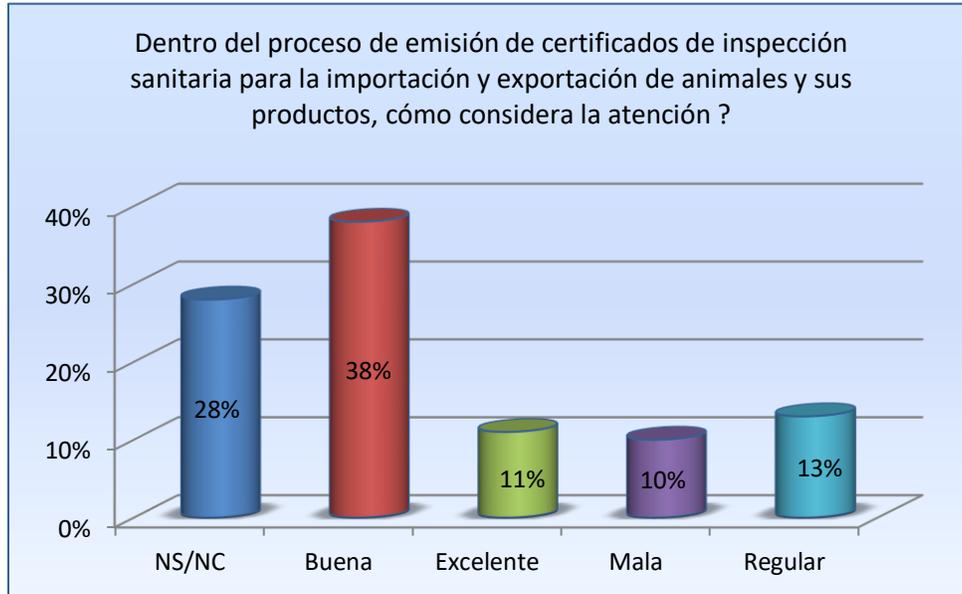
Pregunta N° 7



NS/NC	48
NO	50
SI	96
TOTAL	194

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabulación de la encuesta, se encontró un 49% 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

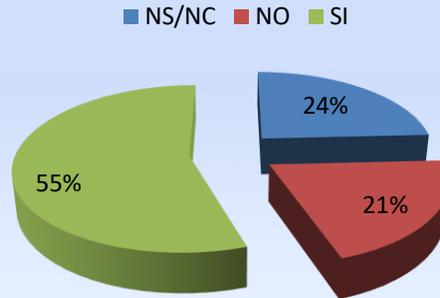


NS/NC	54
Buena	74
Excelente	22
Mala	20
Regular	24
TOTAL	194

El 49% 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 23% 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 ?

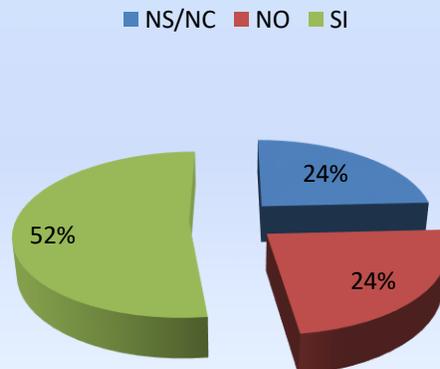


NS/NC	47
NO	40
SI	120
TOTAL	194

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 21% de los usuarios encuestados presentaron inconformidad con el cumplimiento del mismo.

Pregunta N° 10

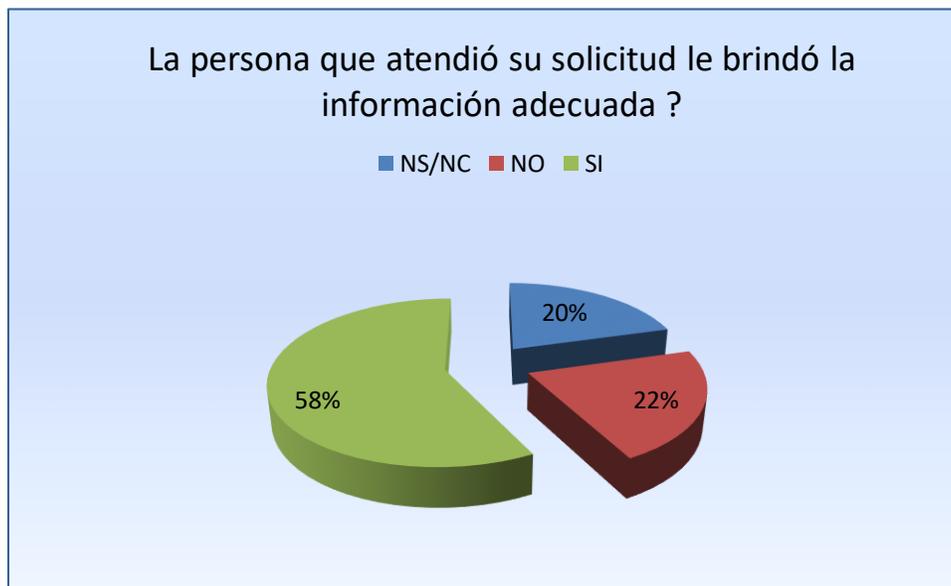
El reporte de resultado fue emitido por el laboratorio en el tiempo estipulado ?



NS/NC	47
NO	46
SI	101
TOTAL	194

El 52% 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 24% 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	40
NO	42
SI	112
TOTAL	194

De los usuarios que se acercaron al laboratorio a solicitar información, el 58% encontró una respuesta adecuada a sus inquietudes. Aun así, al 22% de la población encuestada, la información brindada no correspondió a sus necesidades.

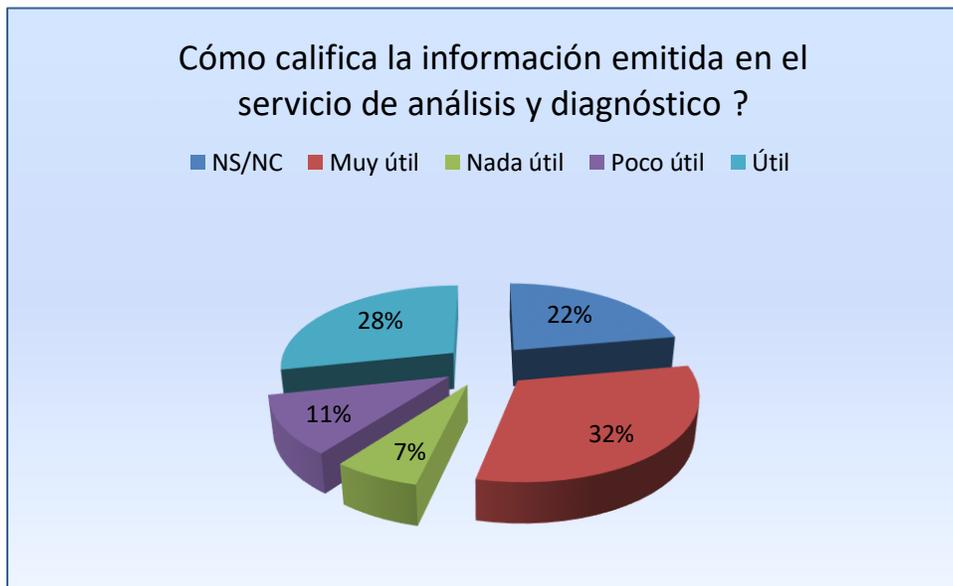
Pregunta N° 12



NS/NC	48
NO	29
SI	117
TOTAL	194

Frente a la claridad en los resultados generados por el laboratorio el 60% 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.

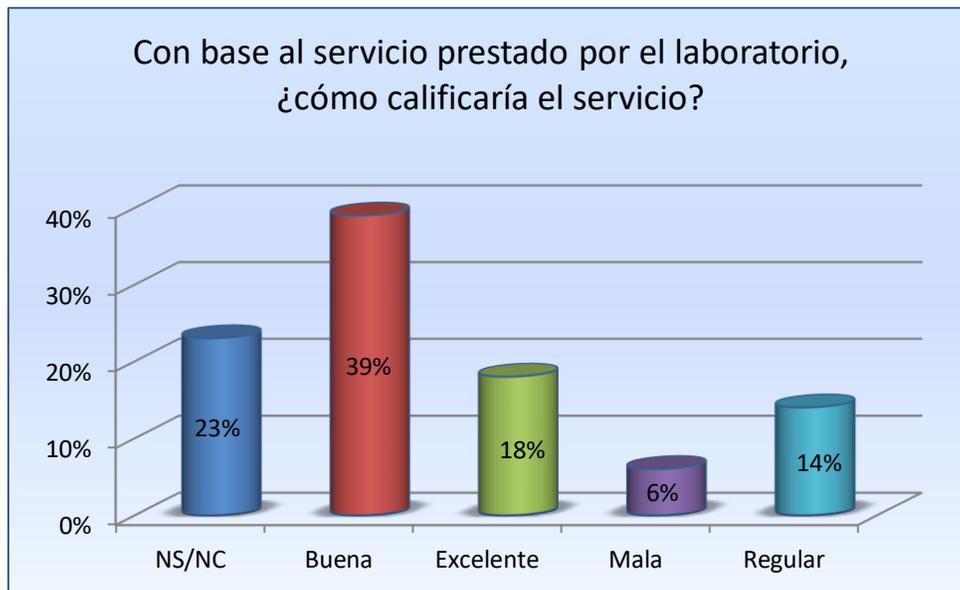
Pregunta N° 13



NS/NC	43
Muy útil	61
Nada útil	13
Poco útil	22
Útil	55
TOTAL	194

Al 60% 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.

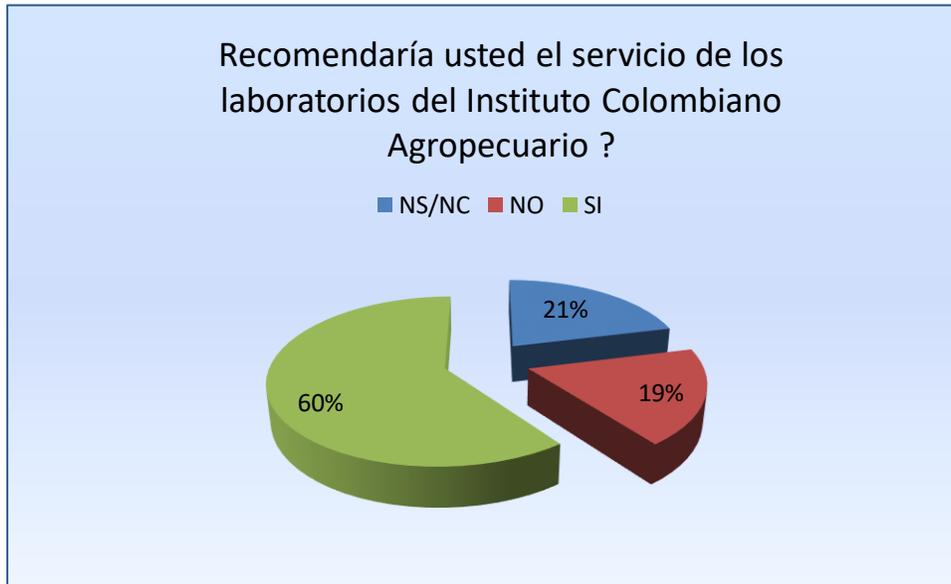
Pregunta N° 14



NS/NC	44
Buena	76
Excelente	34
Mala	12
Regular	28
TOTAL	194

Referente a la satisfacción en la atención prestada por el laboratorio, fue favorable, ya que se obtuvo el 18% y 39% 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 14% regular y 6% mala.

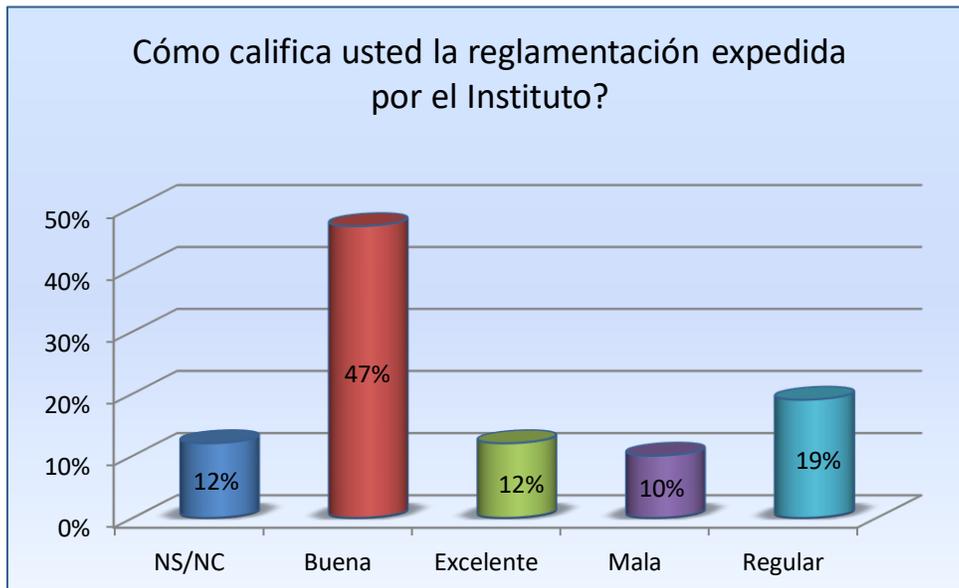
Pregunta N° 15



NS/NC	41
NO	36
SI	117
TOTAL	194

Respecto a si los usuarios de los servicios de laboratorio recomendarían la utilización del mismo, el 60% indicó que, si lo recomendaría, en contraparte el 19% presentó alguna inconformidad y mencionó no recomendarlo.

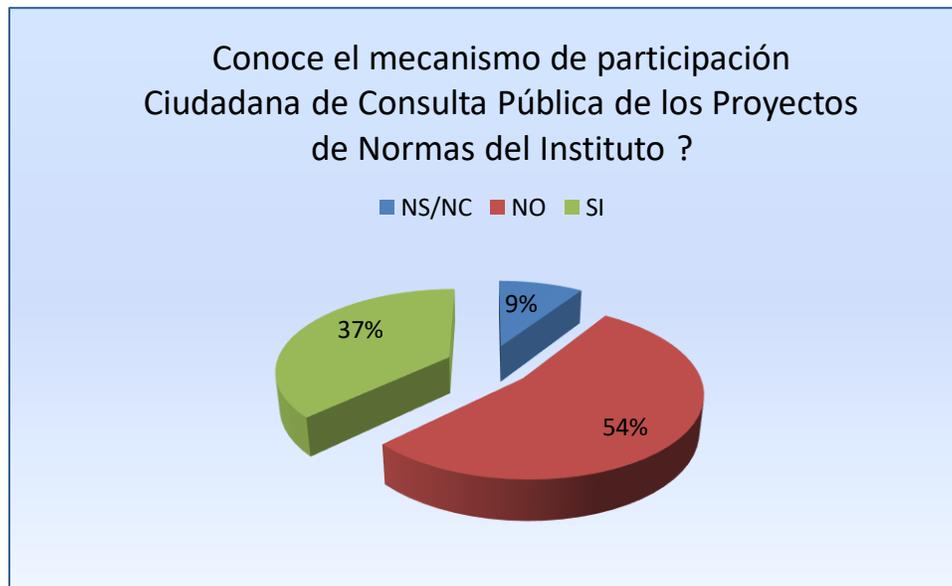
Pregunta N° 16



NS/NC	23
Buena	91
Excelente	24
Mala	20
Regular	36
TOTAL	194

De la apreciación por parte de los usuarios con relación a la reglamentación expedida por el Instituto, el 59% de los encuestados la calificó positivamente, el 16% regular y un 8% dio una calificación mala.

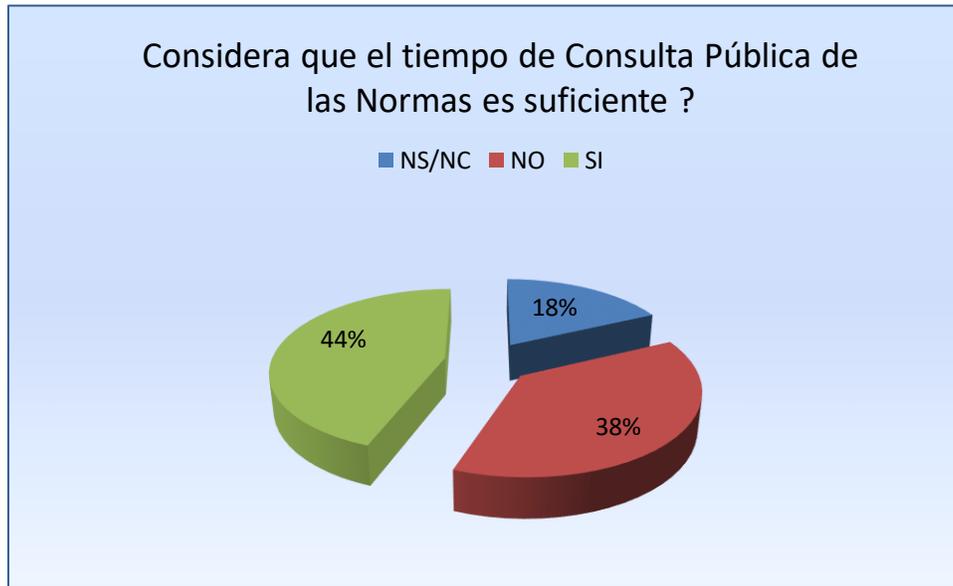
Pregunta N° 17



NS/NC	18
NO	104
SI	72
TOTAL	194

El 37% de las personas encuestadas indicó conocer el mecanismo de participación ciudadana de Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto, frente al 54% 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



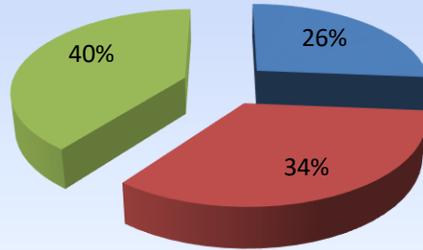
NS/NC	35
NO	73
SI	86
TOTAL	194

Como resultado de la encuesta se evidencia que el 44% de los usuarios opina que es suficiente el tiempo de Consulta Pública de las Normas, contrario a lo que piensa el 38% 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



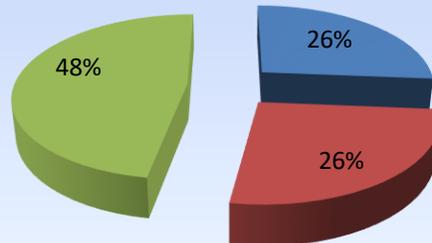
NS/NC	51
NO	66
SI	77
TOTAL	194

Con relación a esta pregunta, el 40% cree que el Instituto termina a tiempo los trámites concernientes con los insumos agrícolas. Sin embargo, 66 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	51
NO	51
SI	92
TOTAL	194

Frente a la oportunidad en las respuestas brindadas por el Instituto relacionadas con esta pregunta, el 48% de los encuestados manifestó encontrarse conforme con el tiempo empleado para este trámite y se presentó un 26% de personas a las que no se les dio repuesta en el tiempo esperado.

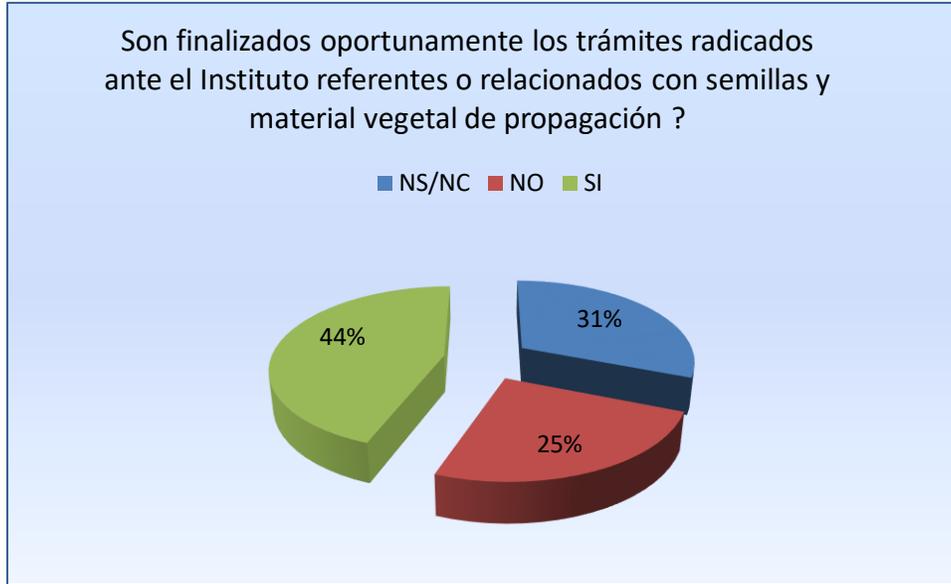
Pregunta N° 21



NS/NC	44
NO	62
SI	88
TOTAL	194

El 45% 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



NS/NC	60
NO	48
SI	86
TOTAL	194

De la apreciación de los usuarios, el 44% de las personas informaron que los trámites radicados ante el Instituto fueron finalizados oportunamente y al 25% de las personas a las que se les realizó la misma pregunta presentaron inconvenientes con la el tiempo de terminación del trámite solicitado.

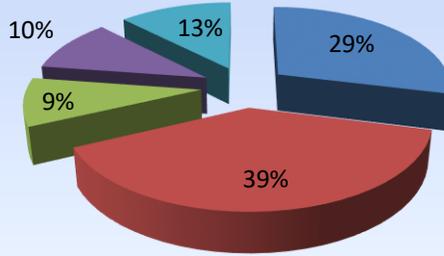
Pregunta N° 23

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 ■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Regular

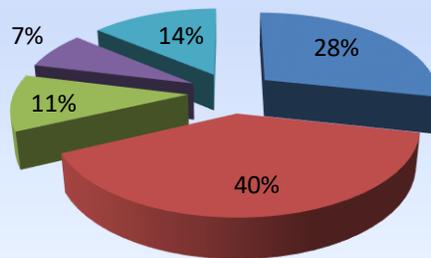


NS/NC	56
Buena	76
Excelente	18
Mala	20
Regular	24
TOTAL	194

b)

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

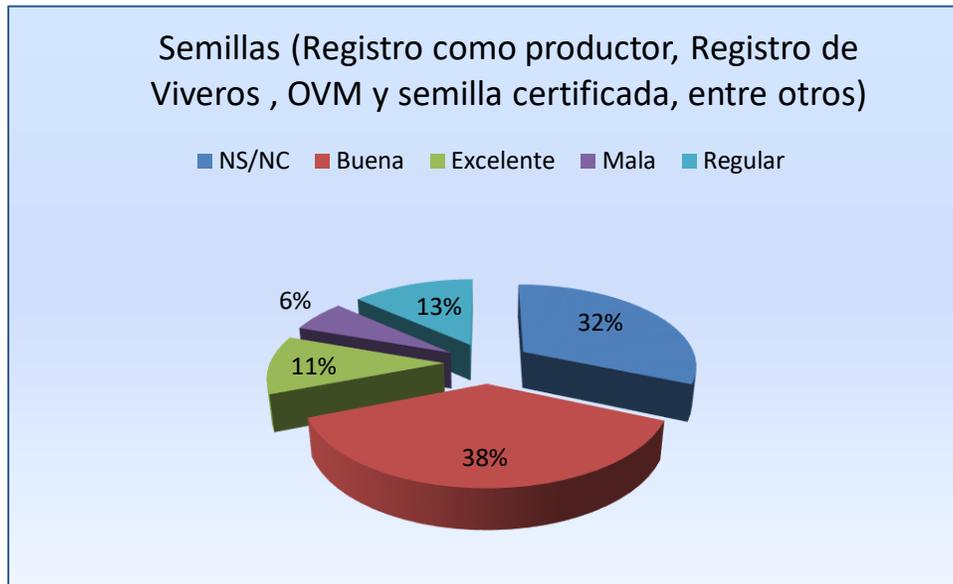
■ NS/NC ■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Regular



NS/NC	55
-------	----

Buena	77
Excelente	21
Mala	14
Regular	27
TOTAL	194

c)

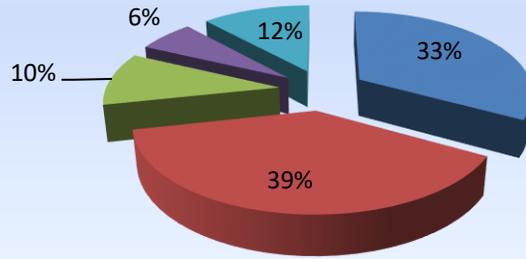


NS/NC	61
Buena	73
Excelente	22
Mala	12
Regular	26
TOTAL	194

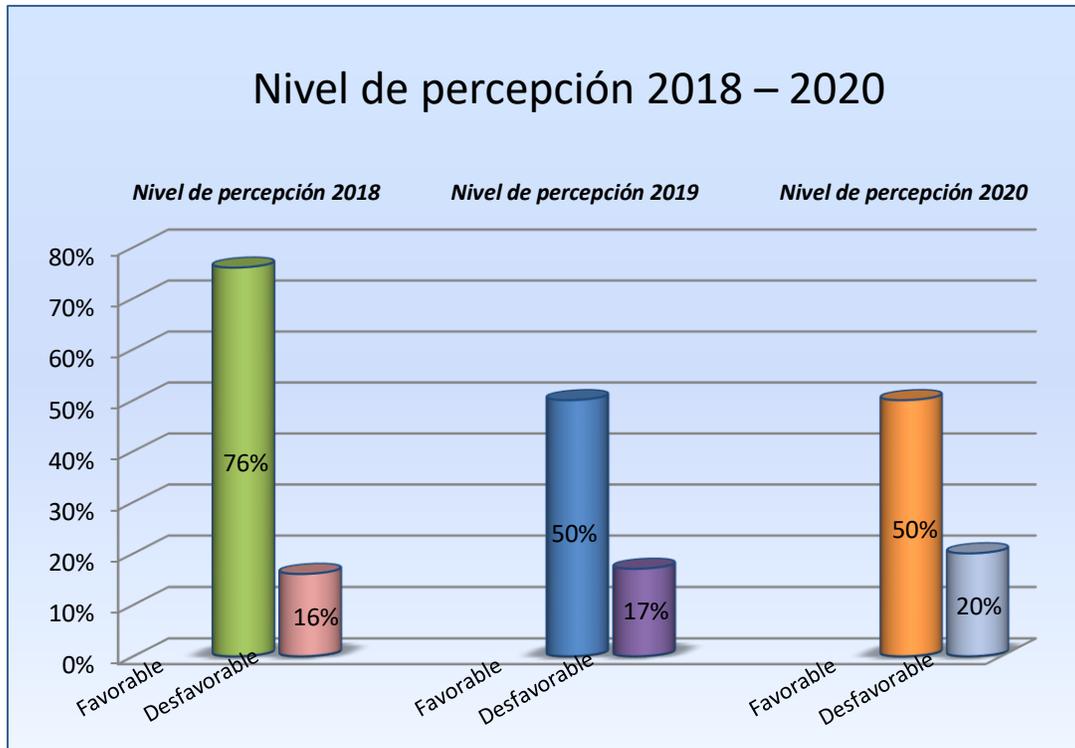
d)

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

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



NS/NC	64
Buena	75
Excelente	20
Mala	12
Regular	23
TOTAL	194



Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada en el primer semestre del año 2020, podemos evidenciar que el nivel de satisfacción con referente a la vigencia inmediatamente anterior, se mantiene, con 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 37% de favorabilidad, generando el menor grado de satisfacción, lo que sugiere que debe haber una mayor promoción de los mecanismos de participación a la ciudadanía. Asimismo, aunque se presentó un incremento de 10 puntos porcentuales con relación a la encuesta realizada en el año 2019, llegando al 43% de satisfacción en la pregunta; “¿Cree usted que el personal que atiende la expedición de Guías Sanitarias de Movilización Interna es suficiente?”, todavía se percibe la falta de personal para desarrollar las actividades misionales de la entidad, lo que nos lleva a pensar, que esta falta de personal, también pudo haber repercutido en la oportunidad para finalizar los tramites radicados referentes a los insumos agrícolas, teniendo en cuenta que solo el 40% de los encuestados contestaron afirmativamente a la pregunta N° 19, que hace relación a este tema.

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 poco y la respuesta fue adecuada.

Se evidencia 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, requiere una mayor promoción para facilitar la Consulta Pública de los Proyectos de Normas del Instituto.