



RESULTADOS ENCUESTA

2025

Primer Semestre



SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

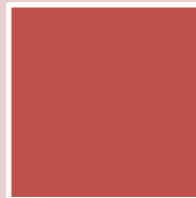
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – CALIDAD DEL SERVICIO 2025



Metodología de recolección de información



En el marco de la política de “cero papel”, se implementó un formulario de evaluación para medir la satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio. Este se encuentra en la sección de encuestas ciudadanas del menú de atención y en los micrositos de los diferentes canales de interacción.



La encuesta para evaluar la satisfacción y calidad del servicio se ha difundido ampliamente a través del sitio web oficial y por correo electrónico a los ciudadanos que realizan trámites o solicitudes.

INTRODUCCIÓN



Para este ejercicio de evaluación, la recopilación y sistematización de las opiniones se realizó con apoyo de la herramienta Excel.



La evaluación permanente de los servicios que ofrece el ICA se lleva a cabo mediante la recolección de opiniones de nuestros grupos de interés y de valor. Este proceso no solo nos permite conocer, sino también comprender en profundidad las percepciones de los usuarios. La información obtenida resulta esencial para sostener y mejorar de forma continua la calidad de los servicios, asegurando que se presten con confiabilidad, innovación y eficiencia en beneficio de la ciudadanía.



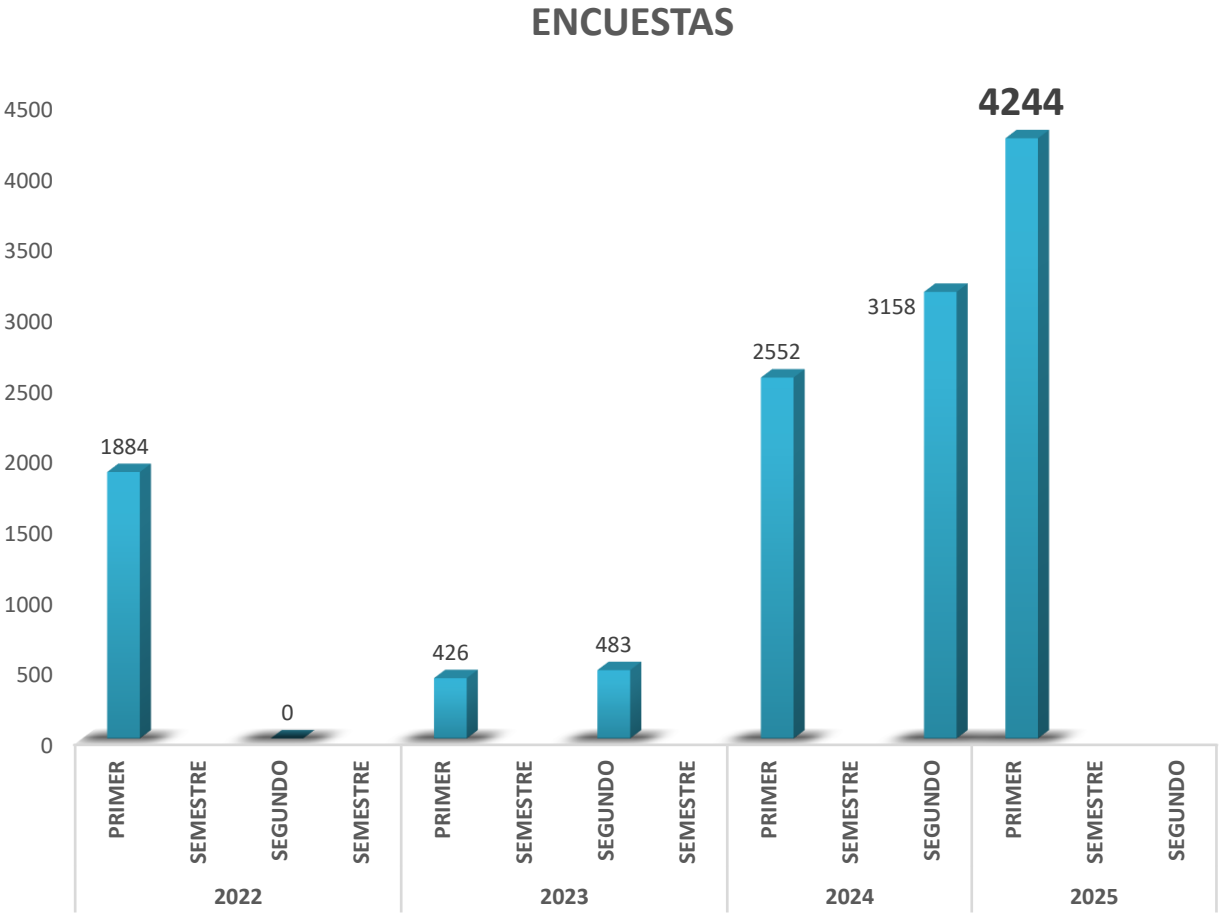
En total, se recibieron **4.244** **encuestas en línea**, cuyos resultados se presentan y analizan a continuación, ofreciendo una visión clara y detallada de la retroalimentación obtenida.

Resultados Obtenidos Aplicación Encuesta 1er. Semestre 2025



ENCUESTA ATRIBUTOS DEL BUEN
SERVICIO - HISTORICO ULTIMOS AÑOS

AÑOS	PERIODOS	ENCUESTAS
2022	PRIMER SEMESTRE	1884
	SEGUNDO SEMESTRE	1649
2023	PRIMER SEMESTRE	426
	SEGUNDO SEMESTRE	483
2024	PRIMER SEMESTRE	2552
	SEGUNDO SEMESTRE	3158
2025	<u>PRIMER SEMESTRE</u>	<u>4244</u>
	SEGUNDO	



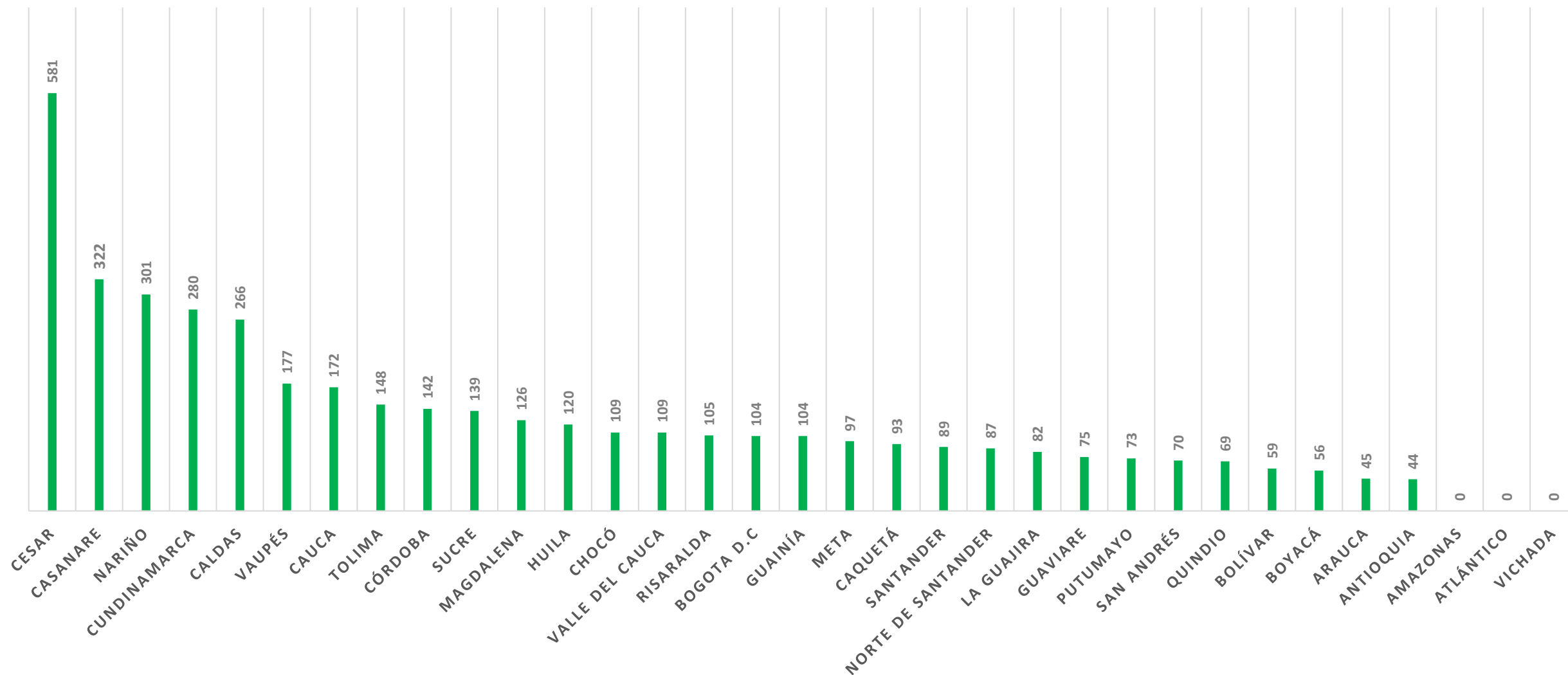
PARTICIPACIÓN POR GERENCIA SECCIONAL

Consolidado de la información obtenida

- La **Encuesta de Satisfacción de Usuario – Calidad del servicio**, fue aplicada de manera virtual en Oficinas Nacionales y en las **32** Gerencias Seccionales.
- El número total de interacciones fue de **(4.244)**
Cuatro mil doscientos cuarenta y cuatro.

SECCIONAL	TOTAL
Amazonas	0
Antioquia	44
Arauca	45
Atlántico	0
Bogota D.C	104
Bolívar	59
Boyacá	56
Caldas	266
Caquetá	93
Casanare	322
Cauca	172
Cesar	581
Chocó	109
Córdoba	142
Cundinamarca	280
Guainía	104
Guaviare	75
Huila	120
La guajira	82
Magdalena	126
Meta	97
Nariño	301
Norte de Santander	87
Putumayo	73
Quindio	69
Risaralda	105
San Andrés	70
Santander	89
Sucre	139
Tolima	148
Valle del Cauca	109
Vaupés	177
Vichada	0
TOTAL	4244

No. de Encuestas Aplicadas Por Cada Seccional



FACTORES QUE INCIDEN PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA

Las características culturales, la composición poblacional, los puntos de atención de cada gerencia y el acceso de los usuarios influyen en la cantidad de encuestas aplicadas. La información obtenida permite optimizar la atención y mejorar continuamente la calidad del servicio, manteniendo siempre al ser humano como eje central.



Factores culturales, poblacionales y de acceso influyen en la cantidad de encuestas aplicadas.



Los resultados de las encuestas sirven para mejorar continuamente la atención, con el ser humano como eje central.

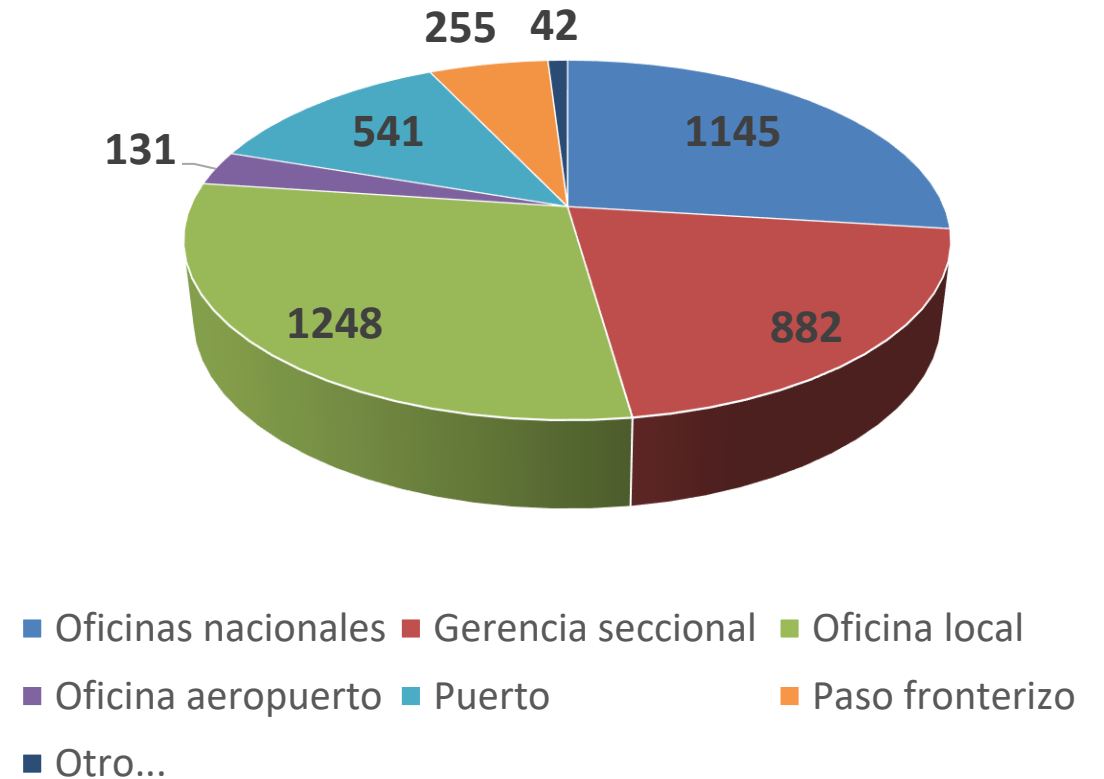
Encuesta 2025 Primer Semestre

Teniendo en cuenta el número de encuestas diligenciadas (4,244), a continuación, se detalla el resultado de las preguntas realizadas en este documento, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace.



LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Oficinas nacionales	1248
Gerencia seccional	882
Oficina local	1145
Oficina aeropuerto	131
Puerto	541
Paso fronterizo	255
Otro...	42
<u>Total</u>	<u>4244</u>



Análisis de los datos por tipo de oficina

1. Mayor concentración en oficinas locales y nacionales

1. En las **Oficinas locales (1.248)** y las Dependencias de **Oficinas nacionales (1.145)** concentran la mayor cantidad de registros.
2. Entre ambas representan más del **50% del total de las encuestas**. Esto refleja que la mayoría de la gestión y atención se centraliza en estos dos niveles.

2. Peso intermedio de las gerencias seccionales y puertos

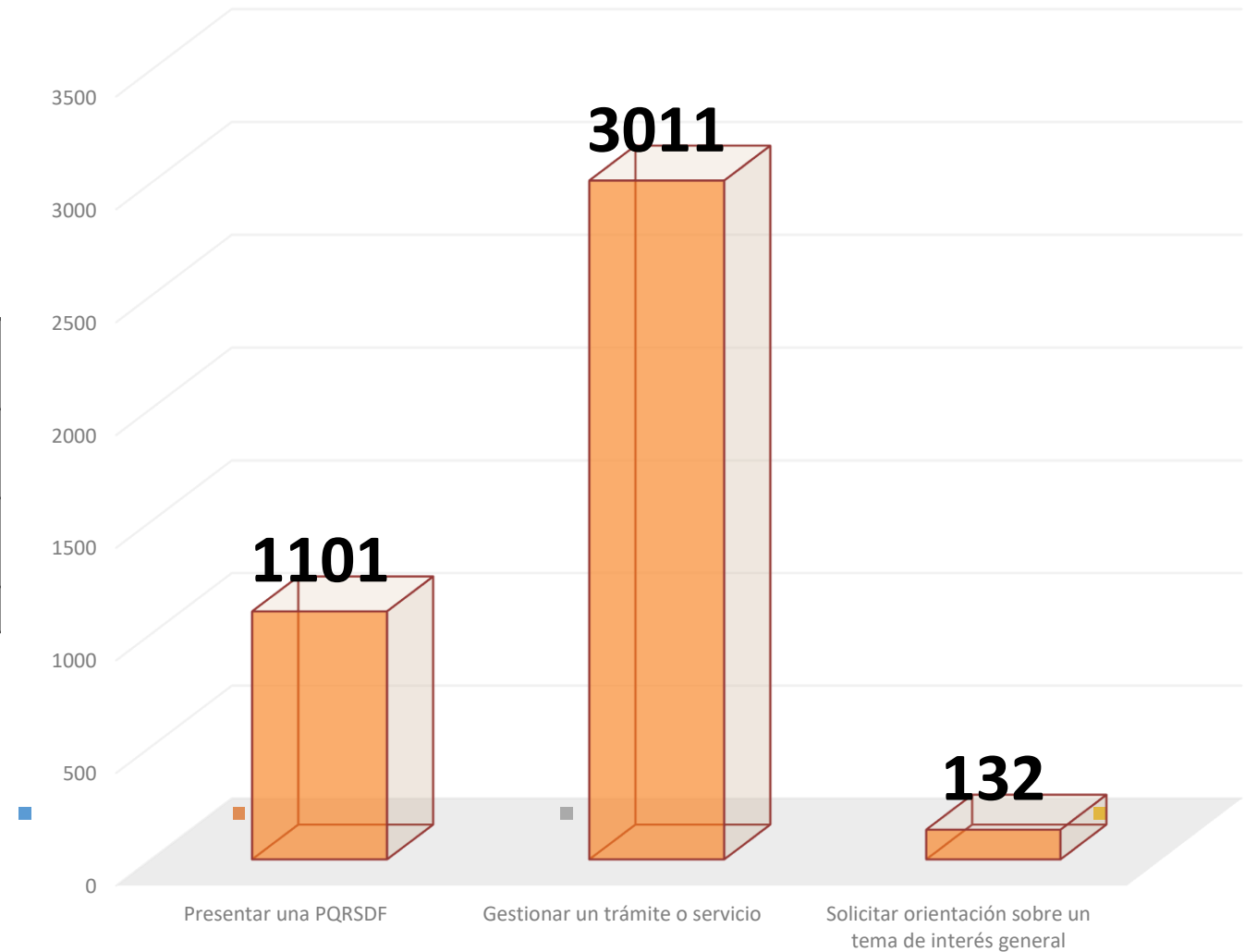
1. **Gerencias seccionales (882)** y los **Puertos (541)** conforman un bloque de importancia intermedia.
2. Estos espacios aportan significativamente y nos indican que los servicios del ICA son muy utilizados, aunque no alcanzan los niveles de las oficinas locales y nacionales.

3. Menor participación en aeropuertos, pasos fronterizos y otros

1. **Oficinas en aeropuertos (131)**, **pasos fronterizos (255)** y la categoría **Otro (42)** son los que tienen un menor número de aplicación.
2. Este porcentaje minoritario indica que son puntos de atención más específicos o con un público reducido.

Usted acudió al Instituto Colombiano Agropecuario ICA para:

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presentar una PQRSDF	1101
Gestionar un trámite o servicio	3011
Solicitar orientación sobre un tema de interés general	132
Total	4244



Análisis de los datos

Gestión de trámites o servicios concentra la mayor parte de las atenciones con **3011 registros (71%)**, lo que indica que la principal necesidad de los usuarios está relacionada con trámites que brinda la entidad.

Presentación de PQRSD representa **1101 casos (26%)**, lo que refleja una participación importante en la comunicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

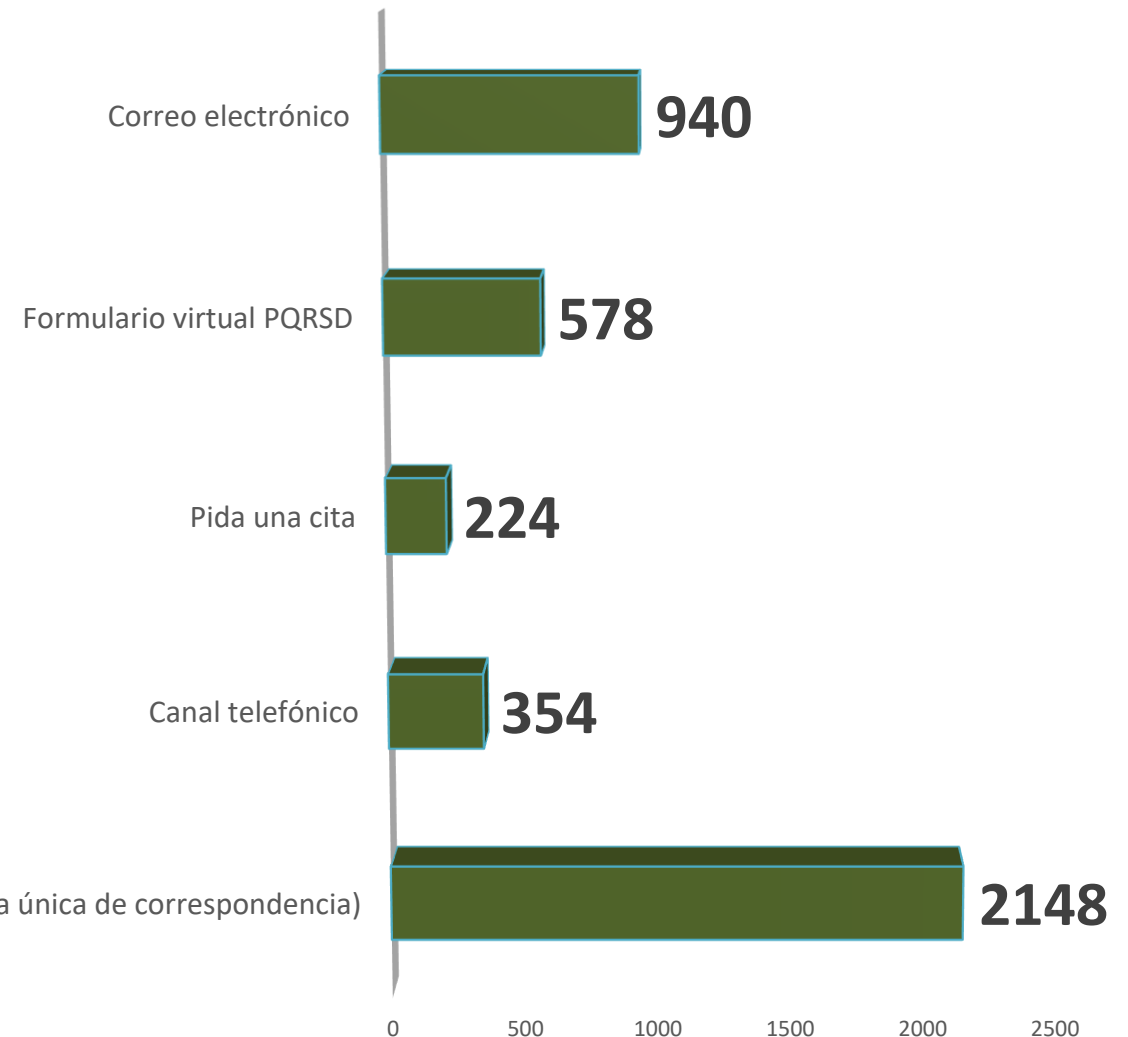
Solicitar orientación sobre temas de interés general. Es la categoría menos frecuente, con apenas **132 registros (3%)**, mostrando que la demanda de información general es muy baja en comparación con los otros servicios.

En total, se registraron **4244 interacciones**, donde la gran mayoría se concentra en trámites y PQRSD (97%).



¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA desea evaluar?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	2148
Canal telefónico	354
Pida una cita	224
Formulario virtual PQRSD	578
Correo electrónico	940
Total	4244



Atención presencial (ventanilla única) es el canal más utilizado con **2148 registros (54%)**, lo que muestra que la mayoría de los usuarios todavía prefiere la atención física.

Correo electrónico ocupa el segundo lugar con **940 registros (24%)**, evidenciando un uso creciente de medios digitales.

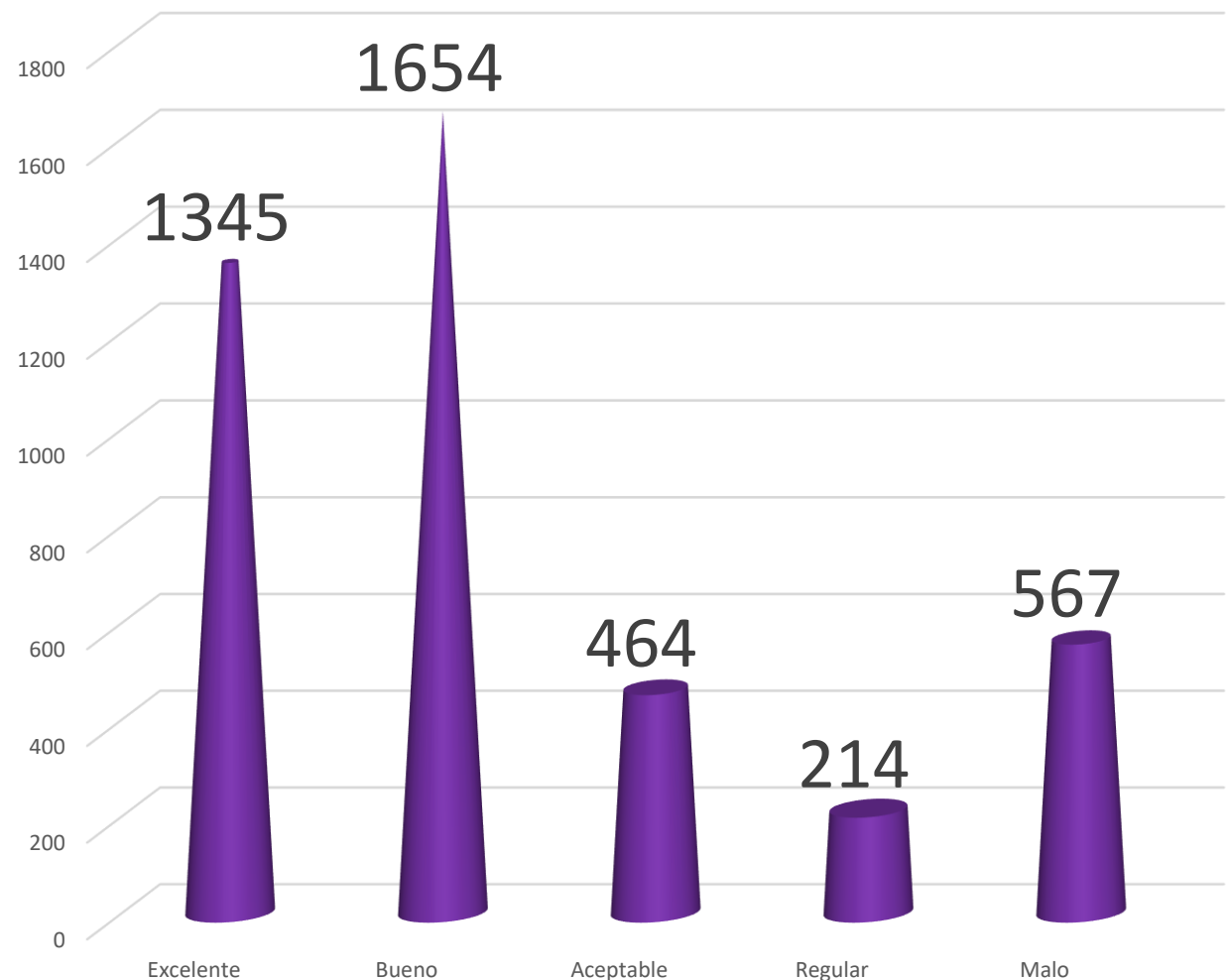
Formulario virtual PQRSD registra **578 casos (15%)**, lo que indica un nivel medio de adopción de este canal.

Canal telefónico presenta **354 interacciones (9%)**, mientras que el canal: Pida Una Cita, es el menos frecuente con **224 casos (6%)**.

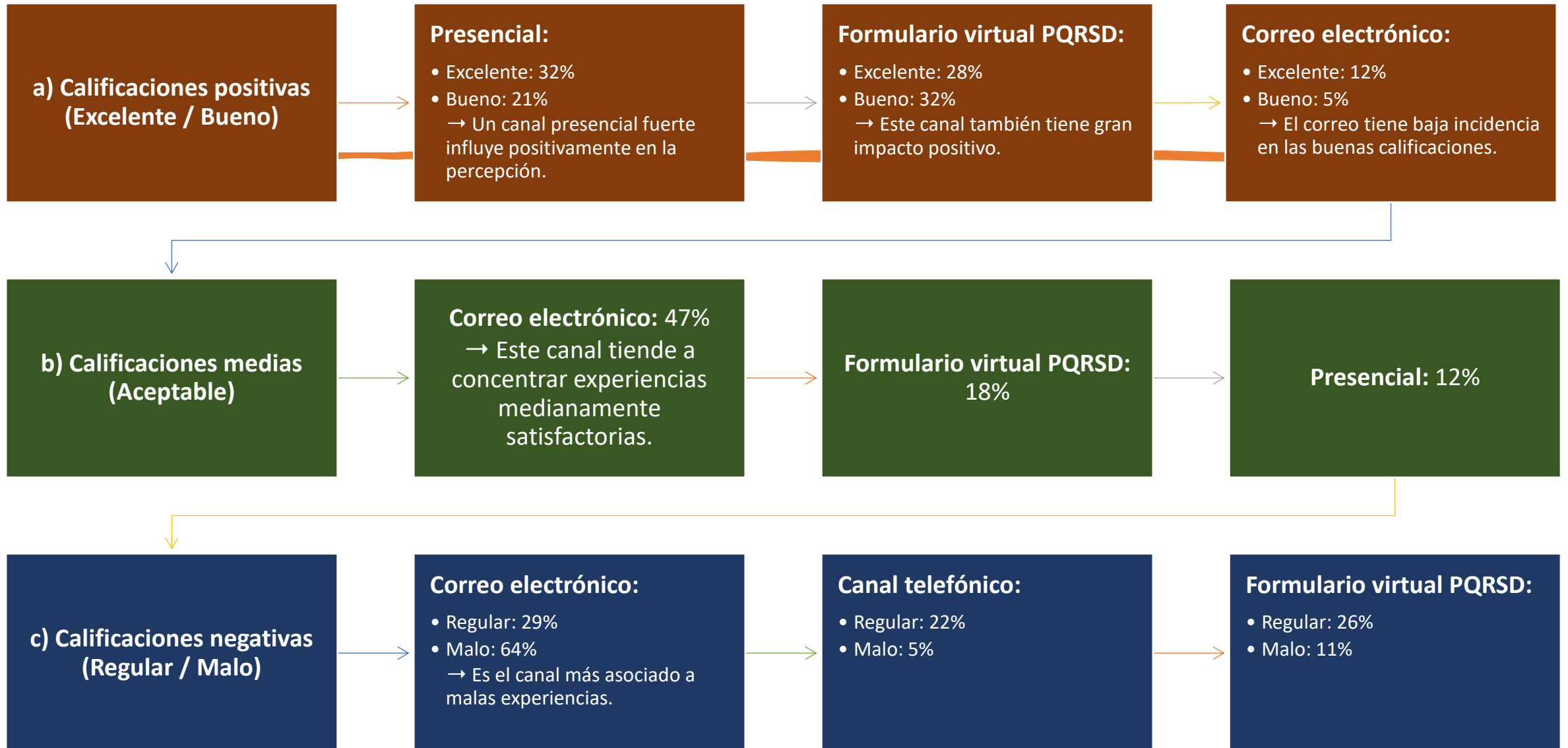


¿La atención brindada a través de este canal considera que fue?

DESCRIPCIÓN	TOTAL	OBSERVACIONES
Excelente	1345	Presencial (Ventanilla única de correspondencia) 32% Canal telefónico 18% Pida una cita 10% Formulario virtual PQRSD 28% Correo electrónico 12%
Bueno	1654	Presencial (Ventanilla única de correspondencia) 21% Canal telefónico 14% Pida una cita 28% Formulario virtual PQRSD 32% Correo electrónico 5%
Aceptable	464	Presencial (Ventanilla única de correspondencia) 12% Canal telefónico 8% Pida una cita 15% Formulario virtual PQRSD 18% Correo electrónico 47%
Regular	214	Presencial (Ventanilla única de correspondencia) 8% Canal telefónico 22% Pida una cita 15% Formulario virtual PQRSD 26% Correo electrónico 29%
Malo	567	Presencial (Ventanilla única de correspondencia) 11% Canal telefónico 5% Pida una cita 09% Formulario virtual PQRSD 11% Correo electrónico 64%
Total	4244	

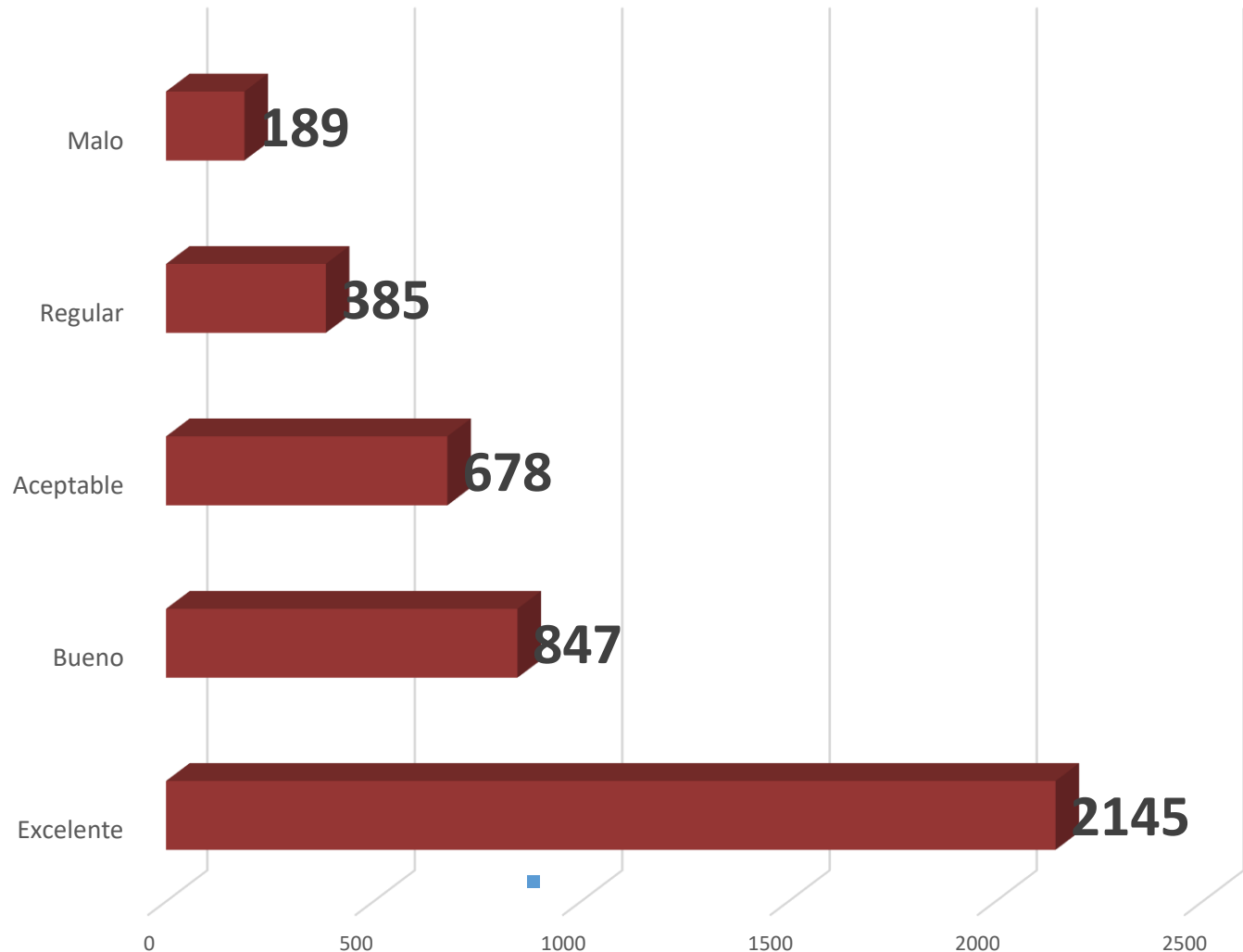


Canales de Interacción según la Calificación



El tiempo de espera para ser atendido fue:

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	2145
Bueno	847
Aceptable	678
Regular	385
Malo	189
Total	4244





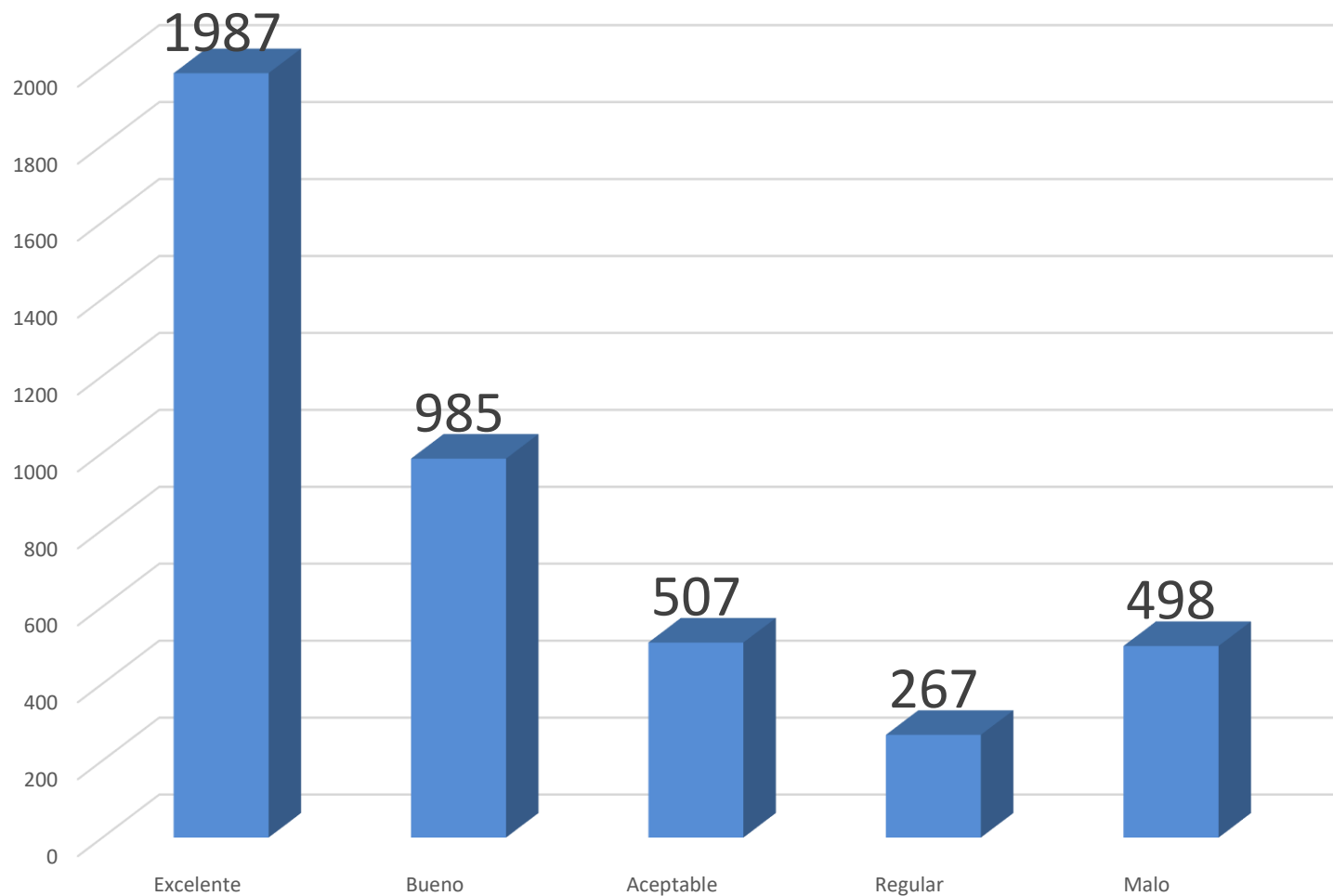
La calificación **Excelente** concentra de las respuestas con **2145 (54%)**, lo que muestra una alta satisfacción de los usuarios.

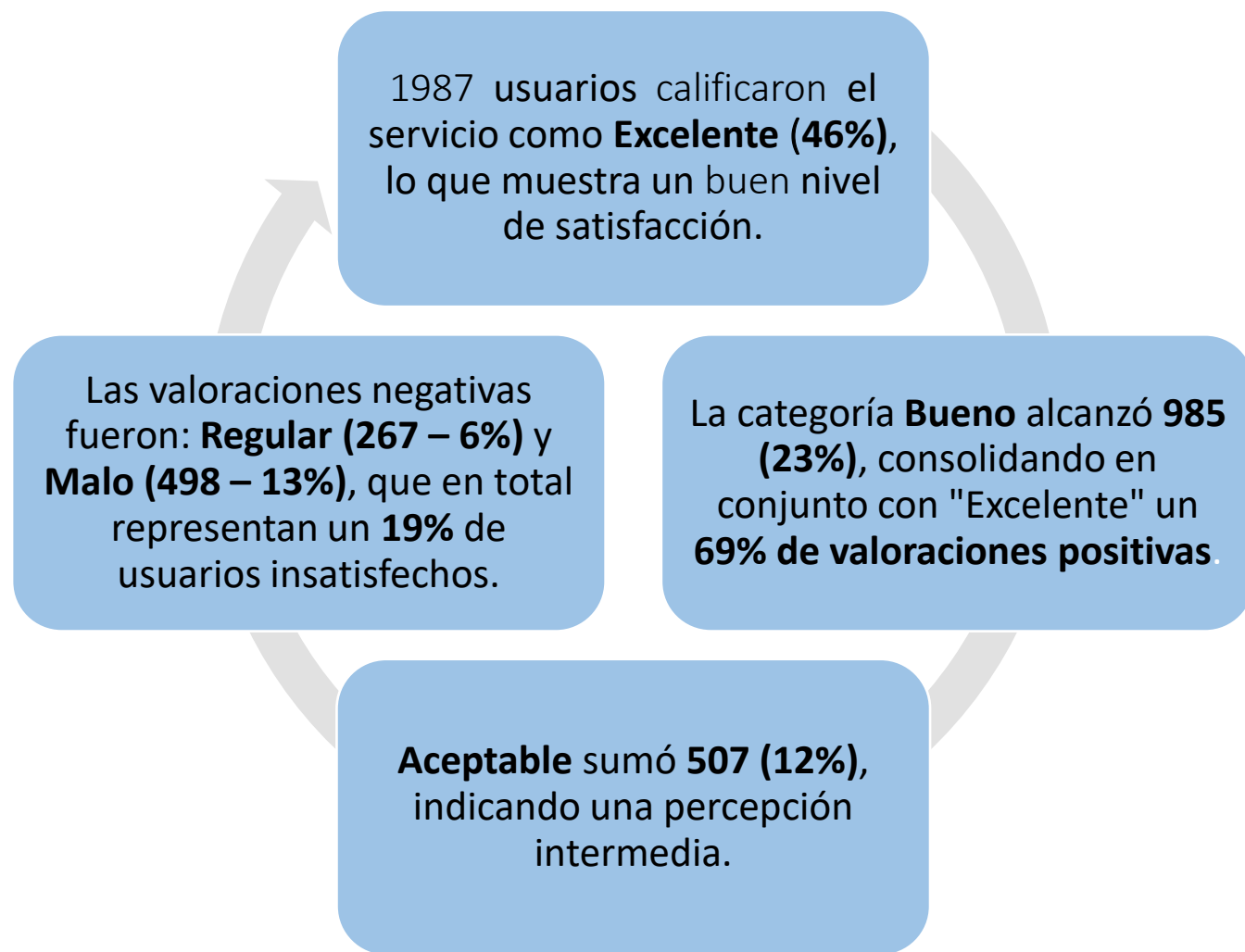
Bueno, suma **847 (21%)** y **Aceptable 678 (17%)**, reflejando un grupo importante con percepciones positivas, aunque no del todo sobresalientes.

Las evaluaciones negativas son menores: **Regular (385 – 10%)** y **Malo (189 – 5%)**, en conjunto representan solo el **15%** el cual se debe fortalecer.

¿La respuesta a su solicitud en términos de calidad (lenguaje claro, información completa y precisa) fue?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1987
Bueno	985
Aceptable	507
Regular	267
Malo	498
Total	4244

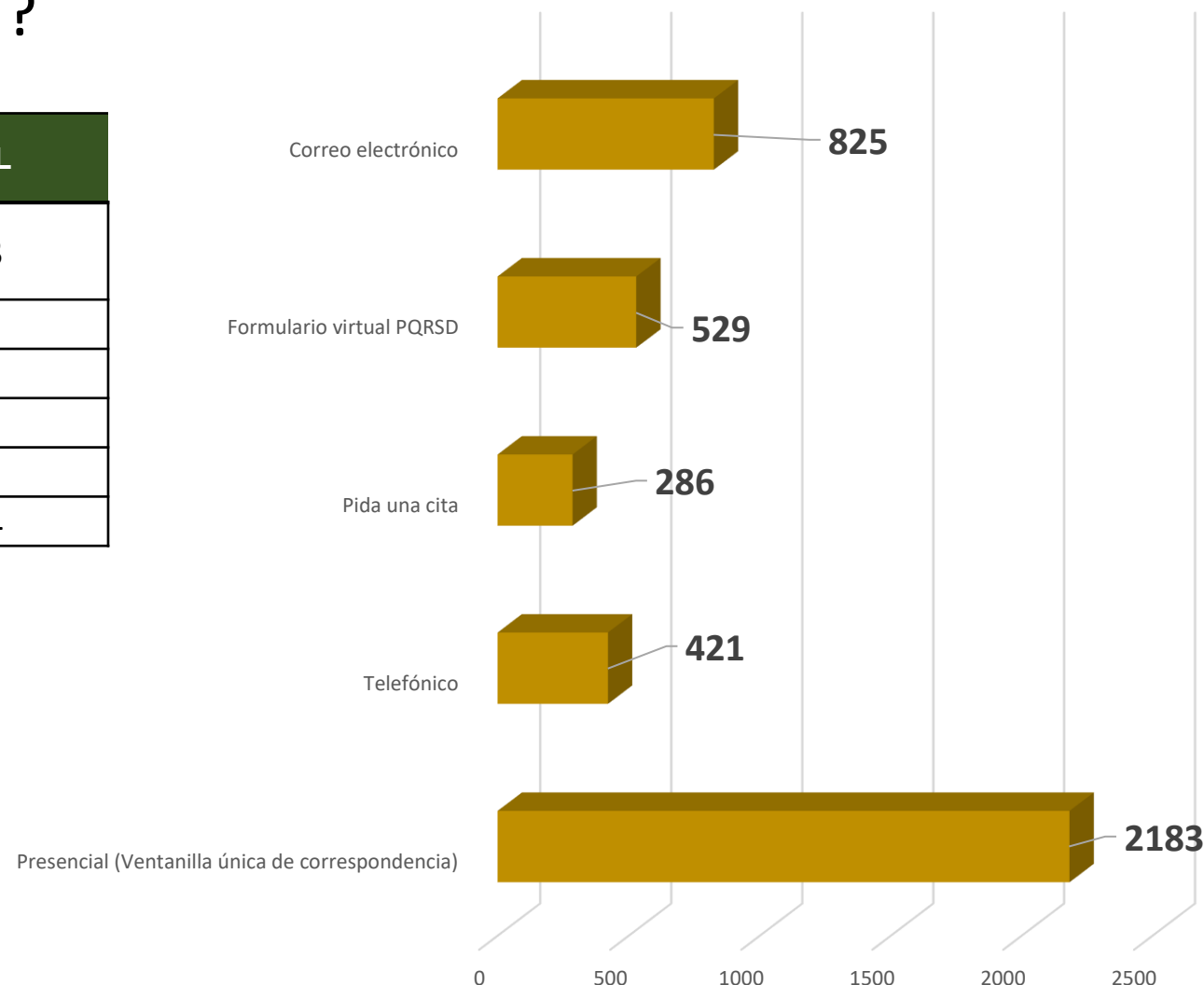




Aunque predomina la satisfacción el 69% (**casi 7 de cada 10 usuarios valoran positivamente el servicio**), el **19% de opiniones negativas** (especialmente la alta proporción de "Malo") muestra que existe un grupo importante de usuarios inconformes que debe ser atendido con mejoras específicas en la calidad del servicio.

¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA utiliza con mayor frecuencia?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	2183
Telefónico	421
Pida una cita	286
Formulario virtual PQRSD	529
Correo electrónico	825
Total	4244



El canal **Presencial (ventanilla única)** concentra la mayoría de las atenciones con **2183 registros (55%)**, confirmando que los usuarios siguen prefiriendo la atención física.



Los canales **digitales y no presenciales** en conjunto representan el **45%**:

Correo electrónico con **825 (21%)**,

Formulario virtual PQRS
con **529 (13%)**,

Telefónico con **421 (11%)**,

Citas programadas con **286 (7%)**.



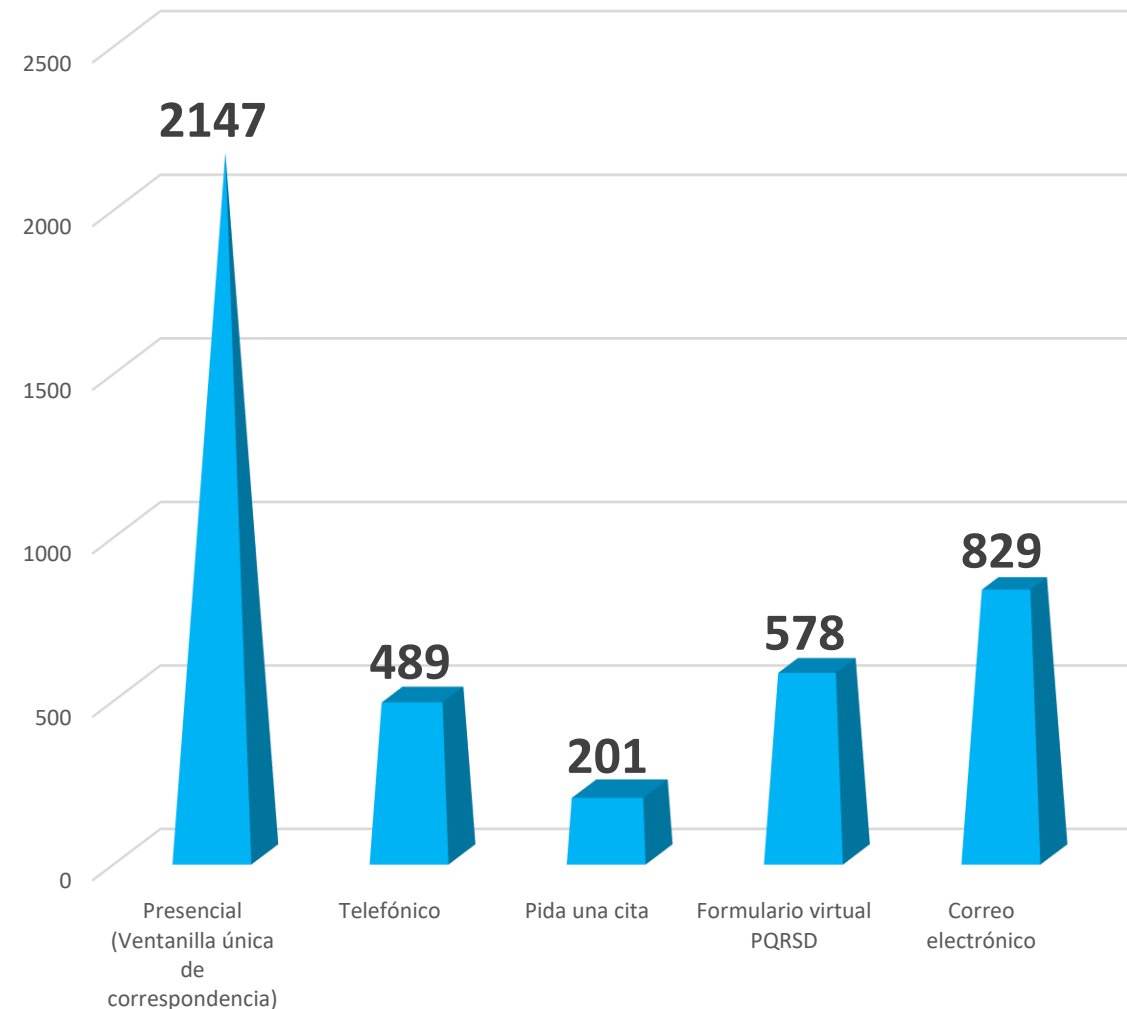
Conclusión



Predomina aún la atención **presencial**, lo que sugiere mantener y fortalecer los recursos en este canal. Sin embargo, el peso creciente de los **canales virtuales (correo y formulario PQRS, que suman 34%)** evidencia una tendencia hacia la digitalización, lo que representa una oportunidad para seguir fortaleciendo y optimizando estos medios de atención.

¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA es de su preferencia?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	2147
Telefónico	489
Pida una cita	201
Formulario virtual PQRS	578
Correo electrónico	829
Total	4244



El canal **Presencial (2147 – 52%)** sigue siendo el más utilizado, representando más de la mitad de las atenciones.

Entre los canales virtuales, **Correo electrónico (829 – 20%)** y **Formulario virtual PQRSD (578 – 14%)** se destacan como lo más utilizados después del canal presencial.

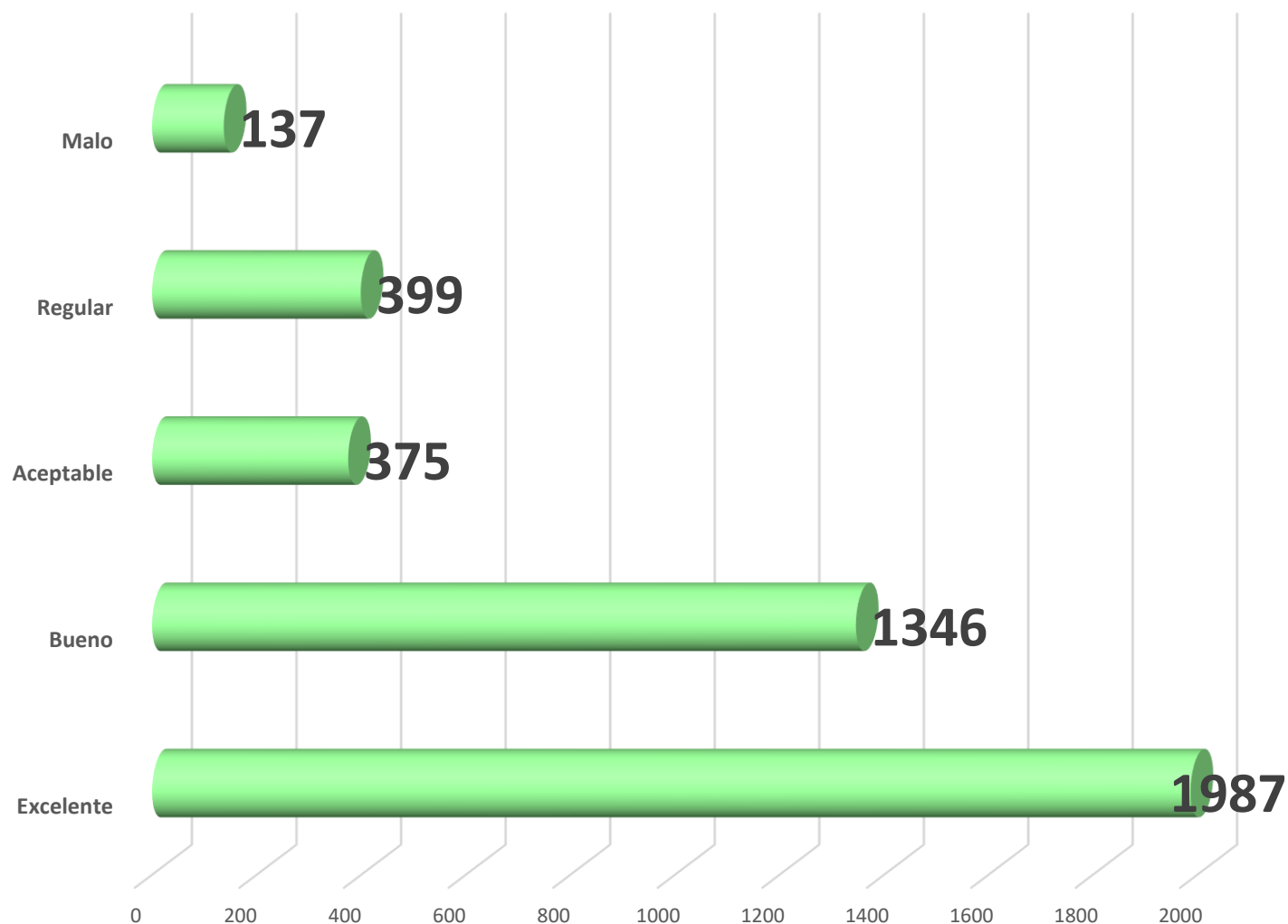
El canal **telefónico (489 – 12%)** y la opción **Pida una cita (201 – 5%)** tienen menor participación.

👉 En conclusión: aunque prevalece la atención presencial, los canales **digitales en conjunto representan el 34%**, lo que muestra un avance hacia la virtualización de trámites y servicios.



¿En general, cómo califica la atención prestada por nuestro Instituto?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1987
Bueno	1346
Aceptable	375
Regular	399
Malo	137
Total	4244



La mayoría de los usuarios calificó el servicio como **Excelente (1987 – 44%)** y **Bueno (1346 – 30%)**, sumando en conjunto un **74% de valoraciones positivas.**

Las calificaciones intermedias fueron **Aceptable (375 – 8%)** y **Regular (399 – 9%)**, que reflejan áreas de mejora.

Solo un **5% (137)** lo consideró **Malo**, lo que indica baja insatisfacción.

👉 **Conclusión:** La percepción general es muy favorable, con tres de cada cuatro usuarios satisfechos, aunque se debe trabajar en reducir los niveles de percepción regular y mala para fortalecer aún más la calidad del servicio.

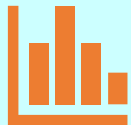


Por favor indíquenos el aspecto que considere se debe fortalecer por parte del Instituto, para mejorar la prestación del servicio:



Mejorar el servicio telefónico:

Se ha detectado que un número considerable de usuarios presenta dificultades al comunicarse con el Instituto por la vía telefónica, principalmente por la falta de respuesta oportuna. Este canal debe fortalecerse con personal suficiente, procesos ágiles y herramientas tecnológicas que garanticen una atención efectiva. Una línea telefónica eficiente no solo resuelve dudas rápidamente, sino que también transmite confianza y compromiso con la ciudadanía.



Fortalecer la asesoría regional:

Las encuestas evidencian la necesidad de ampliar y consolidar la asesoría en las distintas regiones del país. Brindar un acompañamiento más cercano y adaptado a cada contexto local permitirá que los usuarios reciban orientación clara en sus trámites y consultas. Esto no solo mejora la calidad del servicio, sino que también contribuye a la inclusión, garantizando que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación, puedan acceder a un soporte integral.



3. Optimizar la agilidad y tiempos de respuesta:

Uno de los puntos críticos mencionados por los usuarios son las demoras en procesos como la radicación, notificación y respuesta. Reducir los tiempos de espera es esencial para mejorar la eficiencia institucional y evitar la percepción de burocracia excesiva. Procesos más ágiles generan confianza, satisfacción y un mejor relacionamiento con los ciudadanos, que esperan soluciones oportunas a sus necesidades.



4. Mejorar la claridad y comprensión de las respuestas:

Varios usuarios han manifestado que la información recibida no siempre es clara o comprensible. Es fundamental que las comunicaciones del Instituto se realicen en un lenguaje sencillo, directo y completo, evitando tecnicismos innecesarios. Una respuesta clara no solo resuelve la inquietud puntual, sino que también empodera al ciudadano, pues le permite comprender con precisión los procedimientos y tomar decisiones informadas.

Subgerencia Administrativa y Financiera

Grupo Atención al Ciudadano

JULIO 30/2025

